

# Charte Qualité



L'Ufcv est signataire de la charte de déontologie pour l'accueil des personnes handicapées en structures de vacances non spécialisées et adhère au Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adaptés (CNLTA).

Par ces engagements, l'Ufcv souhaite avant tout permettre aux enfants et adultes en situation de handicap d'accéder à des vacances et des loisirs de qualité.

Pour renforcer cette volonté, l'Ufcv a mis en place en 2004 sa propre charte qualité et s'engage ainsi à réunir toutes les conditions nécessaires à l'épanouissement du vacancier au sein du groupe.

## Accueil

Dans chaque délégation régionale, une ou des personnes, en charge des vacances adaptées, accueillent les familles, les institutions et les vacanciers. Elles apportent des informations complémentaires à nos brochures et assurent un rôle de conseil et d'orientation lors de l'inscription. Elles sont les interlocuteurs privilégiés de nos partenaires en termes financiers et administratifs avant, pendant et après le séjour.

## Information générale

Une permanence téléphonique aux heures d'ouverture de la délégation est mise en place avant, pendant et après le séjour. Les informations envoyées avant le départ intègrent tous les éléments nécessaires concernant les conditions d'organisation du séjour. Le projet de séjour est écrit et peut être présenté aux partenaires sur demande.

## Voyage

Un accueil est assuré par un représentant de l'organisateur et signalisé sur le lieu principal de départ et de retour. Le responsable du convoi est en possession d'une liste des participants, contrôlée au moment du départ. Au retour, les participants sont accompagnés jusqu'à leur prise en charge sur les lieux de rendez-vous collectifs (sauf spécification et accord écrit) pendant une heure au moins. L'adresse du lieu de départ est fournie aux familles ou à toute personne ayant la responsabilité du vacancier. Les vacanciers sont accompagnés de la façon la plus directe vers leur lieu de séjour.

## Hébergement

Pour tous les séjours en France, l'organisateur ou son représentant visite et valide les lieux d'accueil avant le séjour. Le centre respecte les normes en vigueur concernant l'hygiène et la sécurité. L'hébergement doit être organisé de façon à permettre aux hommes et aux femmes de dormir dans des lieux séparés. Chaque personne hébergée dispose d'un moyen de couchage individuel. Lorsque l'accueil de couples est possible, les conditions d'hébergement permettent le respect de l'intimité. L'équipement sanitaire offre le respect de l'intimité de chacun. Les sanitaires et WC sont entretenus quotidiennement. Les chambres et parties communes sont entretenues régulièrement. Des espaces de rangement individuels sont prévus dans les chambres ou à proximité immédiate.

## Hôtellerie de plein air

Les hébergements en camping (hors séjours itinérants ou projets thématiques) sont proposés dans des structures d'hôtellerie de plein air d'au minimum 2 étoiles. L'hébergement doit permettre d'offrir un confort équivalent à celui décrit dans la rubrique hébergement.

## Confort et prise en compte du handicap

Les chambres accueillent jusqu'à 6 personnes au maximum sauf pour les séjours de faible autonomie et de grande dépendance où le maximum est fixé à 4 personnes par chambre et 12 vacanciers par séjour. L'utilisation des couchettes supérieures des lits superposés est proscrite pour les vacanciers de faible et moyenne autonomie. La distribution intérieure (escaliers, disposition des pièces, accès aux chambres...) est adaptée au public. Des animateurs dorment à proximité des chambres, ces lieux sont identifiés par les participants.

## Restauration

Les repas variés sont adaptés au public et à l'activité pratiquée. Les régimes particuliers sont pris en compte et les convictions religieuses sont respectées dans la mesure du possible. Au moins un repas chaud est servi chaque jour. Des animateurs sont présents pendant le repas. Ils aident les participants si nécessaire. La prise de médicaments est organisée pour ne pas déranger le repas. En gestion libre, la préparation des repas respecte les conditions d'hygiène en suivant la méthode HACCP. La salle à manger fait l'objet d'un nettoyage complet une fois par jour.

## Relations avec les familles ou tuteurs

Avant le séjour, l'Ufcv favorise la prise de contact avec l'inscrivant par un membre de l'équipe du séjour. Les visites sont possibles, sauf si des réserves spécifiques ont été précisées avant le séjour. Chaque participant peut recevoir des appels téléphoniques ou en donner. L'équipe d'animation s'engage à ce que chaque participant puisse donner des nouvelles aux familles ou aux tuteurs. Avant, pendant et après le séjour, des moyens sont mis en œuvre pour favoriser cette communication. Un compte-rendu écrit de séjour individuel est fourni à la famille ou à l'établissement. A l'issue du séjour, une enquête de satisfaction est transmise à chaque participant.

## Argent personnel

Chaque participant décide de l'utilisation de son argent. Une aide ou des conseils sont proposés par un membre au moins de l'équipe d'encadrement aux vacanciers qui ne peuvent ou ne souhaitent pas gérer leur argent seuls (cf. fiche d'inscription). Un système est mis en place par l'équipe pour permettre, à ceux qui le désirent, de confier leur argent personnel pendant le séjour. Dans ce cas, à la fin du séjour un récapitulatif des dépenses est remis dans la valise du vacancier.

## Linge

Pour tous les séjours supérieurs à une semaine, un système d'entretien du linge est mis en place.

Sauf pour les vacanciers qui gèrent seuls leur linge, le trousseau est vérifié à l'arrivée et au départ par un animateur qui signale les manques éventuels.

Au retour du centre, le linge est correctement rangé dans la valise, le linge propre est séparé du linge sale.

## Soins

Un protocole Ufcv de gestion des médicaments cadre le stockage, la gestion et la distribution.

En amont, chaque séjour est identifié auprès d'un cabinet médical ou un médecin et un IDE.

Sur le séjour, une personne est chargée des soins et de la gestion des traitements ; elle est identifiée et présentée aux participants. Dès qu'une situation présente le moindre caractère de gravité, l'intervention d'un médecin est obligatoire et fait l'objet d'une information aux parents ou tuteurs. Le suivi médical (distribution de médicaments, soins, réponses aux incidents, secours externes...) est anticipé et organisé. Celui-ci est fait en fonction des contraintes du lieu et de l'autonomie du vacancier. Ce suivi est communiqué aux membres de l'équipe d'encadrement.

Les médicaments sont collectés, stockés et mis sous clé avec le plus grand soin.

Les vacanciers sous traitement viendront équipés d'un semainier rempli et d'une ordonnance valide correspondante. Pour une durée de séjour supérieure à 8 jours, une ordonnance de renouvellement et une prescription médicale est demandée afin de pouvoir faire remplir le semainier par un professionnel de la santé.

## Activités

Le projet de l'Ufcv n'est pas orienté sur une pratique intensive d'activités, mais privilégie une approche qui consiste à créer les conditions qui favorisent le bien-être des personnes.

Différentes propositions d'activités sont prévues en tenant compte, dans une certaine mesure, des souhaits des participants. Les activités proposées ne sont pas obligatoires et sont adaptées aux capacités et à l'autonomie des vacanciers. Un équilibre est recherché durant le séjour entre les temps de repos et les temps d'activités. Quel que soit le type de séjour, des animations et des activités de loisirs, de détente, d'expression, sont prévues en plus des activités dominantes inscrites au catalogue. Un budget pédagogique spécifique est prévu à cet effet. Les activités techniques spécifiques ou sportives réglementées mises en avant dans nos catalogues sont encadrées par un personnel qualifié (diplômes, brevets) selon la réglementation en vigueur.

## Accompagnement individuel de la vie collective

Chaque responsable de séjour, sous le contrôle de l'organisateur, est garant de la préparation et du déroulement de son séjour, du choix du personnel et associe son équipe à la préparation du séjour.

L'équipe pédagogique, particulièrement le responsable du séjour, est en contact permanent avec l'organisateur ou son représentant qui lui apporte l'aide et le soutien nécessaire. Les animateurs-accompagnateurs veillent au maintien d'un climat serein et à ce que chacun trouve sa place dans le groupe. Une organisation du temps et des espaces permet de garantir le repos et le sommeil de chacun des membres de la collectivité.

## Encadrement

Le responsable du séjour a suivi une formation spécifique de 2 à 4 jours pour cette fonction et a une connaissance du public accueilli. Avant la période estivale, l'Ufcv met en place une formation spécifique de 2 à 6 jours pour les animateurs-accompagnateurs.

Lors de l'inscription, pour un public présentant des difficultés particulières, non prévues dans l'organisation du séjour, l'Ufcv peut :

- proposer la mise en place de moyens matériels et humains supplémentaires avec un surcoût le cas échéant ;
- orienter la personne sur un séjour plus adapté.

## Contrôles et astreintes

L'Ufcv assure durant toute la durée des séjours une permanence 24h/24h en lien avec les équipes pédagogiques et effectue des contrôles qualité sur le terrain. L'Ufcv accepte la visite des partenaires et s'astreint au contrôle d'un organisme extérieur, le CNLTA (Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adaptés).

