

Paris, le 28 janvier 2015

Mesdames et Messieurs les Directeurs
des caisses d'Allocations familiales

Objet : Mise en œuvre de la seconde vague de l'expérimentation pour améliorer l'accueil des familles ayant des enfants en situation de handicap au sein des centres de vacances soutenus par la prestation de service vacances.

Madame la directrice,
Monsieur le directeur,

La convention d'objectifs et de gestion (Cog) signée avec l'Etat pour la période 2013 à 2017 réaffirme l'importance des départs en vacances dans un objectif de soutien à la parentalité et d'accompagnement des familles dans la conciliation de leurs vies familiales, professionnelles et sociales.

Elle prévoit notamment d'accentuer le soutien accordé aux centres de vacances qui proposent un accueil attentionné aux familles orientées par les Caf et leurs partenaires locaux, en particulier celles confrontées au handicap.

A cet effet, une expérimentation a été conduite par la Cnaf durant les mois de juillet et d'août 2014 au sein de cinq centres de vacances soutenus par la prestation de service vacances. Cette expérimentation s'adressait aux familles bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) souhaitant partir en vacances en famille, et accompagnées dans ce cadre par un travailleur social de la Caf ou un porteur de projet identifié (centre social, association locale, réseau Passerelle, etc.)

L'objectif était d'identifier les leviers et les freins à l'accueil d'enfants en situation de handicap au sein de ces centres de vacances dans l'optique de généraliser ensuite les conditions de leur accueil à l'ensemble des centres de vacances financés par la branche Famille.

A l'issue de cette expérimentation, un bilan a été conduit par la Cnaf auprès des centres de vacances concernés ainsi que des familles accompagnées par le réseau Passerelles. Il a été partagé avec les neufs Caf membres du comité de suivi de la Ps vacances.

Cette première année a permis de définir les modalités de mise en œuvre de cette expérimentation, d'en diffuser les principes auprès des acteurs concernés (Caf, centres de vacances, associations intervenant dans le champ du handicap, etc.) et d'identifier les points de vigilance, d'amélioration

et de réajustement à mettre en place pour s'assurer des meilleures conditions de réussite de la démarche.

Les administrateurs de la Cnaf, lors du conseil d'administration du 6 janvier 2015, ont décidé de prolonger cette expérimentation en 2015, afin d'en approfondir certains aspects avant de décider des modalités de sa généralisation.

La présente circulaire présente les principales évolutions apportées à la démarche pour l'année 2015. Le bilan de la première année d'expérimentation figure en annexe.

1. A l'aune des premiers résultats de l'expérimentation un certain nombre d'aménagements sont apportés à la démarche en 2015

Les principaux objectifs et critères de l'expérimentation¹ restent inchangés pour cette seconde année de mise en œuvre.

Les principales évolutions portent sur un meilleur accompagnement des centres de vacances et l'augmentation de leur nombre ainsi que sur un ciblage plus précis de l'information faite aux familles prenant notamment appui sur les réseaux locaux intervenant à leurs côtés durant l'année (centres sociaux, établissements sociaux et médico-sociaux, associations, etc.). Enfin, le protocole d'évaluation de l'expérimentation va également être renforcé.

1.1 Un élargissement du nombre de centres de vacances engagés dans l'expérimentation

En 2015, le nombre de centres de vacances est élargi à huit centres au lieu de cinq en 2014 afin de disposer d'un panel plus diversifié de destinations de vacances à proposer aux familles.

La liste de ces centres de vacances figure en annexe. Elle a été élaborée par le comité de suivi de la Ps vacances² lors de sa réunion du 7 octobre 2014 sur proposition des Caf (cf appel à projet par LR n°2014-079 en date du 04 juin 2014).

Sur cinq centres ayant participé à l'expérimentation en 2014, quatre ont indiqué souhaiter poursuivre leur engagement dans la démarche. Un centre n'a pas été retenu en raison de difficultés administratives rencontrées par la Caf de l'Hérault dans la gestion de son dossier (non transmission des conventions signées, etc.).

Les quatre nouveaux centres de vacances retenus en 2015 ont été choisis selon les mêmes critères que ceux appliqués en 2014, à savoir :

- une implantation géographique permettant de proposer aux familles une palette variée de destinations de vacances ;
- des centres de vacances facilement accessibles en transports ;
- des projets à même d'assurer une mixité sociale effective ;

¹ détaillés dans la lettre circulaire Cnaf n°2014-11 du 16 avril 2014

² composé de la Cnaf, de la Caf de l'Hérault (Caf pivot), de sept Caf et d'une fédération de Caf : Caf de la Gironde, du Calvados, de la Drôme, de Paris, de la Loire, du Gers et du Finistère, ainsi que la fédération des Caf du Centre Ouest Atlantique

- des structures disposant d'une capacité d'accueil suffisante pour favoriser cette mixité sociale ;
- des centres proposant des hébergements et des locaux adaptés à la nature du handicap auquel sont confrontées les familles.

Comme en 2014, les Caf pourront privilégier l'orientation des familles bénéficiaires de l'Aeeh qu'elles accompagnent dans le cadre de leurs projets de départs en vacances vers ces centres, particulièrement sensibilisés à leur accueil.

1.2 La mobilisation de nouveaux acteurs pour accompagner les familles et les centres de vacances

En 2014, seul le réseau Passerelles avait été mobilisé pour participer à l'expérimentation, au regard de son expérience et de son expertise sur l'accompagnement au départ en vacances de familles ayant des enfants en situation de handicap³.

En 2015, l'association des paralysés de France (Apf) rejoint la démarche.

Compte-tenu de leurs champs de compétences et de leur expérience, les interventions de ces deux réseaux dans le cadre de l'expérimentation en 2015 sont complémentaires :

- *le réseau Passerelles continuera de se mobiliser pour l'accompagnement des familles dans le cadre de leurs projets de départs en vacances et orientera des familles vers ces centres. Il apportera également, à leur demande, un appui et des conseils aux centres de vacances pour la préparation du séjour des familles, voire pendant leur séjour ;*
- *l'Apf va concourir à l'information et à la communication autour du dispositif au moyen de son réseau d'acteurs et de structures de proximité (établissements sociaux et médico-sociaux). Ainsi les familles accompagnées par l'Apf pourront être orientées vers les centres de vacances de l'expérimentation.*

1.3 Un meilleur accompagnement des centres de vacances pour les aider à définir les moyens nécessaires afin de garantir un accueil attentionné et de qualité

La sensibilisation des centres de vacances à l'accueil des familles partant en vacances avec un enfant en situation de handicap, et leur accompagnement dans la réalisation de diagnostics de leurs besoins, est renforcée en 2015.

Ainsi, deux journées d'accompagnement animées par la Cnaf et la Caf de l'Hérault sont organisées dès janvier 2015.

Ces journées s'adressent aux directeurs des centres de vacances engagés dans l'expérimentation, ainsi qu'aux référents en charge de l'accueil des familles dans ces centres.

Il s'agit de leur présenter les objectifs et attendus de l'expérimentation, les différents critères de la Ps vacances, et d'identifier avec eux les moyens à

³ Le réseau Passerelles est soutenu par la Cnaf pour la période 2014-2017, dans le cadre de l'aide au développement et à la structuration nationale de la fédération Loisirs Pluriels. La Cnaf participe notamment aux comités de pilotage du réseau Passerelles, aux côtés de l'Ancv et du groupe Klésia

mettre en œuvre pour faciliter l'accueil d'enfants en situation de handicap (Quel accueil dans le centre en général ? Au sein du club-enfants en particulier ? Quel accompagnement et quelle sensibilisation des équipes ? Quel relais et acteurs existant au niveau local, etc.).

Le réseau Passerelles et l'association des paralysés de France (Apf) vont animer deux ateliers liés à l'accueil de l'enfant et de sa famille au sein du centre de vacances en général, et du club-enfants (ou des activités) mis en place par les centres de vacances.

1.4 Un renforcement de l'information des travailleurs sociaux des Caf et des principaux acteurs intervenant aux côtés des familles bénéficiaires de l'Aeeh

Il ressort de la première vague d'expérimentation menée en 2014 que peu de familles se sont adressées aux travailleurs sociaux des Caf ou au réseau Passerelles pour un accompagnement de leur projet de départ en vacances avec leur enfant en situation de handicap.

Cela est notamment dû au fait que de nombreuses familles d'enfant handicapé (notamment celles bénéficiaires de l'Aeeh) ne connaissent pas les modalités d'accompagnement et d'aides d'action sociale proposées par les Caf, en particulier dans le cadre des départs en vacances, ou ne s'autorisent pas à les demander car elles pensent ne pas y avoir droit.

En 2015, l'information faite aux familles bénéficiaires du dispositif est renforcée. L'objectif consiste, notamment, à prendre plus largement appui sur les acteurs locaux en lien avec elles durant toute l'année (centres sociaux, établissements sociaux et médico-sociaux, gestionnaires d'établissements d'accueil du jeune enfant, d'accueils de loisirs ou de pôles ressources « handicap » soutenus par la Caf dans le cadre du fonds « Publics et territoires », etc.).

Ainsi, les Caf pourront informer leur partenaires locaux de cette expérimentation afin :

- si ces derniers accompagnent déjà les familles dans le cadre de leurs projets de départs en vacances, qu'ils puissent intégrer les huit centres de vacances de l'expérimentation dans les choix de destinations qui leurs sont proposés ;
- s'ils n'accompagnent pas les familles, qu'ils puissent leur proposer, si elles ont un projet de départ en vacances avec leur enfant en situation de handicap, de prendre contact avec un travailleur social de la Caf pour plus d'informations sur cette démarche d'expérimentation. Ce dernier pourra, en fonction de leurs besoins, orienter ces familles vers le réseau Passerelles pour un accompagnement complémentaire.

2. le protocole d'évaluation est renforcé

L'évaluation de l'expérimentation est renforcée en 2015, afin de disposer d'un maximum d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs.

Ainsi, un questionnaire d'évaluation sera adressé :

- aux familles accompagnées dans le cadre de l'expérimentation par le réseau Passerelles et l'Apf ;
- aux centres de vacances ;
- aux travailleurs sociaux des Caf et aux accompagnateurs ayant orienté des familles vers ce dispositif.

Il leur sera demandé d'être particulièrement attentifs à la bonne transmission de ces questionnaires d'évaluation complétés à la Cnaf et à la Caf de l'Hérault. En effet, sur la base de l'analyse des réponses, un bilan sera réalisé en vue de proposer aux administrateurs de la Cnaf, avant la fin de l'année 2015, des scénarios de généralisation de la démarche à l'ensemble des centres soutenus par la Ps vacances.

Une instruction détaillant les modalités concrètes de mise en œuvre de cette expérimentation en 2015 (mobilisation des différents acteurs, évaluation, information des familles) vous sera adressée très prochainement. Elle sera accompagnée des questionnaires d'évaluation ainsi que d'un support-type de communication à l'attention de vos partenaires locaux.

Je vous prie de croire, Madame la directrice, Monsieur le directeur, en l'assurance de ma considération distinguée.

Le Directeur général de la Cnaf

Daniel LENOIR

Liste des centres de vacances participant à l'expérimentation en 2015

Nom du centre	Localisation	Type de structure	Gestionnaire	Nbre de lits
Les Ayguades	Gruissan (11)	Camping	Loisirs vacances Languedoc	700
Le domaine de Françon	Biarritz (64)	Village vacances	VTF	367
Batipaume	Agde (34)	Village vacances	Relais Cap'France	230
Village Vacances Nature	Mézières-en-Brenne (36)	Village vacances	Association Cap sur la Brenne	172
La ferme du château	Monampteuil (02)	Village vacances	Association la ferme du château	51
La Saulaie	Chédigny (37)	Village vacances	Association cap'France	192
Le Soleil de Jade	Préfailles (44)	Village vacances	FAOL de Loire-Atlantique	147
Villa Bonvouloir	Bagnères-de-Bigorre (65)	Village vacances	Caf du Gers	85

BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'EXPERIMENTATION EN 2014

1 UN BILAN A ETE REALISE EN COLLABORATION AVEC LES DIFFERENTS ACTEURS

1.1 L'opération a été lancée en décalage avec les calendriers opérationnels des Caf et des centres de vacances

D'une part, pour la plupart des acteurs engagés dans l'accompagnement des familles dans le cadre de leurs départs en vacances (Caf et associations partenaires), celui-ci débute dès les mois de janvier et février. D'autre part, les réservations d'hébergements dans les centres de vacances interviennent généralement à la même période. Enfin, la plupart des centres de vacances étaient déjà complets à cette période.

Dès lors, peu de demandes d'accompagnement étaient encore actives dans les Caf, auprès de leurs partenaires (centres sociaux par exemple) ou au sein du réseau Passerelles, lorsqu'ils ont été destinataires des instructions nationales liées à la mise en œuvre de l'expérimentation, à la suite de la décision du conseil d'administration du 04 février 2014.

À titre d'exemple, sur huit demandes d'orientation de familles vers les cinq centres de vacances engagés dans l'expérimentation reçues par le réseau Passerelles, seules trois ont pu être satisfaites, en raison du manque de disponibilités d'accueil dans ces centres. Les autres demandes ont été réorientées vers d'autres centres de vacances non engagés dans l'expérimentation, mais néanmoins soutenus par la Ps vacances.

En outre, plusieurs Caf ont indiqué n'avoir reçu aucune demande d'accompagnement de familles bénéficiaires de l'Aeeh dans le cadre de leurs projets de départs en vacances, indépendamment du calendrier de mise en œuvre de l'expérimentation.

Dans ces Caf, des réunions d'information à destination des travailleurs sociaux ont pourtant été organisées et les équipes étaient particulièrement au fait de la démarche d'expérimentation, mais cette mobilisation n'a pas permis de lever le frein relatif à la prise de contact des familles avec les équipes de travail social de Caf.

1.2 Les centres de vacances n'ont pas été suffisamment en mesure d'anticiper les besoins liés à l'accueil des familles

Sur les cinq centres de vacances retenus par la Cnaf, un seul a transmis à la Caf de l'Hérault un bilan faisant état de dépenses nouvelles pour l'année 2014 et d'un nombre de nuitées suffisant (416 nuitées) pour pouvoir bénéficier de la Psv.

Les autres centres de vacances ne peuvent donc pas bénéficier de la Psv au titre de 2014 car ils n'ont pas réalisé un nombre de nuitées suffisants et ne l'ont pas mobilisé comme levier possible pour prendre en charge certaines dépenses, pourtant identifiées par les familles comme étant des freins au bon déroulement de leurs séjours (mise en place de transports adaptés entre la gare et le centre de vacances par exemple).

Pour autant, certains critères du cahier des charges de la Psv dans le cadre de l'expérimentation ont été pris en compte par les centres : réalisation d'un livret d'accueil adapté ou désignation d'un référent pour les familles. D'autres n'ont pas ou peu été mis en place : embauche de personnel encadrant supplémentaire, réalisation d'actions de sensibilisation des équipes permanentes et saisonnières.

Au regard du faible nombre de familles accueillies, les cinq centres n'ont pas jugé utile de recourir à des moyens supplémentaires et ont fait le choix d'adapter leurs ressources internes de manière ponctuelle pour faire face aux besoins et demandes des familles. Ces ajustements n'ont pas répondu aux attentes des familles comme en atteste le faible taux d'accueil des enfants en situation de handicap au sein des clubs-enfants des centres de vacances.

Les centres indiquent également être confrontés à la saisonnalité de l'activité, qui ne favorise pas l'organisation de moments de sensibilisation des personnels à l'accueil d'enfants en situation de handicap. Les équipes sont souvent présentes dans les centres à compter de l'arrivée des vacanciers. Cette difficulté méritera d'être partagée avec les organisateurs concernés, afin de mieux anticiper ces accueils.

1.3 Peu de familles ont sollicité un accompagnement vers les centres de vacances

En 2014, peu de familles se sont adressées aux travailleurs sociaux des Caf ou au réseau Passerelles pour un accompagnement de leur projet de départ en vacances avec leur enfant en situation de handicap.

Cela est notamment dû aux fait que de nombreuses familles d'enfant handicapé (notamment celles bénéficiaires de l'Aeeh) ne connaissent pas les aides d'action sociale proposées par les Caf, en particulier dans le cadre des départs en vacances, ou ne s'autorisent pas à les demander car elles pensent ne pas y avoir droit. Tel est le cas des familles disposant des quotients familiaux les plus élevés(Qf). La plupart des Caf déplaçonnent pourtant les niveaux de Qf des aides financières individuelles lorsque les familles sont confrontées au handicap.

2. BIEN QUE LE BILAN SOIT GLOBALEMENT POSITIF PLUSIEURS POINT RESTENT A APPROFONDIR AVANT D'ENVISAGER LA GENERALISATION

2.1 Les familles sont unanimes sur la qualité de l'accueil qui leur a été proposé dans les centres de vacances

Le réseau Passerelles a diffusé aux familles qu'il a accompagnées dans le cadre de l'expérimentation un questionnaire d'évaluation réalisé par la Cnaf et a pris contact téléphoniquement avec chaque famille à l'issue des séjours. Les retours des familles sont globalement positifs sur les conditions de leur accueil au sein des centres de vacances, même si plusieurs points leur semblent devoir être améliorés.

Il ressort des différents échanges entre le réseau Passerelles et les familles, à l'issue de leur séjour, une unanimité de ces dernières sur la qualité de l'accueil qui leur a été réservé dans les centres de vacances tant en termes de sécurité que d'accessibilité ou de services proposés.

Les familles soulignent l'aspect « *chaleureux* » de cet accueil, elles se sont senties « *attendues* » par les centres de vacances. Elles mentionnent également la grande disponibilité des référents des villages et des équipes d'animation.

Le sentiment de repos et de répit est largement évoqué par les familles comme un des impacts directs de leur séjour de vacances : « (...) *Nous trouvons que c'est une bonne solution pour aider les familles. Nous avons deux enfants handicapés (jumeaux) et jamais, excepté cette année, nous avons eu une journée pour souffler un peu et faire des choses différentes, ces dernières n'étant pas accessibles à nos garçons* ».

Pour les deux familles ayant eu recours à la formule de gestion des repas en pension complète, celle-ci a largement participé à ce sentiment de repos et de détente.

Les familles évoquent également l'importance, pour leur enfant mais également pour les frères et sœurs, de la possibilité d'un accueil commun au sein du club-enfants. Ainsi, une famille indique que son enfant a pu passer une journée au sein du club-enfant, qu'il était attendu par les autres enfants et le responsable d'animation qui a pris le temps de le présenter à l'ensemble du groupe. Des liens se sont tout de suite créés, certains enfants l'invitant d'emblée à venir jouer avec eux.

Enfin, les familles soulignent l'impact de leur séjour de vacances sur le resserrement des liens conjugaux et familiaux et sur leur possibilité de rencontre d'autres familles.

2.2 Même si les familles sont globalement satisfaites, plusieurs éléments restent à améliorer

- Accompagner la recherche des financements mobilisables pour réaliser leurs projets de départs en vacances

Les familles ont bénéficié d'une aide financière de la Caf dans le cadre de leur départ (correspondant en moyenne à 27% du coût du séjour, incluant à la fois l'hébergement et la pension complète). Une famille disposait de chèques vacances pour un montant de 900€. Cependant, les familles n'ont pas bénéficié d'autres aides financières (par le biais des maisons départementales des personnes handicapées par exemple).

Pour la plupart des familles, le recours à une auxiliaire de vie sociale (Avs) pour l'accompagnement de leur enfant a également été générateur d'un surcoût important (458,31€ en moyenne). Seule une famille a pu faire prendre en charge ce surcoût dans le cadre de la prestation de compensation du handicap (Pch).

La question de l'accompagnement des familles dans la recherche des financements mobilisables pour favoriser leur départ en vacances est donc un élément essentiel à la bonne réussite de ces derniers. Les familles méconnaissent en effet souvent les différents acteurs qui pourraient les aider (Mdph, mutuelles, etc.).

- Renforcer la mise à disposition de personnel par les centres de vacances et mieux accompagner les équipes d'animation intervenant au sein des clubs-enfants

L'accueil des enfants en situation de handicap et de leurs frères et sœurs au sein des clubs-enfants des centres de vacances a pu être mis en place pour l'ensemble des familles accompagnées par Passerelles.

Cependant, dans leurs bilans, les familles relèvent la nécessité d'un meilleur accompagnement des équipes d'animation des centres de vacances, afin que les activités proposées aux enfants en situation de handicap soient mieux adaptées à leurs besoins et à leurs possibilités (physiques notamment). Une famille indique également que l'organisation et l'ambiance du club-enfants nécessiterait d'être repensée (taille des groupes d'enfants lors des activités trop importante, volume sonore excessif, etc.).

Seul un centre a détaché un personnel dédié et qualifié pour réaliser cet accueil. Pour les autres familles, cet accueil n'a pu être possible que par le recours à des Avs, les centres n'ayant pas mobilisé de personnel spécifique au sein de leurs équipes d'animation.

C'est dans le centre de vacances ayant mobilisé un membre de son équipe d'animation que l'amplitude de l'accueil de l'enfant en situation de handicap au sein du club-enfants a été la plus importante (5 jours sur un séjour d'une durée de 7 jours). Pour les autres familles, l'accueil n'a pu se mettre en place que sur une journée.