

# CONVENTION DE PARTENARIAT ACCUEIL DES FAMILLES ALLOCATAIRES EN STRUCTURES DE VACANCES

## Les Aides aux Vacances Famille

### Préambule

#### Les finalités de la politique d'action sociale familiale des Caisses d'allocations familiales

Par leur action sociale, les Caisses d'Allocations familiales contribuent au renforcement des liens familiaux, à l'amélioration de la qualité de vie des familles et de leur environnement social, au développement et à l'épanouissement de l'enfant et de l'adolescent, au soutien à l'autonomie du jeune adulte et à la prévention des exclusions.

L'offre de service doit bénéficier à l'ensemble des familles et accorder une attention particulière aux familles à revenus modestes et celles faisant face au handicap d'un parent ou d'un enfant, notamment au travers d'une politique facilitant leur accès.

Les actions soutenues par les Caf visent à valoriser le rôle des parents, contribuer à prévenir les difficultés avec leurs enfants et à l'accompagnement social des familles.

C'est pourquoi les Caf soutiennent le départ en vacances des familles allocataires par leur politique d'aide aux vacances.

Afin de créer les conditions favorables à une qualité d'accueil des familles allocataires, VACAF et l'opérateur ci-dessous mentionné décident de signer une convention de partenariat.

Les conditions ci-dessous des aides aux vacances pour les familles constituent la présente convention.

ENTRE:

**La mission nationale VACAF**, ci-dessous dénommée « VACAF », dont la gestion est confiée à la

Caisse d'Allocations Familiales de l'Hérault  
139, Avenue de Lodève - 34043 MONTPELLIER CEDEX 9  
représentée par Monsieur Thierry MATHIEU, Directeur

ET :

**NOM DE L'OPERATEUR** : #structure#

Adresse : #adresse#

N°SIREN : #siren#

représentée par #representant#

ci-dessous dénommé, « l'opérateur »,



## **Article 1 : Objet de la convention**

La branche Famille poursuit son investissement pour favoriser les départs effectifs en vacances en s'appuyant en particulier sur VACAF, pour la gestion mutualisée des fonds d'aides aux vacances des Caf. Le départ en vacances constitue un soutien à la parentalité et un facteur d'inclusion sociale des familles.

La présente convention a pour objet de régir les relations entre VACAF et l'opérateur dans le cadre du départ en vacances de familles allocataires.

La dénomination « structure de vacances » regroupe l'ensemble des structures pouvant être labellisées conformément au cahier des charges dont notamment : centre de vacances, village de vacances, hôtellerie de plein air, ....

Deux types de séjours peuvent être proposés :

- des séjours pour des familles allocataires autonomes, qui bénéficient d'une Aide aux Vacances Familiales (AVF),
- des séjours pour des familles allocataires fragilisées par un événement de vie dont la plupart ne sont jamais parties en vacances et pour lesquelles un accompagnement social est nécessaire via une Aide aux Vacances Sociale (AVS).

Les familles concernées sont accompagnées en amont par un porteur de projet (travailleur social ou association) qui les aide à construire leur projet Vacances et à choisir leur séjour. Elles peuvent séjourner à titre individuel ou faire partie d'un groupe.

Les structures de vacances qui accueillent des séjours AVS offrent un service attentionné et facilitent l'organisation du séjour en lien avec le porteur de projet.

Elles s'engagent à accompagner en amont, pendant, voire après le séjour, la famille par l'intermédiaire d'une personne référente dans la structure.

## **Article 2 : Les modalités de calcul et de versement de l'aide aux vacances AVF et/ou AVS**

### **2.1- Les modalités de calcul de l'aide**

Le choix des familles bénéficiaires, le montant de l'aide ainsi que le montant de l'enveloppe budgétaire sont arrêtés annuellement par chaque Caf au travers de leur Règlement Intérieur d'Action Sociale (RIAS) accessible chaque année via le site <https://vacaf.org>.

L'obligation de scolarité pour l'utilisation de l'aide AVF et/ou AVS s'applique pour les enfants entre 3 et 16 ans.

La présence d'au moins un adulte ayant droit et un enfant ayant droit est obligatoire pendant le séjour.

Aussi, si un des enfants présents au séjour ne respecte pas cette obligation, l'aide AVF et/ou AVS ne pourra pas être versée.

### **2.2 - Les modalités de versement de l'aide**

L'aide aux vacances des Caf adhérentes au dispositif AVF et/ou AVS est versée par VACAF, dont le siège est sis au 139, avenue de Lodève - 34943 MONTPELLIER CEDEX 9.

La réservation des séjours s'effectue en amont de leur réalisation et dans la limite des fonds disponibles au regard de l'enveloppe budgétaire fixée par chacune des Caf adhérentes pour l'année N et au plus tard le 15.01 de l'année N+1.

## **Article 3 : Les engagements de l'opérateur**

### **Article 3-1 : Au regard de l'activité de la structure de vacances**

L'opérateur s'engage à accueillir, dans les structures de vacances qu'il commercialise, des familles allocataires tout au long de sa période d'ouverture. Le système de réservation est géré par l'opérateur.

L'opérateur s'engage à ce que les structures de vacances recevant des familles bénéficiaires de l'aide



VACAF proposent un socle minimal de prestations de qualité, adaptés aux besoins des familles dans les domaines de l'accueil, de l'animation et de l'hébergement figurant dans le cahier des charges.

Dans ce cadre, l'opérateur s'engage à ce que les structures de vacances qu'il pourrait commercialiser proposent des services et/ou activités ouverts à tous les publics, en respectant un principe d'égalité d'accès et de non-discrimination.

Il s'engage également à ne pas diffuser d'information sur les familles bénéficiaires d'une aide VACAF.

Il s'engage à fournir à VACAF une fiche d'identité de son mode de fonctionnement et/ou commercialisation et à informer VACAF de tout changement apporté à la gestion des structures de vacances (changement de propriétaire, de gérant, mode de commercialisation...).

### **Article 3-2 : Au regard du cahier des charges**

L'opérateur s'engage à respecter l'ensemble des clauses inscrites au cahier des charges figurant en annexe de la présente convention.

A ce titre, il s'engage également à le transmettre à toutes les structures de vacances qu'il pourrait commercialiser sans en être le gestionnaire et à faire respecter par ces dernières l'ensemble des clauses.

### **Article 3-3 : Au regard de la mixité sociale du public**

L'opérateur s'engage, pour garantir la mixité sociale à une ouverture et à un accès à tous, dans toutes les structures de vacances qu'il commercialise.

Dans cette optique le nombre maximal de réservation sur l'année est limité à 5 000 réservations par opérateur dans le cadre du dispositif AVF.

### **Article 3-4 : Au regard de la charte de la laïcité de la branche famille avec ses partenaires**

L'opérateur s'engage à garantir une neutralité dans le fonctionnement de son service, et en conséquence, il s'engage à ne pas avoir vocation essentielle de diffusion philosophique, politique ou confessionnelle et à ne pas exercer de pratique sectaire.

Il s'engage à respecter et à faire respecter par les structures de vacances qu'il commercialise la charte de la laïcité de la branche Famille, adoptée par le Conseil d'Administration de la Caisse Nationale des Allocations Familiales le 1er septembre 2015, annexée à la présente convention.

Il s'engage également à transmettre un exemplaire de la charte à l'ensemble des structures de vacances qu'il pourrait commercialiser et à veiller à son respect.

Dans l'hypothèse où les structures de vacances recevant les familles allocataires ne respecteraient pas tout ou partie de la Charte de la laïcité, l'opérateur s'engage à ne plus y inscrire de familles dès prise en compte de l'information, et à en informer VACAF.

### **Article 3-5 : Au regard de la communication**

L'opérateur s'engage à faire mention du partenariat avec VACAF dans les informations et documents administratifs destinés aux familles allocataires et dans tous les moyens de communication à destination du public. Le lien avec le site VACAF et le logo VACAF doivent apparaître clairement.

De la même façon, ces informations doivent être supprimées en cas de délabellisation.

L'opérateur s'engage à accepter de paraître sur le site grand public [www.vacaf.org](http://www.vacaf.org). Il est également garant de l'accord de toutes les structures de vacances qu'il pourrait commercialiser pour qu'elles figurent sur le site grand public.

L'opérateur fournit à VACAF tout bilan qualitatif et/ou quantitatif qu'il aura réalisé (enquête de satisfaction...).

### **Article 3-6 : Au regard des obligations légales et réglementaires**

L'opérateur s'engage à son niveau, comme pour les structures de vacances qu'il commercialise, au respect, sur toute la durée de la convention, des dispositions légales et réglementaires, notamment en matière :



- d'agrément, de conditions d'ouverture, de création de services
- d'hygiène, de sécurité et d'accueil du public
- de droit du travail
- de règlement des cotisations Urssaf
- d'assurances
- de procédure de redressement judiciaire, cessation d'activité, dépôt de bilan.

Il s'engage à informer VACAF de tout changement apporté à ces dispositions.

### Article 3-7 : Au regard des pièces justificatives

L'opérateur s'engage, pour toute la durée de la convention, à produire, dans les délais impartis, les pièces justificatives nécessaires au paiement de l'aide aux vacances familiales :

- la grille tarifaire : l'opérateur s'engage à transmettre à VACAF en début de saison, les tarifs ou à défaut le tarif de base qui sera retenu pour l'année civile (catalogue, copie écran site, ...),
- les factures,
- et tout document nécessaire au paiement.

Le gestionnaire est garant de la qualité et de la sincérité des pièces justificatives.

Il s'engage à conserver l'ensemble des pièces comptables, financières et administratives pendant la durée légale de leur conservation, durée pendant laquelle ces pièces peuvent être sollicitées par VACAF et mises à disposition en cas de contrôle sur place ou sur pièces.

### Article 3-8 : Au regard de l'accès au site de gestion VACAF

VACAF met à disposition un site « 20xx.vacaf.org » sur lequel l'opérateur pourra :

- consulter les droits de la famille allocataire,
- saisir les réservations des familles bénéficiaires des aides (devis, confirmation, annulation, facturation).

Les informations accessibles sur le site « annéeN.vacaf.org » sont mises à disposition du gestionnaire, en conformité avec la réglementation CNIL et le règlement général sur la protection des données (RGPD) en vigueur.

L'opérateur s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par le personnel qu'il habilite à l'accès au site VACAF :

- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des informations traitées,
- respecter et faire respecter par son personnel les règles régissant le secret professionnel : non utilisation des informations accédées à titre personnel, non divulgation des informations à d'autres personnes qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales (article 226-13 du code pénal),
- assurer toutes mesures de sécurité physiques (accès aux locaux et matériels) et logistiques, afin d'empêcher que des tiers non autorisés aient accès aux informations.

La connexion du partenaire sur le site de gestion est sécurisée à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe unique et individuel. Ce mot de passe est désactivé annuellement et doit faire l'objet d'un nouveau choix à la première connexion de l'année suivante.

Toutes les connexions ou tentatives de connexion font l'objet d'un enregistrement. Un contrôle des connexions peut être réalisé.

En cas d'oubli du mot de passe, le site internet permet d'en obtenir un nouveau qui est adressé à l'adresse mail de l'opérateur (identifiant du site internet).

En cas d'incidents de sécurité (perte ou vol des mots de passe, utilisation frauduleuse d'information,...), l'opérateur s'engage à informer immédiatement VACAF.

Le représentant légal de l'opérateur est responsable de la bonne gestion des accès au site de gestion «20xx.vacaf.org».

### Article 3-9 : Au regard des modalités d'enregistrement et de versement de l'aide aux vacances



L'opérateur s'engage à inscrire sur le site « 20xx.vacaf.org » les familles avant le début du séjour de sorte à :

- actualiser les informations en lien avec la réservation de la famille pour faire évoluer le montant du budget de chaque Caf,
- annuler la réservation en cas de non-confirmation du séjour par la famille,
- percevoir l'aide allouée par la Caf en tiers payant. Il appartient à l'opérateur de recouvrer directement la participation financière résiduelle due par les familles,
- rembourser la famille allocataire en cas de trop perçu identifié par VACAF.

La facture, identique à celle remise au client, est téléchargée sur le site de gestion VACAF par l'opérateur, une fois le séjour réalisé.

Une fois le traitement de la facture effectué par VACAF, une notification est transmise par courriel à la structure l'informant du versement de l'aide attribuée déduction faite des frais prélevés, pour le dispositif AVF uniquement, au titre de la communication assurée sur le site vacaf.org.

En cas d'erreur sur le montant de l'aide versée, une régularisation en positif ou négatif pourra intervenir ultérieurement afin de garantir le juste paiement de l'aide.

La facturation relative aux séjours organisés en année N doit être réalisée sur le site de gestion avant le 28 février de l'année N+1.

Au-delà du 30 octobre N+1, VACAF pourra annuler sur le site et ne pas procéder au versement de l'aide dans les cas suivants: les réservations non conformes (factures rejetées), absence de réponses aux sollicitations de VACAF, séjours non facturés.

### **Article 3-10 : Au regard de la politique tarifaire et des moyens de règlements**

Les tarifs portés sur les factures doivent être conformes au tarif de base communiqué en début de saison et mentionner les augmentations ou diminutions appliquées.

Aucune hausse de tarif spécifique à la clientèle VACAF ne sera acceptée.

Dans le cadre de la pratique d'une méthode d'ajustement des prix en temps réel (Yield management), toute augmentation ne pourra excéder 15 % du montant du tarif de base communiqué en début de saison.

Les remises appliquées doivent être portées sur les factures.

Tout tarif appliqué à une famille bénéficiaire des aides aux vacances doit pouvoir être justifié auprès du service VACAF.

Les modalités de règlement doivent permettre des facilités de paiement adaptées à la situation de la famille, pour la part qui lui incombe, déduction faite des aides de la CAF. Les différents moyens de paiement reconnus par le tourisme social (chèques et bons vacances, aides des Comités d'Entreprise, CCAS, etc....) sont acceptés.

Le règlement de l'aide aux vacances familiales étant réalisé en tiers payant par VACAF, l'opérateur ne peut en aucun cas demander à la famille allocataire la totalité de ce dernier même sous forme de caution.

Il ne pourra pas être demandé aux familles VACAF :

- un acompte supérieur au reste à charge de la famille. Cependant, un acompte pourra exceptionnellement être demandé à la famille en cas d'un reste à charge à 0 afin de confirmer la réservation. Il devra alors être remboursé à la famille lors de son arrivée,
- des frais de dossier « spécifiques VACAF » et supérieur à ceux appliqués aux autres vacanciers,
- une caution « spécifique VACAF » d'un montant supérieur à celle demandée usuellement,
- la prise en charge des frais de communication prélevés à la structure de vacances par VACAF pour l'AVF.

### **Article 4 : Les engagements de la mission nationale VACAF**

#### **Article 4-1 : Au regard de la labellisation**



VACAF labellise l'opérateur signataire de la présente convention de vacances qu'il pourrait commercialiser. Dans ce cas, une liste est communiquée à VACAF.

VACAF décide de la labellisation des structures de vacances, en fonction de la conformité au cahier des charges, de critères d'éligibilité et de tout autre élément en sa possession.

La labellisation pourra être décidée sur dossier ou après visite sur place, à partir de l'ensemble des documents que la commission de labellisation jugera nécessaires lors de l'instruction et tout au long de la convention.

Toute nouvelle demande de labellisation de la structure de vacances par l'opérateur doit être soumise à VACAF.

#### **Article 4-2 : Au regard de l'accès au site intranet de gestion**

VACAF met à disposition de l'opérateur le site de gestion « 20xx.vacaf.org » qui permet la consultation, la saisie et le téléchargement de documents nécessaires au paiement de l'aide aux vacances en fonction de différents profils d'habilitation.

Une fois, la convention de labellisation validée par VACAF, le représentant légal aura accès à l'ensemble des fonctionnalités liées à son profil, lui permettant notamment de consulter les données suivantes :

- la liste des allocataires bénéficiaires de l'Aide aux Vacances,
- le montant de l'aide octroyée par famille,
- le montant des enveloppes financières disponibles.

Ces informations sont mises à disposition de l'opérateur, en conformité avec la réglementation CNIL et le règlement général sur la protection des données (RGPD) en vigueur.

#### **Article 4-3: Au regard de la communication**

VACAF s'engage à publier sur le site vacaf.org la liste des structures de vacances labellisées.

#### **Article 4-4 : Au regard du paiement**

VACAF s'engage à verser la prestation d'aide aux vacances conformément au Règlement Intérieur d'Action Sociale des Caf adhérentes, déduction faite des frais d'information et de communication assurés sur le site vacaf.org.

Ces frais s'appliquent uniquement aux séjours AVF.

Ce taux est fixé annuellement par le conseil d'orientation de VACAF. A titre indicatif, il est de 0.75% pour 2022.

#### **Article 5 : l'évaluation et le contrôle**

##### **Article 5-1 : Le suivi des engagements**

VACAF assure le suivi des engagements par le biais :

- d'enquêtes de satisfaction auprès des allocataires ou des partenaires,
- de vérifications suite à des réclamations de Caf ou d'allocataires,
- de contrôles sur place ou sur pièce.

##### **Article 5-2 : Les contrôles**

VACAF, avec le concours éventuel de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et/ou de Caf, peut procéder à des contrôles de l'opérateur et/ou de l'une des structures de vacances qu'il commercialise, sur pièces et/ou sur place, pour l'ensemble de l'exercice en cours et sur les exercices antérieurs couverts par cette convention, afin de vérifier le respect des engagements.

L'opérateur et les structures de vacances qu'il commercialise s'engagent à :



- fournir tous les renseignements nécessaires au contrôle au respect du cadre des charges, à l'évaluation des actions menées ou aux besoins de bilan statistique,
- vérifier l'identité des personnes bénéficiaires présentes au séjour,
- accepter de recevoir des visites de contrôle de personnes missionnées par VACAF et de fournir les documents demandés au regard des obligations légales et réglementaire.

**A cet effet, l'opérateur s'engage à obtenir l'accord (Attestation à transmettre à VACAF) des structures de vacances qu'il pourrait commercialiser, de la possibilité d'un contrôle par VACAF ou une Caf, sur pièce ou sur place et de l'obligation de l'accepter.**

Le refus d'un contrôle par un opérateur dans sa structure de vacances ou dans toute autre structure qu'il commercialise peut entraîner la délabellisation de la structure et le blocage de toute nouvelle réservation sur le site.

Le contrôle est réalisé dans le cadre d'une procédure contradictoire. Il peut entraîner une régularisation, la récupération de tout ou partie des sommes versées ou le versement d'un rappel.

#### **Article 6 : La durée de la convention**

La présente convention est conclue **du #debut# au #validite#**.

Le renouvellement devra s'effectuer par demande expresse via le site « 20xx.vacaf.org ».

Toute modification des conditions ou des modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord entre les parties, fera l'objet d'une nouvelle convention.

#### **Article 7 : La résiliation de la convention**

##### **7.1 Résiliation de plein droit avec mise en demeure**

En cas de non-respect par l'une des parties de l'une de ses obligations résultant de la convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'autre partie, à l'expiration d'un délai d'un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception valant mise en demeure de se conformer aux obligations légales ou réglementaires en vigueur et restée infructueuse.

Les infractions par l'opérateur aux lois et règlements en vigueur entraîneront la résiliation de plein droit de la convention VACAF, à l'expiration d'un délai d'un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception valant mise en demeure de se conformer aux obligations légales ou réglementaires en vigueur et restée infructueuse.

##### **7.2 Résiliation de plein droit sans mise en demeure**

La présente convention sera résiliée de plein droit, sans qu'il soit besoin de procéder à une mise en demeure ou de remplir de formalité judiciaire, en cas de :

- constatation d'une facturation donnant lieu à un paiement VACAF pour un service non réalisé,
- modification d'un des termes de la présente convention sans la signature d'un avenant tel qu'indiqué à l'article relatif à la révision des termes,
- de force majeure,
- de non-respect de la charte de laïcité

##### **7.3 Résiliation par consentement mutuel**

La présente convention peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties moyennant un délai de prévenance de 3 mois. Toutefois, les séjours posés au cours de l'année civile devront être honorés et la délabellisation ne sera effective que pour l'année n+1, à l'exception du cas où aucun séjour n'aurait été posé.

##### **7.4 Effets de la résiliation**

La résiliation de la présente convention entraîne le blocage de toute nouvelle réservation sur le site et le blocage des paiements le cas échéant. La résiliation intervient sans préjudice de tous autres droits et de tous dommages et intérêts.



## Article 8 : Les recours

### Recours contentieux

Tout litige résultant de l'exécution de la convention est du ressort du Tribunal administratif dont relève VACAF.

## Cahier des charges et engagements Qualité

### Aides aux vacances pour les familles

La labellisation des structures de vacances est subordonnée au respect des critères et des engagements qualité stipulés dans le présent document.

#### 1. Les structures de vacances labellisées VACAF

Les structures de vacances suivantes, situées sur le territoire français, et ouverts au minimum pendant les vacances scolaires peuvent être labellisés VACAF :

- Les villages vacances classés 2 à 4\* par Atout France (attestation à fournir),
- Les établissements de l'hôtellerie de plein air classés 2 à 4\* par Atout France (attestation à fournir).

VACAF se réserve la possibilité d'étudier en commission de labellisation VACAF d'autres structures de vacances familiales, au regard des attendus de la politique d'action sociale des Caf.

De la même façon, les villages vacances et les établissements de l'hôtellerie de plein air ne correspondant pas aux critères ci-dessous seront soumis à la commission.

Les structures de vacances qui refusent d'accueillir d'autres familles que leurs ressortissants ou adhérents et n'observent pas le principe de neutralité philosophique, politique ou confessionnelle ne peuvent pas être labellisés.

#### 2. Les engagements qualité des partenaires labellisés

##### Les familles bénéficiaires d'une aide aux vacances des Caf

Le partenaire labellisé s'engage à recevoir toutes les familles bénéficiaires d'une aide aux vacances des Caf, sous réserve de disponibilité dans son établissement.

Les familles bénéficiaires d'une aide aux vacances des Caf ne doivent faire l'objet d'aucune discrimination:

- sur l'acceptation de leur réservation en fonction du taux de prise en charge de l'aide,
- sur l'affectation des logements « réservés ».

L'ensemble des familles VACAF bénéficie des mêmes prestations (logement, alimentation, animation...) que les autres vacanciers en conformité avec le règlement intérieur et les règles d'hygiène en vigueur dans l'établissement.

##### L'Accueil et l'information des familles

L'espace accueil est ouvert en journée un temps suffisant afin de répondre aux demandes des familles au cours du séjour.

L'accueil des familles est réalisé de manière individualisée lors de leur arrivée.

Des informations pratiques sur les activités et services sont à disposition des familles tout au long du séjour ainsi que des renseignements sur les commerces et les offres de loisirs situés à proximité.

##### Les Espaces de rencontre et d'animations

Des espaces de rencontre et d'animations sont à la disposition des familles afin de leur permettre d'échanger et de pratiquer ensemble des activités et/ou de proposer aux enfants et aux jeunes des activités.





Il pourra s'agir:

- de clubs enfants
- d'animations pour les enfants, les jeunes et/ou les familles
- d'infrastructures sportives ou ludiques
- d'espaces de jeux pour les enfants

Le gestionnaire reconnaît avoir reçu un exemplaire de l'ensemble des éléments constitutifs de la présente convention pour l'aide aux vacances et en avoir pris connaissance.

Il souhaite adhérer aux dispositifs d'aide aux vacances pour les familles suivants :  
#dispositifs#

VACAF se réserve le droit de ne pas labelliser l'opérateur au dispositif AVS en fonction de l'adéquation de son projet avec les critères de VACAF.

Les parties à la présente convention s'engagent à se conformer à l'ensemble des dispositions constitutives de celle-ci.

Il est établi un original de la présente convention pour chacun des signataires.

Fait à ....., le.....  
Lu et approuvé,

Le Directeur de la Caisse d'allocations  
familiales de l'Hérault, Caisse déléguée  
pour la gestion de VACAF,  
Monsieur Thierry Mathieu :

Le représentant légal de l'opérateur :  
#representant#  
(signature et  
cachet de l'organisme) :

