

# Nos engagements

## La charte qualité POUR UN SÉJOUR 100% RÉUSSI

### L'UFCV S'ENGAGE POUR DES VACANCES DE QUALITÉ

La sécurité et le bien-être de nos vacanciers s'inscrivent comme une évidence dans la genèse de nos actions. Depuis 2004 nous avons fait le choix de décliner notre propre charte qualité pour réunir toutes les conditions nécessaires à l'amélioration continue de nos séjours au-delà même des exigences réglementaires.

Cette charte qualité est mise à jour régulièrement.

L'UFCV adhère à l'UNAT\*\* et au CNLTA\* et applique leurs chartes d'engagements et charte qualité.

#### INSCRIPTION & ORIENTATION

L'UFCV est présente sur l'ensemble du territoire pour rester au plus près des attentes et des besoins de ses vacanciers et favoriser les liens avec les partenaires et les familles pour des vacances réussies. Dans chaque région organisatrice, un interlocuteur privilégié est chargé d'accueillir les familles et les institutions et de suivre leurs inscriptions. Il apporte des informations complémentaires à nos brochures et assure un rôle de conseil et d'orientation lors de l'inscription.

Pour chaque inscription, les échanges préalables et l'étude du dossier d'inscription permettent de valider l'orientation du vacancier sur les séjours envisagés.

Dans le souci du respect de la confidentialité, chaque dossier d'inscription est uniquement relayé à l'équipe du séjour concerné.

Un compte rendu individuel rédigé par l'équipe d'animation est envoyé à l'inscrivant après chaque séjour.

Lors d'une annulation/interruption de séjour, l'équipe régionale accompagne l'inscrivant dans ses démarches.

#### ENCADREMENT

Sur chaque séjour, un responsable est en charge de l'organisation générale et de la gestion de son équipe.

Chaque animateur-accompagnateur fait l'objet d'un entretien préalable suivant des critères de recrutement précis.

L'ensemble de nos équipes d'animation suit une formation spécifique de 3 à 4 jours selon un référentiel national.

Chaque responsable est accompagné de manière individuelle pour la préparation de son séjour. Cet accompagnement se poursuit pendant les séjours. Chaque équipe rédige un projet de séjour disponible sur demande.

Après séjour, un bilan pédagogique et technique est effectué avec chaque responsable.

#### TRANSPORT

Les transports sont organisés régionalement.

Nos lieux de rendez-vous sont soit de simples lieux de départs/retours facilement repérables, soit des plateformes de regroupements. Ces plateformes proposent des espaces ombragés ou des abris et sont équipées de sanitaires.

Nous privilégions les trajets les plus courts et les plus directs vers les séjours. Durant le trajet, des pauses sont réalisées toutes les 2 heures.

Les voyages allers et retours s'effectuent sur une journée. Pour les longs trajets une étape est organisée.

Les équipes sont formées à l'organisation des voyages et à l'utilisation de minibus.

Le transport s'effectue dans des véhicules neufs ou récents.

Chaque séjour bénéficie de moyens propres et suffisants pour permettre le déplacement du groupe.

#### RESTAURATION

Nous attachons une attention particulière aux quantités, à la variété et à l'équilibre des menus avec nos partenaires pour les séjours en pension complète, avec nos équipes pour les repas préparés ensemble. Nos équipes sont formées au respect des méthodes d'hygiène propres à la restauration en collectivité. Les régimes et les demandes alimentaires particulières sont pris en compte dans la mesure du possible et doivent faire l'objet d'une information préalable de l'inscrivant.

#### HÉBERGEMENT

Tous nos lieux de séjours font l'objet d'une sélection exigeante selon des critères de qualité, de sécurité, de respect de l'intimité et de bien-être. Ils prennent en compte l'autonomie des publics accueillis.

Nos hébergeurs sont sensibilisés à notre projet et aux particularités de nos publics.

Nos hébergements favorisent l'inclusion et l'accès aux vacances comme tous. Nos hébergements proposent des chambres de 4 personnes maximum.

Pour les vacanciers de moyenne autonomie, de faible autonomie et de grande dépendance l'UFCV proscrit les couchettes supérieures des lits superposés et privilégie les hébergements de plain-pied.

#### SUIVI MÉDICAL

Chaque séjour est identifié auprès d'un cabinet médical ou d'un médecin et d'une infirmière libérale. Un protocole UFCV de la gestion des médicaments cadre la gestion, le stockage et la distribution. Sur chaque séjour un référent est chargé de la gestion des traitements. Il est identifié et a été sensibilisé à cette fonction.

En cas de besoin de matériel spécifique (lit médicalisé, chaise douche, fauteuils d'appoint...), l'UFCV vous accompagne pour organiser les livraisons ou la récupération des équipements. Le renouvellement des semainiers est réalisé pour les séjours de plus de 8 jours par des professionnels de santé. Pour cela, chaque vacancier sous traitement vient équipé d'un semainier et d'une ordonnance.

#### ANIMATIONS ET 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.

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 et d'expression sont prévues en complément des activités dominantes inscrites au catalogue.

Les activités proposées ne sont pas obligatoires et sont adaptées à l'autonomie des vacanciers. Dans une certaine mesure, les souhaits des participants sont pris en compte.

Dans le cas d'interventions de professionnels extérieurs, les intervenants sont sensibilisés aux particularités de nos publics.

Les activités sportives réglementées sont encadrées par des personnels qualifiés selon les réglementations en vigueur.

#### SÉCURITÉ

Des astreintes régionales et nationales disponibles 24h/24h sont organisées à la fois pour suivre l'action et réagir en cas d'urgence.

L'UFCV dispose d'une cellule psychologique en cas d'évènement grave.

En cas d'urgence, de par son implantation régionale, l'UFCV est en capacité d'intervenir rapidement sur tout séjour sur le territoire national.

L'UFCV dispose d'une assistance pour les rapatriements sanitaires. Nos équipes de séjours sont dotées d'un livret de consignes pour agir en cas d'urgence.

#### CONTRÔLES ET SUIVI QUALITÉ

L'UFCV vérifie la bonne application de sa charte qualité en visitant ses séjours. L'UFCV s'astreint au contrôle qualité d'un organisme extérieur : le CNLTA\*.

L'UFCV permet à ses partenaires de visiter les séjours.

Des enquêtes de satisfaction sont remises aux participants à l'issue de leur séjour.

Les contacts sont facilités auprès des inscrivants avant et après séjour. Des regroupements sont proposés après séjours pour échanger photos et souvenirs de vacances.