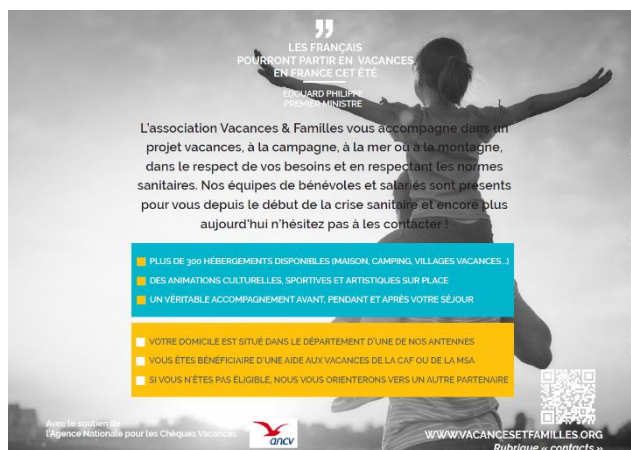




MAINTIEN DU LIEN SOCIAL

Soutien à la parentalité de V&F
face à la crise sanitaire de la
Covid-19

Bilan 2020



Préambule

Pour faire face à la crise, nous, à Vacances et Familles, et dès le début du premier confinement, avons pris le parti de nous donner les moyens de pouvoir nous projeter en avant et de nous organiser pour que les familles puissent aspirer à des moments de repos et de réconfort après le confinement du Printemps 2020, en leur proposant de partir en vacances dès l'été suivant dans des conditions sanitaires rigoureuses et conformes aux exigences en vigueur.

Plusieurs opérations exceptionnelles ont été mises en œuvre pour justement faire face à cette crise et pour assurer le maintien et la sauvegarde de l'activité de l'association en 2020.

Dans le cadre de l'opération de « **Phoning** », toutes nos équipes, salariés et bénévoles, ont quotidiennement été en lien direct avec elles, à leur écoute et en réconfort, répondant à leurs interrogations et préoccupations, dans la mesure de notre possible.

Ainsi, les annonces gouvernement faites en mai 2020 sur la possibilité qui nous était donnée de pouvoir partir en vacances en juillet et en août en France nous ont confortées dans nos choix et nous donnaient raison d'avoir maintenu cet espoir de départ en vacances et de ne pas avoir baissé les bras. La forte affluence des demandes et dans un souci d'apporter des réponses au plus grand nombre de personnes, nous avons engagé la deuxième opération exceptionnelle d'administration des appels téléphoniques via la plateforme « **Agaphone** ».

Enfin, dans tous nos lieux de séjours et dans nos relations avec les bénéficiaires, nous sommes inscrits tout naturellement dans le respect scrupuleux et entier des exigences sanitaires décrétées par les autorités, en respectant des gestes barrière habituels.

Nous avons à cet égard été continuellement en veille réglementaire. Nous avons élaboré un **guide sanitaire** et un référent sanitaire a été désigné dans chacune des régions où VF est présente. Des formations sur les bonnes pratiques, sur la conduite des impératifs sanitaires de l'état et sur de nouvelles pratiques d'accueil et d'animation, ont été dispensées à nos salariés et bénévoles avant et tout au long de la saison d'été.

Un grand nombre de départs et d'accueils ont pu être maintenus en 2020 grâce à ces efforts d'adaptation et de volontarisme collectifs,

La mise en œuvre et les bilans de ces 3 actions sont présentés dans ce rapport.

A. Opération « Phoning » Nationale.

Principe de l'opération

Il nous est apparu très important durant le premier confinement de conserver le lien qui nous unit à tous les bénéficiaires par tous les moyens possibles. Plus particulièrement, nous avons décidé **d'appeler une par une plus de 3000 familles parties avec nous ou à qui une proposition de séjour a été faite ces trois dernières années (2017-2018-2019).**

Ceci pour prendre des nouvelles, les écouter et leur proposer de construire à nouveau un projet de vacances avec nous pour l'Eté et la Toussant si, bien sûr, elles le souhaitent.

→ Calendrier :



Du 20 mars au 31 juillet 2020

Éléments de langage et formation.

L'ensemble des parties prenantes ont été formées à l'accompagnement des familles

- 20 salariés de Vacances et Familles
- 4 volontaires du service civique
- 20 bénévoles

Les éléments de langage ont été les suivants :

Vacances & Familles est là !

- *Les bureaux sont fermés, mais les salariés, bénévoles, services civiques travaillent d'arrache-pied pour organiser la saison dans les meilleures conditions possibles.*
- *Tout est comme avant ! Le contenu de la préparation et de l'accompagnement reste le même. Seule la forme change pendant les semaines à venir : pas de rencontres physiques, mais des rdvs téléphoniques.*

Positivez !

- *La période n'est pas fun, raison de plus pour penser vacances!*
- *Nous avons besoin de penser à autre chose, de faire des projets...*
- *Les enfants comme les parents auront encore plus besoin de changer d'air!*

Rassurez...

Nos conditions générales de vente l'indiquent: si la crise se poursuivait et que les vacances devaient être annulées, Vacances & Familles rembourserait... Mais on en n'est pas là!

Faisons vivre la Solidarité au Cœur des territoires !

- *Il est plus que jamais temps de faire vivre notre slogan !*
- *Tout le monde a besoin de contact, prenez le temps de discuter, d'échanger, d'informer. Dépassons le cadre habituel de notre accompagnement.*
- *Invitez les bénéficiaires contactés à sortir de leur probable isolement et à contacter une/des personnes de leur entourage qui pourraient bénéficier aussi de vacances.*
- *Les familles/bénéficiaires sont nos meilleurs vecteurs de communication. Proposez-leur de devenir nos ambassadeurs sur les réseaux sociaux, très actifs en cette période !*

Reprendre les éléments du mail reçu par les familles :



Cette période est compliquée pour chacun(e) d'entre nous mais cela ne veut pas dire qu'il faut laisser ses projets de côté...

Qu'allez-vous faire après ça ? Où partez-vous ? Vous accorderez-vous un moment d'évasion pour vous, vos enfants, votre famille?

CONSTRUISEZ VOTRE PROJET VACANCES !!!!

CONTACTEZ NOUS
<http://www.vacancesetfamilles.org/contact/>

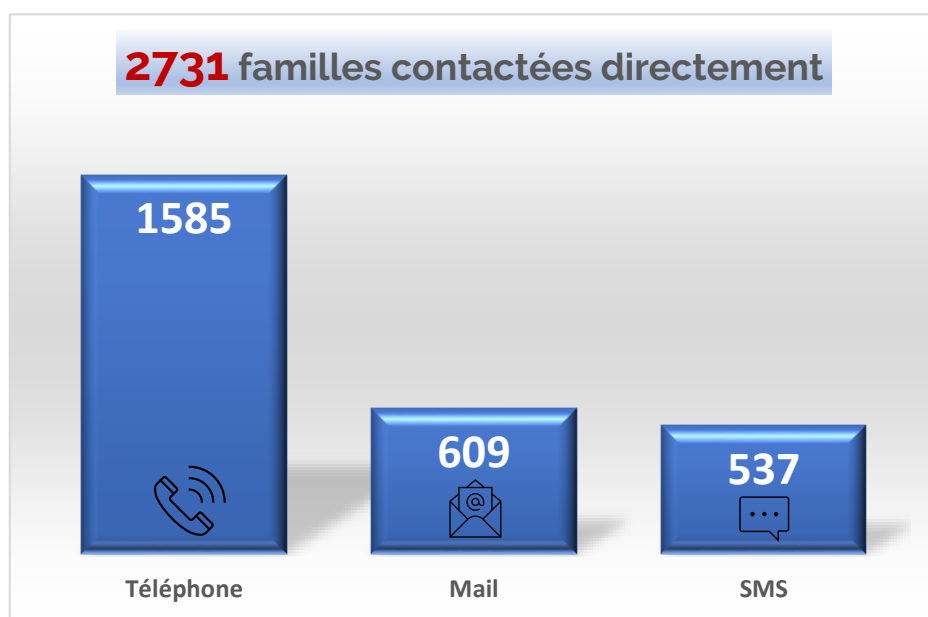
Répit, activités en famille, rencontres, découverte touristique... Voilà un bon traitement contre les soucis du quotidien.

Positivons et préparons l'avenir dès maintenant !

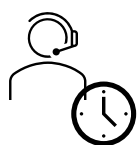
RESTONS SOLIDAIRES !



Bilan quantitatif et qualitatif



La durée moyenne d'un appel est estimée à environ 10 minutes.



La durée totale des appels est estimée à près de 265 heures

Cette démarche, innovante pour nos bénévoles et salariés, a été l'occasion d'échanges le plus souvent très chaleureux sur les difficultés liées au confinement dans les conditions difficiles. Les mères de famille se sont montrées extrêmement attentives à ce geste pourtant bien minime mais porteur de lien social et d'humanité.

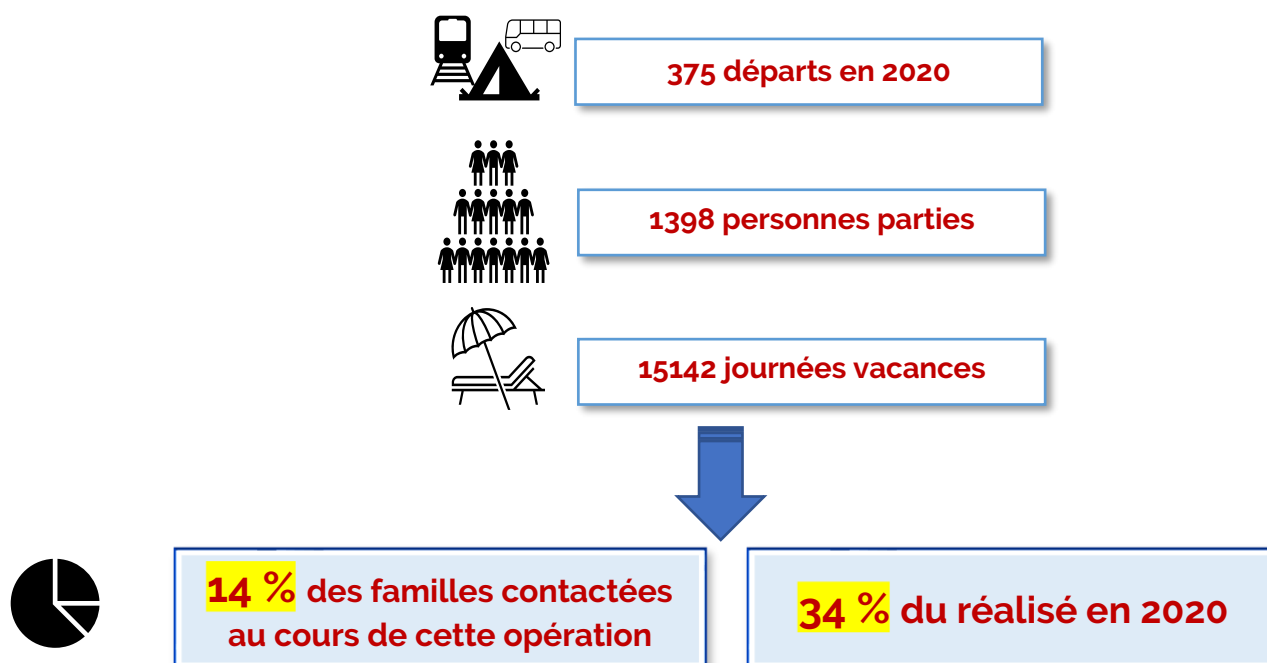
L'accueil des familles était courtois et bienveillant. Notre démarche a été très appréciée. Les conditions de confinement de beaucoup des familles contactées étaient difficiles, notamment en zone urbaine, et particulièrement en Ile de France et en Les Hauts de France. Notre démarche était aussi inattendue de la part des familles, mais bienvenue, car le contexte du confinement pouvait apparaître antinomique avec l'idée de pouvoir partir en vacances.

L'absence de projection était également due au fait que certains bénéficiaires n'étaient pas certains de pouvoir bénéficier de vacances pendant l'été, soit pour des raisons financières ou encore professionnelles (ce qui pouvait avoir un lien) car leurs plannings étaient modifiés : vacances reportées, calendriers des deux parents décalés.

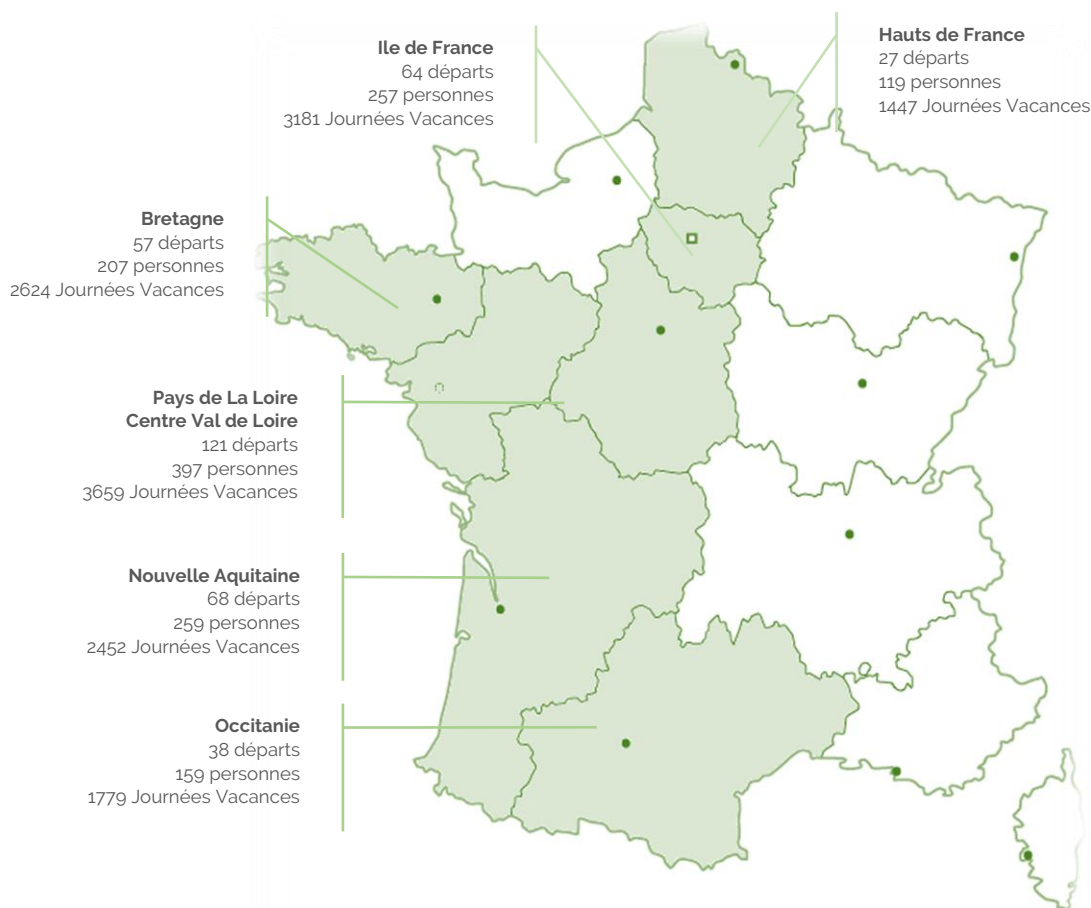
Cependant, un grand nombre de familles a saisi cette belle occasion pour justement rompre le caractère anxiogène de la situation en se projetant, et à juste titre, dans un projet de vacances.

Concrétisation des projets vacances en nombre de séjours effectués.

Le bilan en nombre de projets vacances concrétisés, c'est-à-dire en nombre séjours de vacances réalisés , est le suivant :



Rappel du réalisé total 2020 → 1103 séjours – 4112 personnes – 42992 JV



Répartition géographique des départs à la suite de l'opération de phoning

Enseignements tirés et perspectives 2021

Cette démarche de phoning, volontariste et optimiste a été fortement saluée par les familles que nous avons contactées. Le besoin de changer d'air, de s'évader et de découvrir de nouvelles régions en France ont suscités des désirs de s'engager dans un projet vacances.

Il nous apparait clairement que cette opération est un succès par la qualité de l'accueil de nos bénéficiaires contactés et aussi par la dynamique suscitée dans le maintien de l'activité de Vacances et Familles et de sa participation à réduire l'écart avec la saison 2019 eu égard au contexte sanitaire. Nous avons à cet égard réalisé plus de 90% de l'activité de 2019.

Cette opération participe pleinement de nos valeurs d'humanisme et de maintien du lien social, encore davantage dans un contexte aussi difficile que celui que nous traversons avec cette crise sanitaire. Elle marque le début d'une nouvelle forme d'appréhension de notre projet associatif dans une pratique innovante, volontariste et inclusive.

C'est donc un soulagement et aussi une source de motivation supplémentaire qui sont venus renforcer nos actions. Nous avons tout mis en œuvre, sans doute plus que d'habitude et avec enthousiasme pour que les vacances en 2020 soient réussies et qu'elles soient requinquantes pour tous nos bénéficiaires, petits et grands.



Aussi, il est prévu que cette opération de phoning soit réitérée en 2021.

B. Opération « Agaphone » en Ile France

Contexte de l'opération

Il nous paraît important de contextualiser l'opération phoning à l'aune de celle réalisée en plus en Ile de France.

→ Calendrier :



Du 1^{er} juin au 29 septembre

A la sortie du premier confinement et dès l'annonce par les autorités que les Français pourront partir en vacances pendant l'été nous avons observé une très forte montée en charge des demandes de renseignement par des familles de la région Ile de France. Notre capacité de répondre aux appels a été rapidement dépassée.

Cette dynamique reflète un fort besoin d'évasion des familles de cette région, de repos et de répit à la sortie d'une période particulièrement éprouvante pour elles. C'est un constat que nous tirons également de l'opération phoning.

Nous avons donc mis en œuvre une **plateforme téléphonique via le dispositif « Agaphone »** dont l'objectif est de recueillir les appels entrants à destination de la délégation d'Ile de France et de les recenser pour nous permettre **de rappeler les familles plus tard pour maintenir le lien et ne pas perdre le contact avec elles.**



Plus de 1700 appels reçus

Bilan de l'opération

Cette opération a mis en évidence « l'explosion » des demandes en séjours vacances de la part des familles de la Région Ile de France, en particulier des départements de l'est de la région. Ceci nous a permis de capter ces besoins et de recourir à la mise en œuvre de nouveaux dispositifs de séjour tel que celui appelé « **Nos Vacances Heureuses** » .

→ **Nos vacances Heureuses :**



Séjour collectif pour 10 familles pendant 1 semaine.

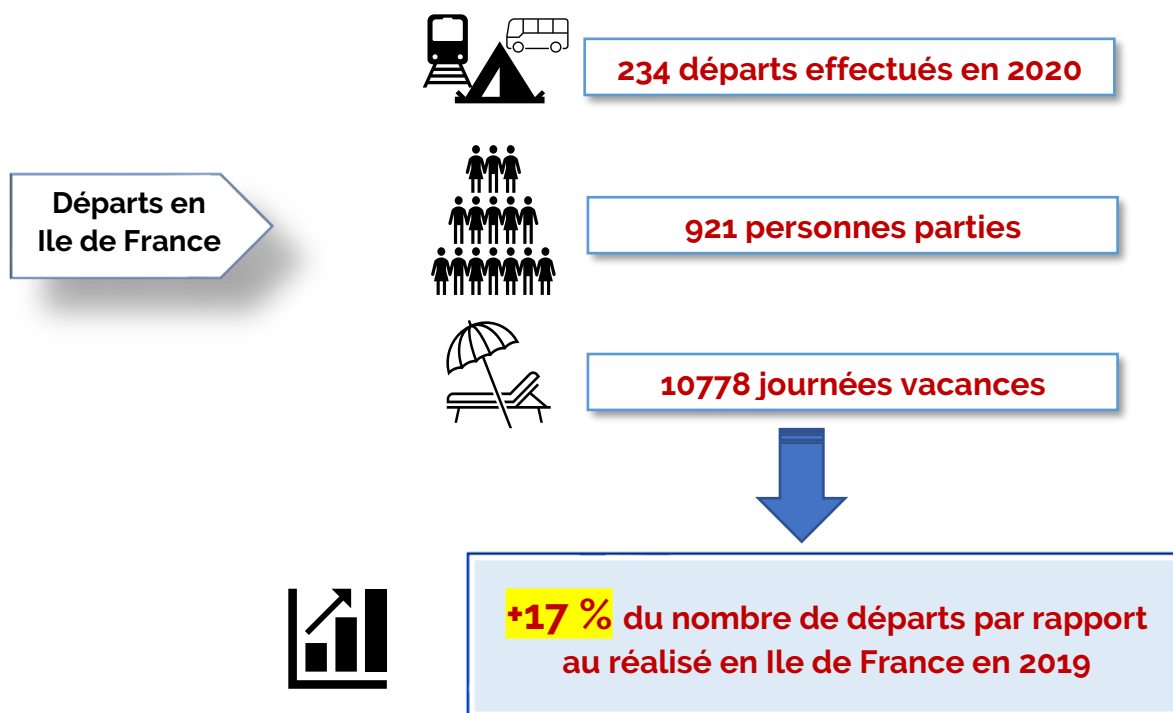
Trajet effectué en car

Accompagnement par 6 bénévoles

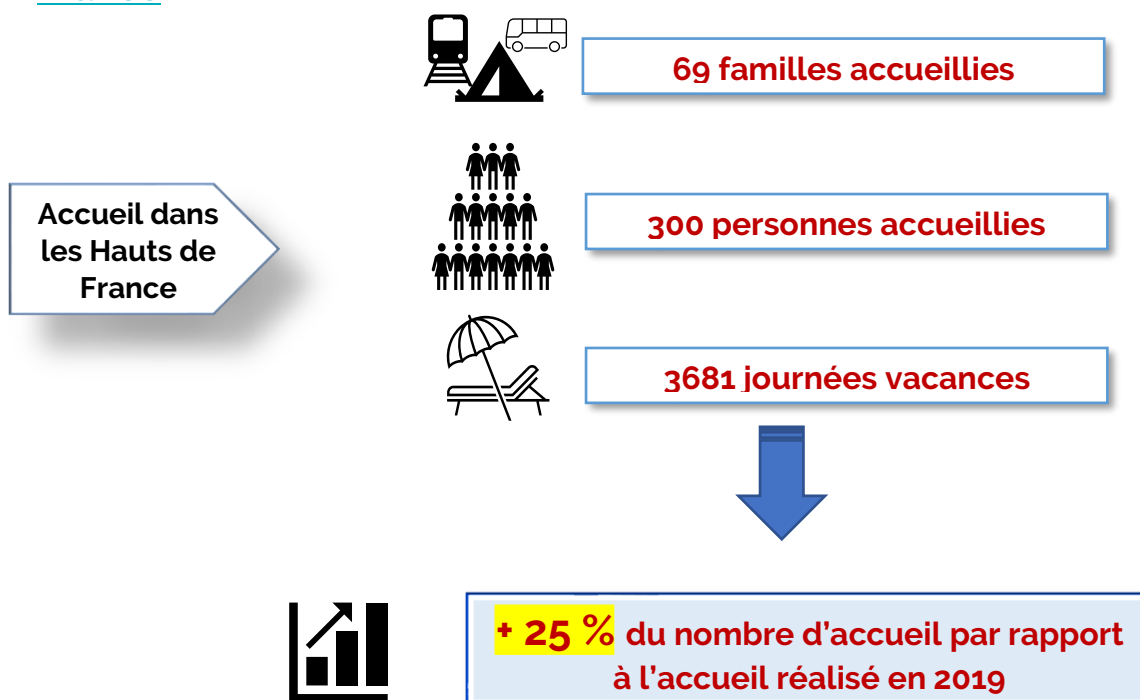
- 3 bénévoles de la région du départ voyageant avec les familles et séjournant dans le même lieu de séjour qu'elles.
- 3 bénévoles de la région d'accueil
- Des sorties et des animations communes qui permet de créer du lien entre les personnes
- Les familles disposent librement de leur temps.



Du point de vue de l'activité réalisée en Ile de France.



Impacts sur l'accueil des familles Franciliennes dans Les Hauts de France



Perspectives 2021



Il est prévu que cette opération « Agaphone » soit réitérée et déployée au niveau National en 2021

C. Mise en œuvre des bonnes pratiques sanitaires

Contexte de l'opération

Vacances & Familles (VF) se doit, conformément aux impératifs sanitaires édictés par le gouvernement, de mettre en place des procédures, des attitudes et de nouvelles pratiques de l'accueil et de l'animation.

Si, dans les cas d'implantation sur des terrains de camping, des villages de vacances, des villages de gîtes... nous avons appliqué les règles sanitaires mises en œuvre par les opérateurs. On se doit de rédiger et formuler nos propres modes d'application des impératifs sanitaires. Nous devons également assurer la formation des bénévoles à ces nouvelles pratiques.

Objectifs

- ➔ Intégrer les gestes barrières sur l'ensemble de la chaîne du départ en vacances
- ➔ Informer les familles des impératifs de sécurité sanitaire
- ➔ Mettre en place de nouveaux procédés d'accueil intégrant les impératifs sanitaires
- ➔ Prévoir la formation et l'information des bénévoles et salariés à ces nouveaux procédés

Réalisations

Un référent sanitaire a été désigné dans chacune des régions où VF est présente. Des formations sur les bonnes pratiques, sur la conduite des impératifs sanitaires de l'état et sur de nouvelles pratiques d'accueil et d'animation, ont été dispensées à nos salariés et bénévoles avant et tout au long de la saison d'été.

Boite à Outils

Cette boîte à outils a pour objectif d'apporter de l'aide dans la communication avec les bénévoles et les familles. Il contient :

- Une note d'introduction : usage et diffusion des outils...
- Une partie générique : le guide des bonnes pratiques de Vacances & Familles

Des fiches génériques pour :

- Informations aux vacanciers
- Les déplacements en voiture
- Le ménage (quels produits acheter, comment ôter ses gants...)

Des fiches techniques ou conseils sur les thèmes suivants :

- Réunion individuelle avec une famille avant le départ
- Réunion collective avec plusieurs familles avant le départ et durant le séjour
- Le pot d'accueil
- Inventer des gestes pour se saluer sans se toucher ni se serrer la main
- Quelques conseils pour faire la lessive
- Quelques conseils pour l'accueil, la visite du logement, l'inventaire, le départ
- Quelques conseils pour le panier d'accueil, le don de denrées alimentaires...
- Check-list « organisations des sorties découvertes ou ludiques/Lien partenaires.

Des documents à destination des familles

- Une lettre aux familles (remise lors de l'assemblée de départ ou du règlement du solde par exemple).
- Un message à afficher dans les logements
- Une note à personnaliser et à remettre à l'accueil de la famille

Des documents à afficher

Les affiches d'informations éditées par le gouvernement :

- Protégeons-nous les uns les autres
- Porter un masque
- Bien utiliser son masque
- Comment se laver les mains

Des jeux et coloriages

- Une série d'affiches pour enfants à colorier et coloriées
- Un jeu de l'oie à découper et à monter
- Une activité « être tous vigilants, c'est ça le secret »

Information aux vacanciers

Un courrier a été adressé à chaque famille avant le départ. Du type :



FICHE COVID19 / Vacances & Familles ETE 2020

Courrier aux vacanciers

Chers vacanciers,

Les vacances approchent !

Les vacances approchent... le virus est toujours là... mais il ne gâchera pas vos vacances !

Nous sommes très heureux de vous compter parmi nos vacanciers et les bénévoles ont hâte de vous rencontrer et de faire votre connaissance.

Pour limiter les risques de propagation du virus tout en vous permettant de passer de bonnes vacances, nous avons mis en place un protocole sanitaire.

Bénévoles, partenaires et vous, vacanciers... Tous ensemble, nous allons associer nos volontés de garantir la sécurité sanitaire.

Pour ce faire, les bénévoles ont reçu une formation pour appliquer les bons gestes ; les partenaires ont communiqué sur les protocoles qu'ils ont eux-mêmes mis en œuvre sur vos lieux de vacances et nous comptons sur vous pour appliquer les gestes de protection que vous connaissez bien ainsi que quelques principes à l'intérieur de votre logement de vacances.

Nous vous remercions de prendre connaissance des documents joints à ce courrier. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à prendre contact avec

Perspectives 2021



Il est prévu que ce guide sanitaire sera mis à jour et déployé en 2021 selon les consignes gouvernementales en vigueur.