

Cahier des charges
RELAIS VACANCES

Le départ en vacances constitue un soutien à la parentalité et un facteur d'inclusion sociale des familles. C'est pourquoi la branche Famille soutient le départ effectif en vacances collectives des enfants, des jeunes et des familles.

➔ ***Elle réaffirme l'importance :***

- De l'accès aux vacances pour les enfants et particulièrement de l'accès aux vacances collectives qui contribue au développement de l'acquisition de l'autonomie,
- De l'accès aux séjours familiaux qui permettent notamment d'offrir un moment privilégié de resserrement des liens familiaux.

Par ailleurs la Caisse d'Allocations Familiales de Vaucluse souhaite impulser le développement d'actions partenariales avec les acteurs locaux, favorisant et contribuant à une meilleure lisibilité et appropriation par les familles des dispositifs mis en place.

C'est donc dans ce cadre qu'elle envisage de constituer et de dynamiser un réseau de structures partenaires, « Relais Vacances », chargé d'accompagner sur le terrain la mise en œuvre de sa politique Vacances et Temps Libre.

Le présent cahier des charges définit les contours, missions et attendus de ces Relais Vacances et des personnels chargés de leur animation.

1 – LES MISSIONS DU RELAI VACANCES

Les principales missions d'un relais vacances sont :

➔ ***L'information et l'orientation des familles du département :***

- Informer sur le territoire d'intervention de l'existence du Relais Vacances et de ses point et horaires d'accueil,
- Communiquer aux familles l'ensemble des informations relatives à l'organisation de séjours vacances pour les enfants, les jeunes et les familles (mise à disposition de catalogues, de tarifs, d'informations sur les transports, d'informations sur les activités offertes, etc),
- Informer les familles allocataires sur l'ensemble des dispositifs proposés par la Caisse d'Allocations Familiales de Vaucluse au titre des aides aux vacances et temps libre,
- Informer les autres partenaires locaux et initier des articulations susceptibles de capter les familles bénéficiaires.

➔ ***L'accueil des familles et l'aide à la construction de leurs projets vacances (familles et/ou enfants) :***

- Organiser un accueil physique et téléphonique adapté aux besoins repérés localement ;
- Garantir une ouverture du Relais tout au long de l'année avec au moins 3 demi-journées par semaine d'accueil du public sur la période de pré-départ (1^{er} février au 15 juillet). Cette amplitude devra être augmentée en fonction des besoins du territoire ;
- Offrir une accessibilité au Relais sans exclusion quant à la commune ou le quartier d'origine des familles ;
- Donner une information exhaustive aux familles sur tous les éléments relatifs au projet envisagé : type d'hébergement proposé (*tarifs, activités proposées, accessibilité, transport, proximité de commerces etc*) ;
- Assurer lorsque cela est nécessaire la liaison avec les services de VACAF ou les équipements repérés et le cas échéant, procéder aux réservations de séjours et inscriptions des familles ;
- Avoir une attention spécifique aux familles avec enfant porteur de handicap.

Dans ce cadre et en complément des activités énumérées dans le paragraphe 1.2.1, le Relais Vacances devra :

- Repérer parmi le public reçu, les familles susceptibles de devoir bénéficier d'un accompagnement pour la mise en place de leur projet vacances ;
- Aider la famille au montage et à la préparation du séjour (*choix du lieu, constitution du budget, constitution d'une épargne, prévision du mode de transport, etc*)
- Prendre contact et assurer la liaison avec l'équipement d'accueil ;
- Assurer le suivi de la famille pendant et après la réalisation du séjour. Ce suivi nécessitera de la part du Relais Vacances, d'être l'interlocuteur de l'équipement d'accueil et des services de VACAF.

→ **La contribution à l'évaluation :**

Le Relais Vacances fournira les éléments statistiques et de bilan à partir du référentiel d'évaluation (bilan qualitatif et tableur excel) annexé à ce document. Ces éléments devront être transmis à la CAF, au plus tard le 30 novembre de chaque année.

Par ailleurs, le Relais Vacances participe à la rencontre annuelle organisée par la CAF au cours de laquelle seront partagés les éléments de bilan et d'évaluation relatifs à la campagne précédente.

2 – LE REFERENT

Le gestionnaire du Relais Vacances devra désigner un référent dont les qualités humaines et compétences devront correspondre aux critères définis ci-après

→ **Les missions du référent :**

- Le référent doit être permanent et devra participer aux séances d'informations et de formations relatives aux dispositifs activés par la Caisse d'Allocations Familiales de Vaucluse.
- Il est le garant de la mise en œuvre de la politique vacances de la Caisse d'Allocations Familiales de Vaucluse auprès des publics utilisateurs du Relais Vacances. Il assure l'accompagnement et le suivi des familles sur la durée de la campagne vacances.
- Il organise et assure la liaison avec les autres acteurs locaux œuvrant au bénéfice des familles allocataires dans le cadre de projets vacances.

→ **Les compétences du référent :**

- Le référent se doit d'être accueillant, disponible et en capacité de repérer les familles potentiellement bénéficiaires, d'entendre les demandes et le frein de celles-ci.
- Il aide à construire un projet vacances adapté.
- Il maîtrise la réglementation et les outils d'intervention de la politique vacances de la Caisse d'Allocations Familiales de Vaucluse.
- Il doit garantir la confidentialité des familles accueillies en organisant leur accueil dans des locaux adaptés.
- Il doit être en capacité de procéder à l'accompagnement socio-éducatif des familles les plus vulnérables qui se décline entre autres, par les savoirs faire suivants :
 - Repérer les familles non autonomes et fragilisées,
 - Préparer la famille au séjour : anticiper l'éloignement, expliquer, rassurer, etc
 - Éduquer et accompagner la famille quant à la préparation budgétaire du projet,

- Il organise et active des partenariats locaux, en développant la facilitation des départs en vacances des familles allocataires. d'acteurs locaux.

3 – LES MODALITES DE FINANCEMENT

Le principe de financement est le suivant : attribution d'une subvention, assortie d'objectifs minimum en termes de nombre de familles accompagnées.

➔ **Mode de financement retenu :**

- Attribution d'une subvention au titre du rôle d'information générale : 3500€,
- Attribution d'un financement à l'acte par famille partie dans le cadre de l'AVF : 50€, avec un objectif minimum de 10 familles parties,
- Attribution d'un financement à l'acte par famille partie dans le cadre du dispositif AVS : 80€, avec un objectif minimum de 5 familles parties.

4 – LES MODALITES CONVENTIONNELLES

- ➔ ***Une fois le Relai Vacances « retenu » par la CAF de Vaucluse, un agrément lui sera attribué.***
- ➔ ***L'engagement conventionnel s'effectuera sur une période de 3 ans.***
- ➔ ***Un bilan annuel par Relais Vacances sera effectué tandis que des réajustements pourront être proposés en fonction de l'évaluation quantitative et qualitative.***

5 – DEFINITION DES PARAMETRES D'INTERVENTION ET CALIBRAGE DU NOMBRE DE RELAIS

Afin d'obtenir une couverture optimale du département et garantir ainsi un accès « Relais Vacances » à l'ensemble de nos bénéficiaires, le découpage des secteurs d'intervention s'appuiera notamment l'intercommunalité dont fait partie le relais et ses communes limitrophes. Toutefois **la définition du périmètre d'intervention est indicative pour l'accueil des Relais Vacances** ; les allocataires restants libres de se rendre auprès du Relais Vacances de leur choix.

Annexe 3

BILAN RELAIS VACANCES

Année :

Coordonnées Relais Vacances Adresse postale Mail Téléphone	
Nom du référent du Relais	

ORGANISATION DE L'ACCUEIL

Lieux des permanences <i>(ville et quartier a minima ou adresse)</i>	
Permanences :	☐ fixe, jours et horaires : ☐ en fonction de la demande
Nombre de sollicitations pour des renseignements vacances <i>(sans montage dossier de la part du relais)</i>	
Nombre de rdv (présentiel, visio, téléphone) pour démarrer un dossier <i>Compter tous les rdv si plusieurs par famille</i>	
Cumul du nombre de jours où des familles ont été accueillies au relais <i>(cumulez les ½ j si nécessaire)</i>	
Nombre d'heures de rdv <i>(estimation au plus près)</i>	
Descriptif des moyens mis en œuvre par le RV : Locaux / logistique / matériel	
Actions de communication faites par le RV en direction : ☐ des familles ☐ des partenaires, citez :	☐ affiches sur site ☐ des flyers ☐ site internet : ☐ informations collectives ☐ café-rencontres ☐ autres :
Remarques pour améliorer la communication	

SEJOUR FAMILLES (AVF et AVS)

Nb familles différentes reçues pour préparer un séjour familles (AVF ou AVS)	
Nb de familles ayant abandonné le projet	
Raisons de l'abandon	
Nombre de familles renseignées pouvant partir de façon autonome	
Y a-t-il eu des demandes d'intervention des familles pendant le séjour ? Si oui à quel propos	
Y a-t-il eu des contacts ou des retours des familles sur leurs vacances au RV en fin de séjour ? Si oui quels sont les retours ?	
Quelle(s) sont les difficulté(s) rencontrée(s) par les FAMILLES dans la recherche de séjour ?	
Partenariat Quel partenariat a été mis en place pour aider ces familles (AS du CMS, TF, CCAS...) ? Actions Quelles actions pour atténuer ces difficultés : (montage du budget, organisation du transport, etc...)	
Quelle(s) sont les difficulté(s) rencontrée(s) par le RELAIS dans la recherche de séjour ?	
Dispositif VACAF Niveau de satisfaction : → sur l'accès aux informations pour les allocataires (contact référent, qualité de l'accueil,...)	
→ sur le respect des règles fixées (ex : versement des arrhes ...)	
→ autres remarques à propos de vacaf	
Le RV utilise-t-il d'autres dispositifs que VACAF (ex :BSV)	
Si oui nombre de familles renseignées pour un montage de séjour hors vacaf	
Accompagnement spécifique AVS	
En moyenne combien de rvd sont nécessaires avant le départ ?	
Autres remarques sur l'accompagnement AVS	

SEJOUR ENFANTS (AVE)

Envoyé en préfecture le 06/10/2025

Reçu en préfecture le 06/10/2025

Publié le



ID : 084-268400462-20250925-DEL_2025_36-DE

Nbre de familles reçues recherchant un séjour enfants	
Nombre de demande d'information ou d'aide sur le dispositif Pass'colo	
Nombre de demande d'information ou d'aide sur les colos apprenantes ?	
Type de séjour le + recherché	
Quelles difficultés rencontrées par les parents (ex : prix séjour et durée séjour, transport ...)	
Avez-vous trouvé des séjours sur Vacaf pour répondre à la demande des parents ?	
Connaissez-vous d'autres réseaux que vous sollicitez pour les séjours enfants ?	
Si aucune demande des familles pour des séjours AVE, savez-vous pourquoi ? (<i>manque d'information, budget, pas de places, familles suffisamment autonomes</i>)	
Remarques - difficultés rencontrées par le relais	

Remarques générales sur la campagne vacances qui vient de se dérouler

Souhaitez-vous poursuivre votre engagement Relais Vacances pour la prochaine campagne ?

A compléter tableur excel (document ci-joint) Annexe 4