

C.O.T.A.

Collectif des Organismes du Tourisme Adapté

CONTRAT D'ENGAGEMENT QUALITE – C.O.T.A.

Les organismes adhérents au COTA sont signataires et s'engagent selon le « CONTRAT D'ENGAGEMENT QUALITE » tel que défini ci-après :

Préambule :

Il convient de rappeler que le cadre réglementaire relatif au dispositif VAO est bien celui fixé par le code du tourisme (art L. 412-2 et R. 412-8 à R. 412-17-1), qui s'impose dans sa globalité à l'ensemble des opérateurs de séjour, adhérents ou non du COTA. Ces textes sont complétés par l'instruction DGCS/SD3B/2015/233 du 10 juillet 2015, qui explicite le cadre réglementaire et propose un guide de bonnes pratiques.

Le COTA est identifié par la DGCS comme un organisme représentatif du secteur de vacances adaptées, et c'est à ce titre que nous avons été consulté sur les projets de textes préparés par la DGCS en lien avec les DRJSCS, DDCS(PP) et autres ministères compétents dans le cadre du groupe de travail national qui les réunissait.

Ce contrat d'engagement qualité antérieur aux textes en vigueur se veut respectueux de l'instruction citée ci-dessus.

Chaque signataire s'engage, à l'application de ses obligations liées à son agrément, à respecter et mettre en œuvre en outre les recommandations définies ci-après.

Ces recommandations visent et engagent le signataire à garantir le respect, la sécurité, le confort et la santé des personnes accueillies.

ENCADREMENT :

Nous recommandons principalement trois niveaux d'encadrement :

LES TAUX D'ENCADREMENT EN RAPPORT AVEC L'AUTONOMIE DES VACANCIERS :

Il est primordial de prendre en compte l'ensemble de la mission qui est dévolue aux encadrants. A cet effet il sera important de différencier :

→ Le séjour où la prestation d'hébergement pension complète (ménage compris) est assuré par l'hébergeur (hôtel, village vacances, maison d'hôtes, centre de vacances ...)

→ Le séjour appelé communément « gestion libre » où l'encadrant devra outre sa mission d'accompagnement quotidien, assumer les tâches d'achats des produits alimentaires et entretien, faire la cuisine, gérer l'intendance et l'économat...

Il va de soi que dans cette deuxième formule les taux d'encadrement devront être renforcés. Cependant, le COTA, dans sa ligne de conduite de professionnalisme, conseille fortement à ses adhérents, l'utilisation de la première formule

Une grille d'évaluation de l'autonomie est proposée par le COTA en annexe 1, nous recommandons à nos membres adhérent de s'y référer, de la diffuser sur vos plaquettes d'information, site internet et protocole interne.

L'autonomie d'une personne :

L'autonomie d'une personne étant toutefois relative, la subjectivité de son évaluation devra dans tous les cas être complétée par l'étude du dossier de réservation du vacancier.

Les séjours proposés devront être cohérents avec l'autonomie qui y sera affiliée.

Le ratio d'encadrement préconisé sera lui aussi fonction de la prestation, le taux d'encadrement pour les séjours dits en gestion libre (participation de l'encadrement pour les repas et l'entretien des locaux) devra être plus important que sur les séjours en pension complète avec prestation hôtelière.

Le Collectif des Organismes de Tourisme Adapté préconise :

Pour les séjours en gestion libre :

Niveau 1 :	1 encadrant pour 5 vacanciers
Niveau 2 :	1 encadrant pour 4 vacanciers
Niveau 3 :	1 encadrant pour 2 vacanciers

Pour les séjours en pension complète :

Niveau 1 :	1 encadrant pour 7 vacanciers
Niveau 2 :	1 encadrant pour 6 vacanciers
Niveau 3 :	1 encadrant pour 3 vacanciers

PMR : Les séjours pour personnes à mobilité réduite devront être constitués de 1 encadrant pour 1 vacancier quel que soit la formule.

COMPETENCE ET FORMATION DES ENCADRANTS

Considérant qu'il n'existe à ce jour aucune formation spécifique reconnue à l'encadrement des séjours VAO », il en découle que cette tâche est laissée à l'appréciation des organismes.

Cependant les adhérents de COTA s'engage à :

—> La formation dans son intégralité du personnel saisonnier avant les séjours et chaque organisme devra prévoir un personnel « dit de réserve » également formé, pour pallier aux défections de dernière minute.

—> Cette formation devra, au minimum, sensibiliser et responsabiliser l'encadrant et le personnel permanent aux thèmes évoqués par le livret des procédures ou consignes propres à l'organisme.

LA SECURITE DES VACANCIERS ET LA QUALITE DES SEJOURS :

PREPARATION DU SEJOUR

Les membres adhérents à COTA s'engage à :

—> Une sélection stricte et adéquate des lieux de vacances proposés aux vacanciers.

L'organisme devra prendre connaissance et visiter l'ensemble des locaux et répertorier le matériel mis à disposition pour le séjour.

—> L'organisme devra s'assurer de la sécurité des lieux et des personnes, ainsi que de la possibilité de surveillance de l'état de santé (partenariat cabinet médicaux), d'intégrité et de bien-être physique et moral des vacanciers

—> L'organisme devra s'assurer de l'adéquation autonomie de la personne par rapport à la sécurité et l'adaptation des locaux aux activités proposées.

—> COTA demande également à ses adhérents d'offrir des prestations en rapport au public accueilli (hygiène, activités adéquates, transport, proximité des services nécessaires, notamment médicaux.)

LA CONNAISSANCE DU VACANCIER :

—> L'organisme adhérent à COTA devra exiger dans sa brochure et ses conditions d'inscriptions, l'absolue NECESSITE que le vacancier ou son représentant :

- Adresser un dossier d'inscription sincère et complet avec une fiche de comportement et un questionnaire médical.
- Fasse parvenir à l'organisme pour le début du séjour, la liste d'inventaire des effets personnels du vacancier, l'argent de poche avec la fiche navette adéquate, les ordonnances à jour et lisibles ainsi qu'en fonction de la procédure utilisée par l'organisme, les médicaments pour la durée du séjour préparés sous forme de pilulier nominatif.

NB : , Il découle du dispositif VAO que les organisateurs de séjours titulaires de l'agrément VAO sont soumis à une obligation de résultat, à savoir garantir la sécurité, la santé et le bien-être physique et moral des personnes handicapées majeures qu'ils accueillent. Par conséquent, la qualité de la prise en charge des séjours revient à part entière au titulaire de l'agrément VAO, à qui il appartient de refuser d'admettre un vacancier dans un séjour, s'il s'avérait que les informations fournies ne sont pas en conformité avec la situation réelle, et si le décalage est de nature à induire un risque pour la sécurité, la santé et le bien-être du vacancier.

—> La connaissance du vacancier est essentielle à la réussite d'un séjour, elle passe obligatoirement par la lecture des dossiers complets du vacancier.

Les responsables de séjour et les animateurs doivent avoir pris connaissance avant les départs des séjours, de l'intégralité des dossiers de vacanciers présents sur le lieu de vacances. Ces documents doivent impérativement, être à la disposition de toutes administrations compétentes pour les contrôles et suivis. Le COTA rappelle que ces échanges d'informations notamment celles précisées dans le questionnaire médicale doivent se faire en toute confidentialité.

—> L'organisme devra proposer et s'assurer que :

- Chaque adulte puisse bénéficier d'un couchage individuel respectant l'intimité des personnes handicapées. NB : Le COTA rappelle que les personnes en situation de handicap, même lorsqu'elles sont placées sous tutelle, sont libres de leur vie affective et sexuelle. Par conséquent, si un couple de vacanciers est reçu dans le même séjour, l'organisateur doit s'assurer qu'il bénéficie d'une chambre double garantissant le respect de son intimité. Sauf à ce que les projets de séjour proposés par l'organisme adhérent ne prévoient pas d'accueillir de couples.
- La sécurité sanitaire des personnes handicapées et notamment les TRAITEMENTS MEDICAUX. A cet effet, la conservation et la distribution des médicaments devra faire l'objet d'une procédure stricte et obligatoire. Les semainiers ou piluliers seront préparés à l'avance par un professionnel de santé qualifié (infirmier, pharmacien, médecin... Ces médicaments devront être stockés, sous la responsabilité, du responsable de séjour dans un lieu fermé à clés inaccessible aux participants du séjours.
- Du bon approvisionnement et conservation des aliments
- Prévenir des fortes chaleurs et exposition au soleil par des consignes transmises aux responsables de séjour de façon claire et précise

TAILLE ET HOMOGENEITE DES GROUPES

- La taille des groupes doit clairement figurer sur le catalogue.
- Si le principe est acquis d'organiser des séjours avec des groupes entre 12 et 22 personnes. Depuis 2014, les adhérents du COTA s'engagent à une capacité maximum de 28 vacanciers sur le même hébergement d'un même organisme.

LA GARANTIE DE QUALITE DE LA PRESTATION OU LES CONTROLES DES SEJOURS

L'engagement des adhérents de COTA est formel et sans appel

L'ORGANISME DEVRA METTRE A DISPOSITION DE TOUS LES CONTROLES SANITAIRES :

- La copie de la déclaration de séjour
- Le listing et fiches de renseignements concernant les vacanciers accueillis et les personnels encadrant le séjour (contrat de travail, code COTA, livret de procédure ou autres moyens...)
- Le protocole de transport (fiches transport lors des convoys, aller et retour, déplacement sur place...)
- Le protocole de rapatriement
- Le planning des activités
- Les menus hebdomadaires
- Le budget global du séjour
- Assurer la possibilité d'entretien du contrôleur avec le responsable, les animateurs, les vacanciers.

LES CONTROLES SEJOURS QUALITE :

Il est de la responsabilité de l'adhérent d'assurer la qualité des séjours en application de la réglementation d'une part et d'autres part de nos recommandations.

Le COTA encourage l'organisme adhérent à effectuer ou faire effectuer des contrôles qualité sur les lieux de séjours proposés.

L'organisme adhérent doit s'assurer de la conformité de ses séjours en fonction de ses déclarations obligatoire auprès des services de la Cohésion Sociale.

En cas de non-respect de l'organisme adhérent, la responsabilité du COTA se limite à l'engagement de l'organisme adhérent à respecter les recommandations détaillées dans le contrat d'engagement qualité du COTA.

Le cas échéant, le COTA se réserve le droit de dénoncer l'adhésion de l'organisme en question.

Je soussigné le Représentant du représentant légal figurant sur *(kbis ou récépissé de création)*

Nom : Prénom.....

Fonction :

Numéro agrément VAO *(en cours de validité)* :

Délivré par : Date de fin :

Numéro Immatriculation Atout France :

Atteste sur l'honneur adhérer, de respecter le présent Contrat d'Engagement Qualité en tant que membre adhérent de COTA.

Date :

Signature et cachet – *(toutes les pages 1 à 6 doivent être paraphées)*
(Mention manuscrite : bon pour accord)

Annexe 1 - GRILLE AUTONOMIE

Afin d'établir des séjours les plus homogènes possible, le COTA a établi une grille d'évaluation de l'autonomie pour les vacanciers. Celle-ci est bien-sûr non exhaustive mais doit permettre une orientation au plus juste sur les destinations choisies par les vacanciers.

NB : cette grille ne peut par ailleurs se lire qu'au regard du nombre de personnes dédiées à l'accompagnement des vacanciers, de leur type de handicap, de l'homogénéité des groupes accueillis, du type d'activités proposées et des modalités d'hébergement et d'accueil, ainsi que des compétences ou de l'expérience de l'équipe recrutée.

DESIGNATION	AUTONOMIE	POINTS
1	Pas de problème moteur. Bon marcheur. Bonne autonomie. Sociable, dynamique, participation volontaire aux activités. Présence discrète de l'encadrement. Comportement sociable, ne laissant pas apparaître de problème particulier.	De 14 à 18
2	Pas de problème moteur. Autonomie relative. Nécessité d'intervenir dans différents domaines. Stimulation et/ou aide partielle dans les actes de la vie courante. Accompagnement actif. Se déplace sans difficultés pour de petites « promenades ». Peut-être fatigable. Comportement ritualisé repérable, instable dans son mode de relation, ne se mettant pas en danger, mais pouvant avoir des périodes de grande angoisse et de retrait. Compréhension générale, mais communication verbale difficile.	De 10 à 14
3	Besoin d'aide et d'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne. Encadrement constant. Marche avec l'aide « ponctuelle » d'un tiers. Verbalisation externe. Utilisation d'un mode de communication non verbal.	De 1 à 10

Grâce au tableau ci-dessous, il est possible d'affiner l'appartenance à l'autonomie BA(1), MA(2) OU FA(3) (Bonne autonomie, moyenne autonomie, faible autonomie), il suffit de choisir ce qui correspond le mieux au profil du vacancier dans les différents domaines de la vie quotidienne.

En cumulant les points correspondants, le total permet de confirmer le choix de l'autonomie.

(Cette grille doit être proposée à titre indicatif et ne peut remplacer l'avis d'un professionnel accompagnant à l'année le futur vacancier).

	Toilette / Habillage	Alimentation	Activités	Médicaments	Argent de poche	Comportements / Relations
	Très bonne autonomie. Se lave et s'habille seul.	Mange seul.	Participe aux activités. Sociable et dynamique. Sorties seul autorisées possibles.	Prend ses médicaments seul. Nécessite parfois une guidance verbale.	Gère seul son argent de poche. Bonne notion de l'argent. Surveillance discrète lors des achats.	Sens social, ne laissant pas apparaître de problème particulier.
Note	+3	+3	+3	+3	+3	+3
	Se lave et s'habille seul. Surveillance discrète nécessaire.	Surveillance discrète au moment des repas.	Peut nécessiter d'être stimulé pour les activités. Sorties seul autorisées possibles.	Aide pour la prise des médicaments.	Peut ne pas savoir gérer seul son argent de poche, surveillance de l'encadrement. Gestion par une tierce personne possible.	Nécessite un temps d'adaptation.
Note	+2	+2	+2	+2	+2	+2
	Aide nécessaire pour la toilette et l'habillement sans soins médicaux particuliers	Aide et surveillance au moment des repas.	A besoin d'être stimulé. Sorties seules non autorisées.	Aide pour la prise des médicaments. Surveillance de l'ingestion.	Ne gère seul pas son argent de poche.	Nécessite un encadrement soutenu. Périodes de grandes angoisses mais ne mettant pas en danger ni le reste du groupe ni sa propre personne
Note	+1	+1	+1	+1	+2	+1