

SOUTENIR LE DÉPART EN VACANCES DES SALARIÉ·ES DE L'AIDE À DOMICILE EN 2022

RAPPORT D'EXPERIMENTATION DE L'APPEL À PROJETS AIDES À DOMICILE 2022

DONNEES RECUEILLIES SUR LA PERIODE
DE JANVIER A SEPTEMBRE 2022



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	3
2. UN GROUPE DE STRUCTURES PILOTES D'EXPERIMENTATION	4
2.1 Le sondage d'état des lieux des pratiques vacancières au sein de l'Aide à domicile	4
2.1.1 Profil des répondantes.....	4
2.2 Habitudes vacancières : antériorité des dernières vacances et court-séjour	5
2.3 Habitudes vacancières : distance géographique des dernières vacances et court-séjour .	7
2.3.1 Aspiration aux vacances.....	8
2.3.2 Sentiment de capacité à organiser ses vacances	8
2.3.3 Obstacles identifiés à l'organisation de vacances.....	9
3. LANCEMENT DU DISPOSITIF D'AIDE : UNE DEMARCHE DE MOBILISATION INTERNE GUIDEE GRACE AU SONDAGE	10
3.1 Des freins à la mobilisation des plus éloignées repérés par les professionnelles référentes	11
4. UNE METHODE D'ATTRIBUTION DE L'AIDE : DES COMMISSIONS DE CONCERTATION ENTRE STRUCTURES	12
4.1 Des critères d'attribution construits par le groupe pilote	12
4.2 Des candidates soutenues financièrement à degré variable, dont deux-tiers familières des vacances	13
4.2.1 Objectif secondaire de ces commissions : repérer les freins spécifiques des éloignées des vacances	14
4.1.2.1 Quelques retours d'expérience RH	14
5. ENTRETIENS D'APPROFONDISSEMENT AVEC DES SALARIEES ELOIGNEES DES VACANCES NON-CANDIDATES A L'AIDE	15
5.1 Quelques éléments de caractérisation sociale	16
5.2 Le frein financier au centre de la vie quotidienne	16
5.3 Le non-départ comme norme résignée	17
5.4 Un dispositif intrinsèquement peu mobilisateur des plus éloignées, des besoins spécifiques liés à la précarité financière non anticipés	17
5.4.1 Au-delà de l'aide financière, différentes modalités de ciblage et d'accompagnement à la préparation sont importantes.....	19
5.4.2 La nécessité d'un accompagnement préalable : l'encouragement à la légitimité.....	19
6. POUR CONCLURE	20

1. INTRODUCTION

Depuis 2020, l'enjeu général pour Vacances Ouvertes (VO) d'un travail auprès de structures de l'Aide à domicile est de tester l'hypothèse selon laquelle **mettre en place une action de soutien aux projets vacances, en particulier pour les travailleuses¹ pauvres et exclues des vacances, impacte positivement l'image du secteur et du métier d'aide à domicile**, et apporte des effets sur différentes dimensions organisationnelles :

- l'entreprise (perception des conditions de travail) ;
- le métier (revalorisation par le développement de compétences spécifiques et génériques, transfert de savoirs vers les usagers, pour des contenus d'intervention plus larges) ;
- le bien-être global (repos, répit, recentration sur soi...) ;
- la dynamisation de l'équipe.

Côté associations employeuses, les enjeux RH et managériaux directs sont d'agir en faveur du bien-être des salariées exerçant un métier d'une pénibilité certaine, mais aussi en faveur de la **lutte contre la pauvreté par l'accès au droit aux vacances notamment pour celles qui en sont éloignées tout en renforçant la marque employeur** (par un atout QVT²) et donc l'attraction et la fidélisation des salarié-es, dans un contexte de pénurie de personnel.

Or, le bilan d'expérimentation 2021 a montré que :

- c'est essentiellement une distribution de Chèques-Vacances qui a eu lieu, auprès des premières salariées venues, par le biais d'un accompagnement administratif perçu globalement assez lourd pour les structures ;
- les travailleuses les plus éloignées des vacances n'ont presque pas pu être touchées ;
- l'accompagnement méthodologique vers les vacances n'a presque pas pu/eu d'intérêt à être déployé, au regard du sens pris par l'appel à projets, mais aussi des disponibilités limitées des porteurs et porteuses de projets, notamment.

Aussi en 2022, l'objectif général de l'expérimentation Aide à domicile est de vérifier la double faisabilité de :

- développer un accompagnement à la fois déclencheur et méthodologique de construction d'un projet vacances, « au sein » des structures d'aide à domicile, en internalisant ou externalisant l'aide aux salariées (et le cas échéant, pour VO : jouer le rôle de coordinatrice de réseau de structures d'action sociale) ;
- en particulier auprès de salariées de l'aide à domicile éloignées des vacances.

L'objectif est donc de tester puis définir les conditions multidimensionnelles de mise en place d'un accompagnement déclencheur de l'intérêt, puis du départ en vacances, de travailleuses de l'AD³ éloignées des vacances.

Pour cela, il s'agit de recueillir la parole des salariées au plus près de leurs réalités, pour mieux périmétrer les freins aux vacances (légitimité, méthodologie, finances, manque de concrétude, boucle de négativité) mais aussi les éventuels freins contextuels (relation à l'employeur, sens perçu du dispositif d'aide par les salarié-es) et d'élaborer une méthode de communication pour toucher ces profils et les aider à s'engager et mener à terme ce type de projet.

¹ Par souci de représentativité de la population de répondant-es et afin de visibiliser la réalité de l'extrême faiblesse de la masculinisation du métier d'aide à domicile, nous choisissons d'adopter une grammaire féminine pour la suite du rapport.

² QVT = qualité de vie au travail

³ AD = abréviation de Aide à Domicile

2. UN GROUPE DE STRUCTURES PILOTES D'EXPERIMENTATION

Un groupe de travail de 4 structures associatives employeuses du secteur de l'Aide à domicile a été constitué pour mener l'expérimentation.

STRUCTURES PARTICIPANT AU GROUPE DE TRAVAIL

Nom de la structure	Région	Effectif approximatif de salariées
ADAVIE, L'Esprit tranquille	Grand Est	600
ADT 44	Pays de la Loire	650
Domicile Action Trégor	Bretagne	40
AFAD Dunkerque	Hauts-de-France	30

Ainsi, deux typologies de taille de structure ont participé à l'expérimentation : d'un côté deux « petites » structures, où « l'on se connaît tous ou presque », de l'autre, deux « grandes » structures, nécessairement plus étendues et segmentées en interne.

Globalement, l'organigramme des structures s'établit autour de 4 grands pôles :

- le Conseil d'Administration,
- la Direction,
- les Responsables de service/secteur (managers)
- les Personnels d'intervention à domicile (Aides à domicile, TISF...) et de services transversaux (comptabilité, RH, communication,...).

Selon les structures, des postes d'expertise complémentaire existent : responsable marque employeur, psychologues du travail, responsable qualité, infirmière de prévention...

2.1 LE SONDAGE D'ETAT DES LIEUX DES PRATIQUES VACANCIERES AU SEIN DE L'AIDE A DOMICILE

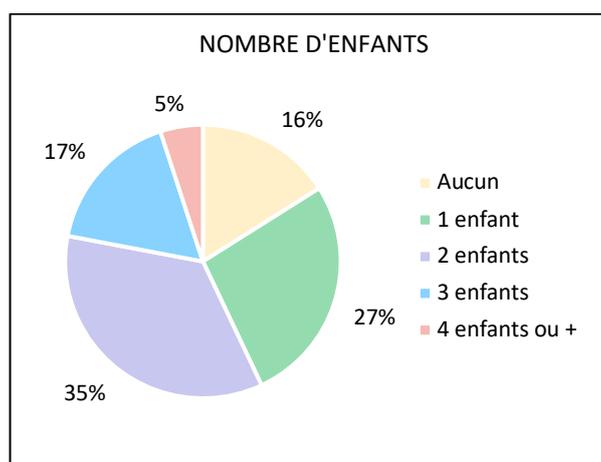
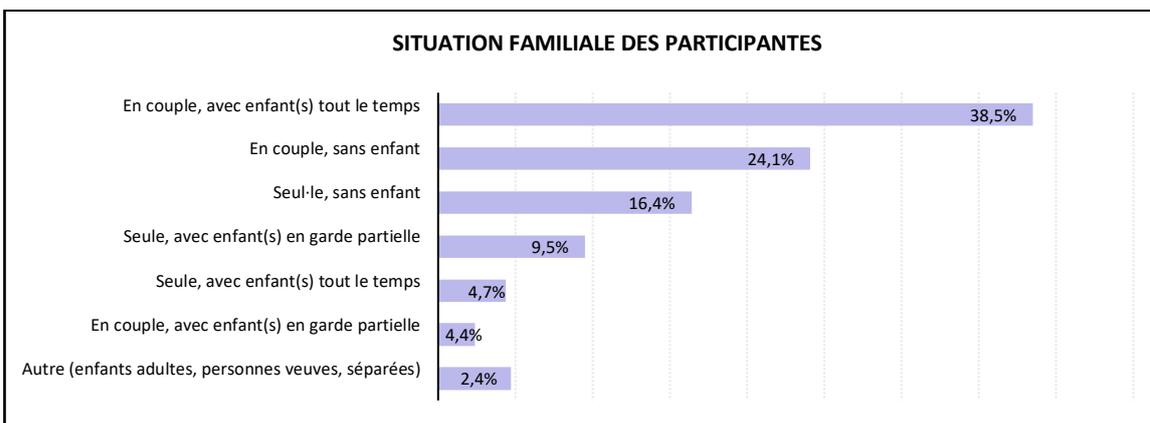
Afin de mieux connaître la réalité des situations des salariées, leur rapport aux vacances, objectiver le besoin de s'intéresser aux salariées éloignées des vacances et espérer mieux les atteindre, le groupe pilote a impulsé un **sondage prospectif sur le rapport aux vacances des salariées de l'AD**. Ce sondage a été administré sur la période du 25 mars au 29 avril 2022.

Intention : dresser un constat générique de l'accès aux vacances des salariées de l'AD, **vérifier et quantifier la part de salariées éloignées des vacances (« existent-elles ? en quelle proportion ? »)**

Participation : 456 participant-es, soit environ 1/3 des effectifs totaux de salariées, réparties de façon proportionnelle parmi les 4 structures.

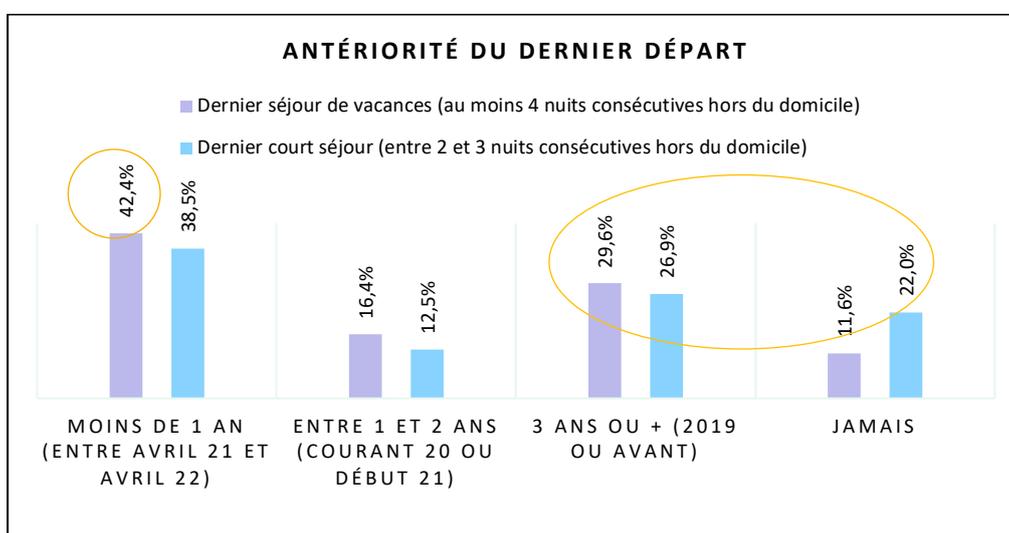
2.1.1 Profil des répondantes

Essentiellement des aides à domicile (73%, pour 12% de TISF, 7% de personnels administratifs et 3% de personnels d'encadrement), en couple et pour un peu plus de la moitié, avec enfants à charge :



2.2 HABITUDES VACANCIERES : ANTERIORITE DES DERNIERES VACANCES ET COURT-SEJOUR

42% des répondantes sont parties au cours des 12 derniers mois, soit une part identique à celles des français-es en général en mai 2021 (alors qu'elle avait chuté de 62 à 42% en un an suite à la crise Covid – source Crédoc), mais aussi, une tendance proche de celle des français-es les plus modestes (37 % des personnes aux revenus inférieurs à 1 200 euros mensuels ont quitté leur domicile en 2019, 47% de celles aux revenus compris entre 1 200 et 1 700 euros mensuels - données 2020 de l'Observatoire des inégalités).



Par ailleurs 41% sont éloignées des vacances (dernier départ remontant à 3 ans ou plus) (30% des participant-es salariées de l'aide à domicile semblent éloignées des vacances et 12% en être même exclues). **S'agit-il d'un effet durable de la crise sanitaire, ou bien d'un effet propre au milieu économique de l'aide à domicile ?**

Focus sur les profils de proximité aux vacances et courts-séjours

Il semble sans surprise que la pratique des vacances et celle des courts séjours soient très significativement corrélées, ainsi :

- 71% des personnes qui ne sont jamais parties en vacances ne sont également jamais parties en court séjour
- 51% de celles dont le dernier séjour de vacances remonte à au moins 3 ans, connaissent la même antériorité de leur dernier court séjour
- 64% des personnes parties en vacances au cours des 12 derniers mois, sont également parties en court séjour sur cette même période

Les aides à domicile constituent le métier largement surreprésenté parmi les personnes exclues de la villégiature :

- 14% d'entre elles ne sont jamais parties en vacances – ce métier représente 90% des répondantes n'étant jamais parties en vacances
- 26% (vs entre 8% et 17% des autres catégories métier) ne sont jamais parties en court séjour
- Également particulièrement exclues des vacances : les personnes ayant 4 enfants ou plus (30% ne sont jamais parties en vacances) et des courts séjours : les familles monoparentales (35% n'en ont jamais réalisés) et à nouveau les personnes ayant 4 enfants ou plus (45%)

Ont particulièrement tendance à ne pas être parties depuis au moins 3 ans (éloignées des vacances) :

- En vacances : les personnes vivant seules, que ce soit sans enfant (41%) ou avec enfant(s) en garde totale ou non (35%)
- En court séjour : ces mêmes personnes seules sans enfant (33%), monoparentales (35%) et en garde partielle (42%)

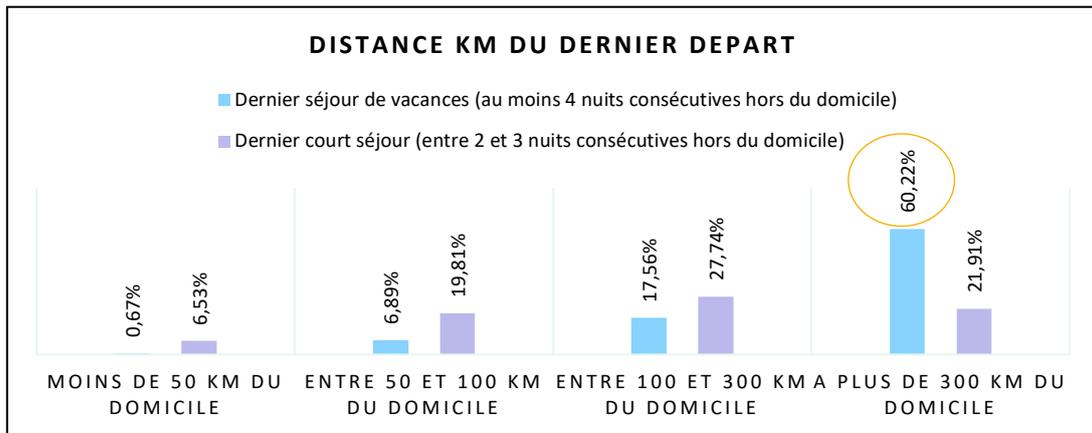
Ont particulièrement tendance à être parties durant les 12 derniers mois (en proximité des vacances) :

- En vacances, les TISF (58%, vs 42% en référence) et globalement les personnes vivant en couple sans enfant (50% en moyenne) ou avec garde totale (44%)
- En court séjour, les personnels d'encadrement (58%, vs 38,5% en référence) et dans une mesure moindre les TISF (48%), et ici aussi les personnes vivant en couple sans enfant (48%) et celles n'ayant aucun enfant quel que soit leur situation conjugale (57%)

A contrario, les personnes vivant en famille monoparentale ont clairement moins tendance à être parties en vacances durant les 12 derniers mois (28% sont parties)

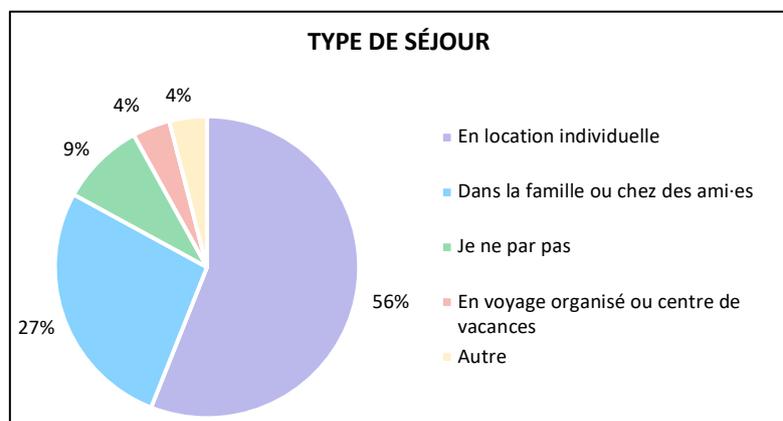
En creux de ces éléments, le niveau de revenus disponible (globalement susceptible d'être plus important en couple, et sans ou avec relativement peu d'enfant à charge) croisé au fait incitatif d'avoir des enfants à charge semblent sans surprise être des déterminants de l'accès aux vacances et aux courts séjours.

2.3 HABITUDES VACANCIERES : DISTANCE GEOGRAPHIQUE DES DERNIERES VACANCES ET COURT-SEJOUR



Globalement la distance au domicile semble plus être l'apanage des :

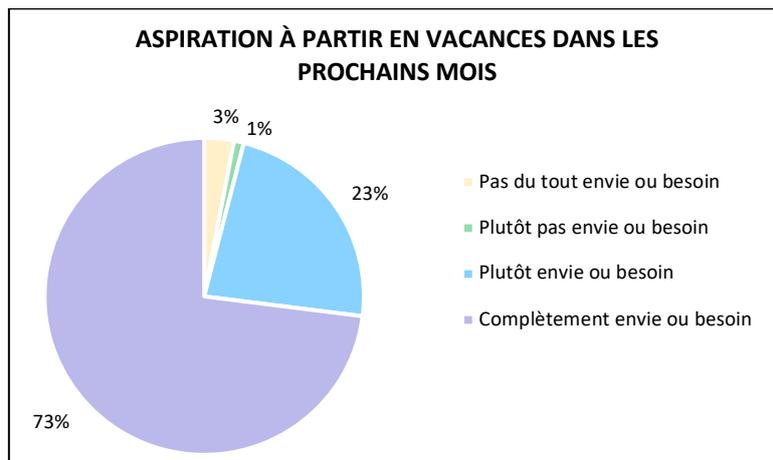
- **Personnes en proximité des vacances** (parties dans les 12 derniers mois (69% à + de 300km) ou dans les 2 dernières années (72%))
- **Personnels administratifs**, particulièrement plus enclines être parties à + de 300km lors de leur dernier séjour de vacances (79%) et dernier court séjour (34%)
- **Personnes vivant en couple sans enfant** (69% ont passé leurs dernières vacances à + de 300km) ou bien en **garde partielle** (91% et 37% pour un court séjour)



Autre : camping, véhicule aménagé (camping-car, van...), bivouac, chambres d'hôtes, VVF, gîtes... (ces réponses vont faire l'objet d'une réattribution catégorielle)

2.3.1 Aspiration aux vacances

3/4 des participant-es ressentent complètement l’envie ou le besoin de partir en vacances



A noter que les personnes exclues des vacances (13%) ainsi que **les parents de 4 enfants ou plus ont particulièrement tendance à ne pas être motivés par l’idée de vacances** (15% d’entre elles n’en ont pas envie ou besoin). La charge organisationnelle et financière qu’un départ représenterait sont probablement en cause.

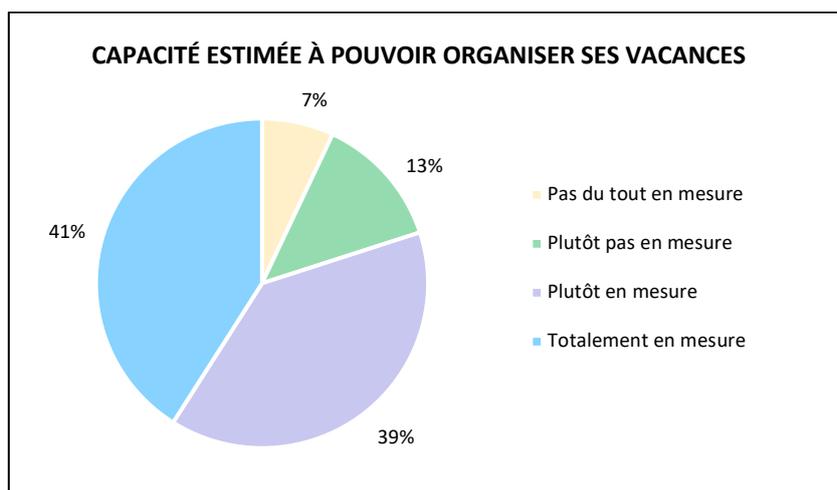
A contrario, les personnes parties au cours des 12 derniers mois sont 81% à complètement ressentir l’envie de partir.

LES RAISONS DE CE BESOIN MISES SPONTANÉMENT EN AVANT

se déconnecter lieu retrouver en famille paysages
 Pour se ressourcer profiter loin nous être du travail rythme au travail
 dépaysement Profitez de de la maison temps le temps
 Changement profiter de détente en famille stress
 de se ressourcer travaille repos La fatigue enfants
 à autre chose se reposer sortir du quotidien vacances
 besoin de dépaysement décompresser Besoin
Besoin de changer couper de changer d'air
 changer d environnement **Fatigue** se ressourcer et
 changer d air avec les enfants **Se ressourcer**
 Besoin de repos découvrir de repos voir paysage
 changer d'air et souffler les idées famille **Changer** tout
 Changer d'air lâcher prise de la vie s évader ma famille le stress
 s'évader Changement d'air travail soi prendre besoins déconnecter sortir
 de la routine quotidien se retrouver en le quotidien

2.3.2 Sentiment de capacité à organiser ses vacances

41% se disent totalement en mesure d’organiser leur séjour.



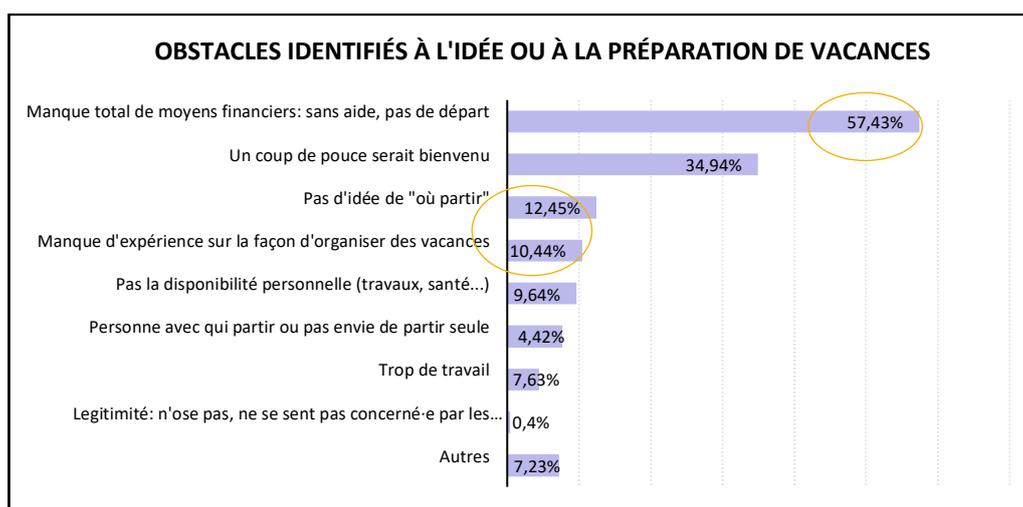
20% des participant·es ne se sentent pas en mesure d’organiser leur séjour.

Ce chiffre monte à :

- - **49% parmi les personnes exclues des vacances** (jamais parties), 34% chez celles jamais parties en court séjour et **30% parmi celles qui en sont éloignées** (pas parties en vacances ou en court séjour depuis au moins 3 ans)
- - **24% dans le groupe des aides à domicile**, à 28% chez les personnes vivant **seules sans enfant**, mais aussi à 29% chez les **parents de 4 enfants ou +**

A noter que le degré de motivation à partir en vacances semble être partiellement lié au degré d’aptitude à organiser prochainement un séjour (les personnes déclarant ne pas se sentir en mesure d’organiser un séjour sont 35% à avoir une envie ou un besoin modéré (« plutôt envie ») de partir – vs 23% dans la population globale).

2.3.3 Obstacles identifiés à l’organisation de vacances



Autre : incompatibilité de congés avec le conjoint, animaux domestiques, manque de fiabilité du véhicule pour une longue distance...

Parmi celles et ceux qui se disent partiellement ou pas du tout en mesure d’organiser leurs vacances (soit sur 249 répondantes) :

- **57 % estiment que sans aide financière, elles ne peuvent pas partir en vacances** (l’absence de revenus suffisants constitue comparativement le frein au départ chez 46% des français·es non parti·es en 2019).

- Le frein total financier est plus prégnant chez les **aides à domicile** (83% des personnes confrontées à un frein financier total), les **familles monoparentales** (16%), les **éloignées des vacances** (44%) et les **exclus** (21%).
- Il est également particulièrement présent chez 90 à 75% personnes déclarant ne « pas du tout » à « plutôt pas » être en mesure d'organiser leur séjour par elles-mêmes.

10% manquent de savoir-faire méthodologique pour l'organisation d'un séjour.

C'est particulièrement vrai parmi les aides à domicile (qui représentent 88% des personnes disant manquer d'expérience pour organiser un séjour et 84% de celles manquant d'idées de destination), mais aussi **les personnes sans enfant** largement surreprésentées parmi les personnes manquant d'expérience, qu'elles soient seules (28%) ou en couple (32%) et les **exclus des vacances** (qui représentent 28% des personnes disant manquer d'expérience et d'idées).

C'est également une raison comparativement plus évoquée parmi les personnes déclarant ne pas être en mesure d'organiser leur séjour par elles-mêmes (16% d'entre elles).

A noter enfin que parmi les 8% de personnes n'ayant personnes avec qui partir, toutes se disent pourtant motivées à partir, mais 58% ne se sentent pas en mesure d'organiser un séjour par elles-mêmes.

LES SOLUTIONS MISES SPONTANEMENT EN AVANT

Avoir plus ^{Trouver} coup de pouce ^{cher} temps ^{Un budget}
 de moyens financiers ^{Que quelqu'un fasse} argent ^{et du temps}
 de locations ^{finances} de l'argent ^{des idées}
 L'argent ^{un voyage} Une aide financière ^{camping}
 séjour ^{agence de voyage} l argent ^{plus d argent}
 Le financement ^{Moyen financier} financier ^{propositions de}
 Un peu plus ^{prix} Des chèques vacances Un financement

3. LANCEMENT DU DISPOSITIF D'AIDE : UNE DEMARCHE DE MOBILISATION INTERNE GUIDEE GRACE AU SONDAGE

Le sondage prospectif présenté a en effet également servi d'outil de communication sur la démarche, en permettant de recueillir le contact direct des personnes intéressées pour obtenir des informations sur l'aide aux vacances.

A noter qu'afin de flécher au maximum l'information, l'encart permettant de laisser son contact n'a pas été proposé aux 41% de personnes totalement en mesure d'organiser leur séjour ainsi qu'aux 3% qui ne ressentent personnellement pas l'envie ou le besoin de partir en vacances dans les prochains mois.

Ainsi, la phase de communication interne, démarrée courant mai (après l'administration du sondage) a en partie ciblé les listes de contacts ainsi constituées.

À noter que lors de la phase de communication interne, la plupart des structures a finalement élargi la diffusion de l'information à toutes les salariées (par ex. lors de réunion d'équipe, de note d'information interne, salve de SMS en télégestion...), notamment au regard :

- de la difficulté de mobilisation des plus éloignées,
- de l'intérêt de ne pas étiqueter l'aide « pour les salariées pauvres/non acculturées aux vacances » et favoriser ainsi l'adhésion des plus en marge comme diluée dans l'adhésion des salariées en général,
- partant du principe de l'attribution d'une aide à 2 niveaux (aide minimale et aide renforcée).

Dans le souci de favoriser l'adhésion des plus éloignées des vacances sans les stigmatiser, le groupe pilote a assez tôt identifié la nécessité de ne pas flécher l'aide uniquement vers les « travailleuse pauvres », en déployant un soutien « ouvert à toutes et tous » avec 2 niveaux de soutien au minimum (de 100 à 200 euros d'aide pour les plus éloignées⁴).

Afin d'uniformiser l'information diffusée, la démarche de communication s'est outillée d'un flyer explicatif, conçu avec le groupe d'expérimentation :

VACANCES OUVERTES

Salarié-e de l'aide à domicile, et si vous prenez un peu soin de vous ?

APPEL À CANDIDATURES POUR UNE AIDE AUX VACANCES

VOUS N'ÊTES PAS HABITUÉ-E À PARTIR EN VACANCES ET VOUS AMERIEZ ENFIN SOUFFLER QUELQUES JOURS HORS DE CHEZ VOUS ?

VOUS HÉSITEZ À VOUS LANCER CAR VOUS NE SAVEZ PAS PAR OÙ COMMENCER POUR PRÉPARER UN SÉJOUR ET UN PEU D'AIDE POUR L'ORGANISATION SERAIT BIENVENUE ?

SANS AIDE FINANCIÈRE, VOUS NE POUVEZ PAS ENVISAGER DE PARTIR EN VACANCES ?

Que votre projet de vacances soit encore au stade de l'idée ou que vous ayez commencé à le concrétiser, candidatez pour une aide aux vacances !

Selon votre situation, obtenez entre 100 et 200 euros d'aide (sous forme de Chèques-Vacances de l'ANCV)* et un soutien pour organiser votre séjour.

*Aide cumulable avec d'autres financeurs (hors partenaires ANCV), dans la limite de 3 départs aidés.

Obligatoire

- Avoir un QF inférieur ou égal à 900 ou un RFR équivalent
 QF : Quotient Familial Caf (disponible en ligne ou auprès de votre Caf)
 RFR : Revenu Fiscal de Référence (dernière ligne (après les abattements) de l'avis d'imposition 2020)
- Prévoir un séjour d'au moins 2 nuits hors de votre domicile (et jusqu'à 14 nuits), seule ou à plusieurs, en France ou en UE et sur toute l'année 2022 (jusqu'au 31 décembre)
- Coût du séjour strictement inférieur à 110€ / jour et / personne
 Calcul : (Total Transport (AR, sur place) + Total Hébergement + Total Alimentation + Total Activités + Total Divers (assurances, matériel...)) / Nb de jours
- Une participation financière directe significative des futur-es vacancier-es

Nombre de parts fiscales	Revenu fiscal de référence Tout public Équivalence QF < 900€
1	≤ 13440€
1,5	≤ 24330€
2	≤ 29560€
2,5	≤ 34200€
3	≤ 38880€
3,5	≤ 43740€
4	≤ 48600€
4,5	≤ 53460€
5	≤ 58320€
1,7 part. supplémentaires	4860€

Prioritaire

ATTENTION : MÊME SI VOUS ÊTES ÉLIGIBLE, CANDIDATER NE GARANTIT PAS L'OBTENTION D'UNE AIDE ! L'ENVELOPPE FINANCIÈRE DISPONIBLE EST LIMITÉE. UNE PRIORITÉ SERA DONC ACCORDÉE AUX PROJETS DE PERSONNES SE TROUVANT DANS CES SITUATIONS :

- Dernier départ en vacances (au moins 4 nuits consécutives hors de son domicile) remontant à 3 ans ou + (à 2019 ou avant)
- N'ayant jamais bénéficié de cette aide de l'ANCV par Vacances Ouvertes
- Dont la situation familiale et/ou économique est particulièrement difficile

Les critères prioritaires peuvent se compenser entre eux (par ex. une personne ayant déjà bénéficié de l'aide peut se voir à nouveau en bénéficier en raison de sa situation familiale). N'hésitez pas à candidater !

VACANCES OUVERTES

PARTIR, C'EST POSSIBLE ! QUELQUES IDÉES DE SÉJOUR

Une pause chez des proches

Vous souhaitez simplement prendre du repos en rendant visite à des proches (famille, ami-es...) ? L'aide de Vacances Ouvertes* de 100 à 200 € peut vous permettre d'alléger le coût des billets de train et/ou des activités de détente sur place (restaurant, parc de loisirs, location de matériel...).

Un week-end en baie de Somme

Envie de profiter d'une pause après l'été ? Partez à la rencontre des phoques à Cayeux-sur-Mer du 09/09/2022 au 11/09/2022, dans une maison individuelle pour 6 personnes à 240€. Avec l'aide de Vacances Ouvertes de 150€, votre logement vous reviendra à 90€ pour 2 nuits.

Vive la Bretagne

Vous rêvez de bord de mer ? Ressourcez-vous à Vannes sur la période du 20/08/2022 au 27/08/2022 dans une maison de 4 personnes pour 1 adulte et 3 enfants pour 630€. Si votre aide CAP** est de 40%, le montant pris en charge sera de 252€. Avec l'aide de Vacances Ouvertes* de 200 €, votre logement vous reviendra à 178€.

Respirez les Vosges

Profitez de la nature dans les Vosges, dans une station familiale pour la période du 06/08/2022 au 13/08/2022 pour 605€ pour 2 adultes et 3 enfants (logement). Si votre aide CAP** est de 30%, le montant de votre prise en charge sera de 181,50€. Avec l'aide de Vacances Ouvertes* de 100€, votre hébergement sera de 324,50€.

BON PLAN ! Le Village Famille Vacances de l'AFAD Littoral situé à Grand-Fort Philippe (59) propose 1 semaine en mobil-home sur la période juillet-août au tarif attractif de 400€. Le Centre Social L'Estrian propose également aux résidents locaux un accompagnement sur-mesure pour préparer le séjour.
 Plus d'infos : <https://afadlittoral.fr/village-famille-vacances-grand-fort-philippe/>

*Selon votre situation (cf. critères prioritaires notamment), le montant de l'aide octroyée peut varier de 100 à 200€.
 **Attention, les aides Vacaf sont soumises à des conditions très strictes (QF, période de vacances scolaires, séjour de 7 nuits min.). Approchez-vous de votre Caf ou de votre référent-e au sein de votre structure pour connaître votre barème.

Démarches à réaliser

Prenez contact au plus tôt avec la personne référente dans votre structure !

Et soumettez votre demande :

- avant le 30 mai 2022 pour une aide obtenue mi juillet 2022
- avant le 13 juin 2022 pour l'obtenir fin juillet 2022

Pour candidater, vous devez :

- Fournir un justificatif de ressources (QF ou RFR)
- Construire un projet de séjour : dates, destination, budget prévisionnel

La personne référente dans votre structure est disponible pour vous aider, n'hésitez pas à la contacter !

Si vous êtes retenu-e pour bénéficier de l'aide, vous devrez :

- Rensigner un questionnaire en ligne
- Fournir un justificatif de séjour (par ex. une facture d'hébergement, de train, d'activité...)
- Donner votre accord pour l'utilisation de vos données personnelles

PRÉVÉTEZ VOTRE BUDGET VACANCES :
 UN BUDGET PRÉVISIONNEL RASSEMBLE LES INFORMATIONS DE DÉPENSES ET DE RECETTES (SOMMES ALLOUÉES AU PROJET) LES PLUS PRÉCISES DONT VOUS DISPOSEZ AU MOMENT DE L'ÉCRIRE.
 IL PEUT DONC ÊTRE EN PARTIE APPROXIMATIF, MAIS SE DOIT ÊTRE LE PLUS PROCHÉ POSSIBLE DE LA RÉALITÉ. AFIN DE VOUS ASSURER D'Y APPORTER LES FINANCEMENTS SUFFISANTS.

Salarié-e de l'aide à domicile, et si vous prenez un peu soin de vous ?

3.1 DES FREINS A LA MOBILISATION DES PLUS ELOIGNEES REPERES PAR LES PROFESSIONNELLES REFERENTES

- **Le délai d'anticipation (bien trop court) :** le démarrage de l'expérimentation ayant d'abord consisté en l'administration du sondage, courant mars-avril, le démarrage de la communication s'est fait courant avril-mai. Or, une recommandation clé de la démarche menée en 2021 était de ne pas démarrer l'information interne après mars (et idéalement en janvier), justement pour favoriser la mobilisation des plus éloignées des vacances, plus lente, et l'effort de persuasion et d'accompagnement nécessaire. Dans la mesure où le sujet de l'aide aux vacances ne fait pas partie de la culture RH et d'entreprise de ces associations, anticiper la diffusion du dispositif est la seule façon de leur permettre de dégager le temps nécessaire au cheminement interne et à l'organisation de la communication puis de l'accompagnement individuel nécessaire à l'appropriation de cette nouveauté.
- **Les canaux de communication (trop distanciés) :** sans doute encore trop distanciel (SMS, mails, appels...), un contact plus direct, physique et individuel, mais aussi plus régulier grâce à une plus grande anticipation de la démarche, devrait permettre d'atteindre les plus éloignées.
- **L'identité des relais internes (trop hiérarchiques) :** la diffusion d'une information par le biais du témoignage de pairs ambassadeurs et ambassadrices (vidéos de collègues déjà parties, homologues d'autres structures...) semble constituer une piste fédératrice.

⁴ Le plafond a finalement été augmenté à 400€ pour certains projets, selon les critères élaborés par le groupe pilote.

- **Les critères de revenus (trop bas)** : notamment le QF < 900^e semble être l'argument central de la non-mobilisation d'une majorité de salariées qui, au regard des revenus de leur conjoint, se savent dépasser ce critère d'éligibilité.
- **Les critères administratifs et la non-éligibilité inférée** : le simple fait de recourir à des critères perçus complexes, obscures, a pu amener les personnes à se sentir hors du champ de l'opportunité (perçu a priori comme hors critère), à se démobiliser pour ne pas avoir à faire face à un travail de recherche de justificatifs et à l'exposition personnelle de ses revenus et des détails de sa situation personnel auprès de son employeur. Il semble aussi que des personnes se soient spontanément freinées par des inférences de non-éligibilité (pas du bon département, a déjà bénéficié de l'aide l'an passé...).
- **Le manque de motivation et d'envie de partir en vacances des plus éloignées des vacances** : le stress que peut générer l'idée de quitter ses repères, chez celles qui n'en sont pas habituées, semble également être une hypothèse forte d'explication du retrait des plus éloignées des vacances.
- **Le recouvrement et la confusion avec la politique interne du CSE** : dans un cas, le CSE proposait également une politique de titre ANCV traditionnelle (cotisation par l'employeur et épargne progressive des salariées). A noter que la directrice de la structure en question déplore que, loin de la finalité de loisir escomptée et en raison de la limitation économique de nombre de ces salariées, de nombreuses bénéficiaires utilisent les titres pour financer la garde de leur(s) enfant(s) parallèle à leur activité professionnelle durant l'été. Sans contrainte de fléchage de l'utilisation des chèques-vacances, dans un contexte de restriction, les priorités financières des salariées destituent sans surprise les vacances.

4. UNE METHODE D'ATTRIBUTION DE L'AIDE : DES COMMISSIONS DE CONCERTATION ENTRE STRUCTURES

Deux commissions d'attribution d'aide aux vacances ont eu lieu et ont ainsi permis l'élaboration de critères d'attribution et de critères d'attribution d'une aide renforcée.

Intention : apporter une aide proportionnelle aux besoins (pas une bourse unique) et donner priorité aux projets de personnes plus éloignées des vacances // repérer les conditions de réalisabilité des projets des personnes les plus éloignées (financière exclusivement ?...).

En effet, l'idée initiale était que chaque situation soit d'abord appréciée par la structure porteuse, de façon à faciliter l'identification de difficultés insoupçonnées des salariées, pour ensuite pouvoir les présenter et discuter en commission, mieux les cerner et donc y répondre financièrement et autrement. Les commissions se positionnaient donc en observatoire privilégié des freins à l'accès en vacances des aides à domicile.

4.1 DES CRITERES D'ATTRIBUTION CONSTRUITS PAR LE GROUPE PILOTE

Pour définir un schéma de distribution objectif et adapté, des critères ont été constitués par le groupe :

- Antériorité du dernier départ (3 ans ou plus) → 100 euros
- Durée du séjour : court-séjour (moins de 4 nuits) → 100 euros // long-séjour → 200 euros
- Nb d'enfants à charge → 50 euros / enfant
- Situation de monoparentalité → 50 euros
- Situation socialement difficile (maladie, handicap...) → 50 euros

4.2 DES CANDIDATES SOUTENUES FINANCIEREMENT A DEGRE VARIABLE, DONT DEUX-TIERS FAMILIERES DES VACANCES

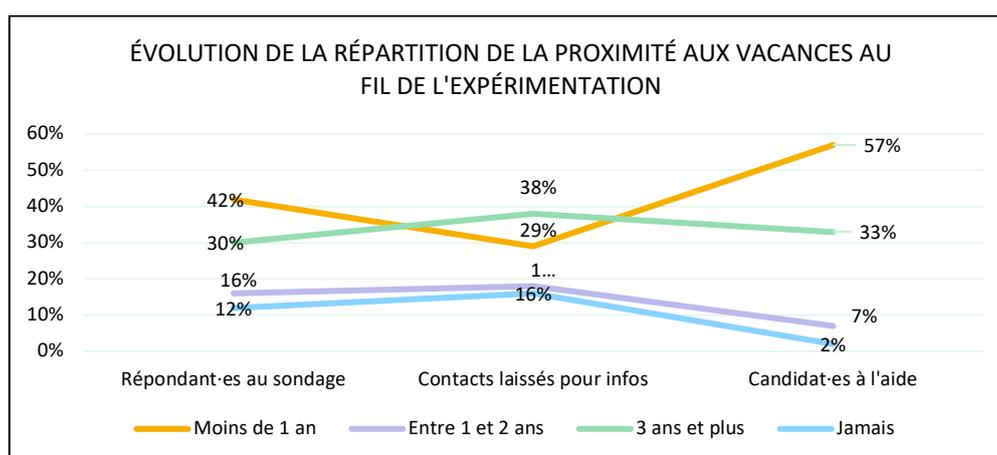
	ADAVIE L'esprit tranquille	ADT 44	AFAD	Domicile Action Trégor	Total
Nb de salariées candidates	25	5	9	9	48
Nb de salariées soutenues	23	3	9	9	44
Nb total de personnes soutenues (salariées et leur famille)	68	11	24	24	127
Part de salariées soutenues éloignées des vacances (Nb) – dernier départ remontant à plus de 3 ans	30% (7)	67% (2)	33% (3)	44% (4)	36% (16)

Répartition des montants attribués :

- 2 bourses de 100 à 150 euros
- 12 bourses de 200 à 250 euros
- 19 bourses de 300 à 350 euros
- 12 bourses de 400 à 450 euros

A noter donc que, dans le cadre d'une communication et de relances renforcées auprès des personnes éloignées des vacances, l'expérimentation a permis d'atteindre **une proportion de 36% de bénéficiaires éloignées voire exclues des vacances.**

Au-delà de la proportion brute d'éloignées des vacances parmi les bénéficiaires, il est intéressant de s'interroger sur le parcours des différents profils de rapport aux vacances parmi les salariées.



Lecture : 12% des répondantes au sondages, 16% des aides à domicile qui ont laissé leurs contacts pour avoir des informations⁵ et 2% des candidates à l'aide ne sont jamais parties en vacances.

⁵ A noter qu'afin de fléchir au maximum l'information, l'encart permettant de laisser son contact n'a pas été proposé aux 41% de personnes totalement en mesure d'organiser leur séjour ainsi qu'aux 3% qui ne ressentent personnellement pas l'envie ou le besoin de partir en vacances dans les prochains mois.

Ainsi, l'écart de représentation se creuse parmi les personnes allant au bout de la démarche (mobilisation autour de l'aide et obtention d'une aide), où l'on observe à la fois une nette sous-représentation des personnes exclues des vacances (2% vs 12% dans la population globale) et une nette sur-représentation des vacancières chroniques (57% des bénéficiaires vs 42% dans la population globale).

À noter que les éloignées des vacances (parties depuis 3 ans ou plus) restent en proportion stable (autour d'un tiers). La situation particulière de crise sanitaire (étalée sur les années 2020 et 2021) est une hypothèse forte derrière ce profil de partantes, en ayant pu impacter dernièrement des personnes précédemment plutôt familières des vacances.

L'aide au départ bénéficierait donc d'avantage aux personnes familières des vacances (pour deux tiers environ) et pourrait même creuser le fossé d'accès aux vacances.

Le débrief avec les structures participantes témoigne du fait que, notamment au regard de l'inflation en cours, dans quelques cas l'aide financière a pu déclencher l'idée de départ, jusqu'alors mise de côté ; mais pour de nombreux cas, l'aide apportée aux salariées a plutôt été destinée à augmenter les formats de séjours (destination, durée...) et à les agrémenter d'activités supplémentaires, parfois totalement nouvelles pour les familles parties.

4.2.1 Objectif secondaire de ces commissions : repérer les freins spécifiques des éloignées des vacances

Au-delà de définir les critères d'attribution du montant de l'aide aux vacances et d'attribuer au cas par cas une aide sur-mesure, les commissions avaient au cœur de leur raison d'être, le souci d'identifier et de partager des difficultés insoupçonnées concernant la mobilisation aux vacances des personnes qui en sont les plus éloignées.

Rapidement, au regard de la difficulté à atteindre ce cœur de cible, une des hypothèses explicatives avancées par le groupe a été la non-motivation aux vacances des plus éloignées, l'envie de profiter de chez soi simplement. Hypothèse qu'il s'est agi d'aller explorer à l'occasion d'entretiens complémentaires dont nous rapportons les apprentissages plus bas.

4.1.2.1 Quelques retours d'expérience RH

Plus globalement, les commissions ont également été l'occasion de capitaliser un certain nombre de retour d'expérience RH :

- D'abord, notamment pour les structures novice ou récemment adhérente à la démarche, le déploiement du dispositif d'aide au départ en vacances, en priorité pour les plus éloignées, a eu l'effet de légitimer l'abord de cette question et son portage par l'employeur. La visibilité nouvelle de ce sujet, intrinsèquement personnel mais imbriqué au travail, permet de concevoir un objet supplémentaire d'action et de dialogue au sein de ces structures.
- Le statut de la référente interne du dispositif (secrétaires, assistante de secteur, responsable marque employeur)⁶ semble pouvoir impacter l'aisance des salariées à participer au dispositif. Au regard notamment de l'exposition personnelle que la constitution du dossier de candidature suppose, par exemple simplement en imposant de partager sa destination de vacances avec la collègue référente, le rapport de confiance et idéalement l'absence de hiérarchie entre la participante et la référente, semblent clé. Il s'agit en somme de limiter le sentiment, chez les participantes, de partager leur vie privée avec leur employeur. Au-delà du statut de la référente, la part subjective de la relation de confiance existante, variable d'une participante à l'autre et

⁶ A noter que dans un souci de rapidité de déploiement, les structures ont centralisé l'effort de gestion du dispositif en une ou deux référentes internes ; les responsables de secteur (notamment présentes au sein des structures comptant un effectif important de salariées) n'ont pas été particulièrement mobilisées.

soumise à une forme d'arbitraire, semble pouvoir nettement influencer la « profondeur », la nature et le degré de l'accompagnement (gestion administrative <-> encouragement personnel à oser).

- Toutes les structures participantes témoignent d'un filtre par indicateur financier (quotient familial inférieur à 900 / revenu fiscal de référence équivalent) trop restrictif et sévère, excluant presque automatiquement les couples dont les membres exercent chacun un emploi. Il est à noter que des situations d'éloignement voire d'exclusions des vacances existent également au sein de foyers dits « hors critères », qui vivent alors leur non-éligibilité d'office au dispositif comme injuste.
- Le différentiel de taille de structure au sein du groupe expérimental (deux structures de 30-40 salariées, deux structures de 600 à 700 salariées) a permis l'observation du déploiement de pratiques de gestion variées. En partie liées au niveau de proximité/connaissance entre salariées existant intrinsèquement, les modes de diffusions en interne du sondage puis de l'information sur le dispositif, puis de relance et d'accompagnement individuel ont varié. Pour les structures de petit effectif, et sans exclure une première communication générale (par SMS par exemple), une communication de proximité, avec des relances « une par une » au cas par cas, et plus globales (rappel en réunion) a pu se déployer plus facilement. Selon une porteuse de projet participante, ce modèle de gestion de proximité, « face à face », a été facilitant en permettant à certaines salariées de se sentir directement concernées et donc de déclencher leur projet de vacances ; ce qui n'aurait sans doute pas été via une communication plus distante.
- Certaines structures se sont autorisées à transmettre l'information concernant l'existence de l'aide aux vacances sur le téléphone personnel des salariées, au regard de la dimension personnelle du sujet vacancier et de la bienveillance de la proposition. Un accueil très favorable de cette démarche a été observé.
- Une difficulté a été observée pour la moitié des participantes du groupe expérimental : le biais de subjectivité managériale dans l'inscription puis la défense, en commission, du dossier de certaines salariées jugées moins ou peu méritantes au regard de leur posture professionnelle. Ce conflit intérieur possible, inhérent à la position dichotomique employeur-gestionnaire du dispositif, mais que les employeurs ont finalement réussi à dépasser en faveur de leur salariée, serait à intégrer dès le cadrage initial du dispositif au sein de chaque structure afin de clairement positionner les rôles et leurs limites, et ainsi éviter l'advenue de ces confusions.
- Une déception certaine et amplement partagée parmi les responsables participant à l'expérimentation : l'absence de réaction positive et de reconnaissance de la part des bénéficiaires, presque qu'indifférentes à l'effort de considération de leur structure. Il semble ici pouvoir se jouer un écart de perceptions et d'attentes entre :
 - D'une part, des salariées qui pourraient bien percevoir en cette aide (financière) enfin advenue, une forme de reconnaissance escomptée, longtemps attendue et amplement méritée, comme une compensation juste du manque quotidien de valorisation (donc en percevant le dispositif dans sa dimension d'aide financière comme « résultat palpable » normal) ;
 - D'autre part, des responsables de structure qui ont déployé une démarche personnelle de conviction, supposant une charge de travail supplémentaire d'organisation et de gestion administrative en interne, et donc des efforts ciblés en faveur de la reconnaissance des salariées (en percevant donc le dispositif dans sa dimension d'initiative personnelle et de procédure).

5. ENTRETIENS D'APPROFONDISSEMENT AVEC DES SALARIEES ELOIGNEES DES VACANCES NON-CANDIDATES A L'AIDE

Intention : recueillir la parole directe des salariées pour comprendre les freins à la mobilisation autour de l'aide et plus précisément l'existence (ou non) d'un intérêt de développer un accompagnement méthodologique et le cas échéant, ses modalités adéquates (externalisé, par une collègue, par un tiers mais dans les locaux, sur son temps perso...).

Méthode : 9 entretiens réalisés par téléphone auprès de salariées, dont voici les profils :

Métier	Structure de rattachement	Ancienneté dans la structure	Antériorité du dernier départ en vacances
7 AD 1 AVS 1 TISF	3 ADT 44 2 ADAVIE 3 Domicile Action Trégor 1 AFAD	Entre 4 mois et 12 ans (moyenne à 5 ans)	3 « jamais » 6 « 3 ans ou plus »

5.1 QUELQUES ELEMENTS DE CARACTERISATION SOCIALE

Dans le prolongement des expressions recueillies à l'occasion du sondage, les participantes aux entretiens partagent spontanément une aspiration à occuper leurs congés par du repos, de l'apaisement et du recentrement sur les proches.

Néanmoins, ce qui contraste est la réalité de l'occupation vacancière, basée sur la réplication du quotidien (le travail salarié en moins), les excursions à la journée à proximité (à la mer, dans un parc...) ou chez les proches (oncle, beaux-parents, sœur...). Dans tous les cas, ces habitudes d'occupation des congés sont assez peu perçues comme « de vraies vacances », plutôt un moindre mal, des compensations bienvenues :

« On fait ce qu'on ne peut pas faire quand on travaille, on s'occupe de notre maison, on se rattrape de ce qu'on n'a pas eu le temps de faire le reste du temps (ménage, rangement...). » (M, ADAVIE)

« On ne part pas souvent, on est au bord de la mer, ou alors plutôt chez des amis un peu... Mon conjoint est militaire, il a peu de vacances en même temps que moi, et en plus il est pompier volontaire, mais on aimerait bien partir, cela fait 5 ans qu'on est ensemble et on n'a pas pris de vraies vacances dans une location... » (M-M, Domicile Action Trégor)

« ...dommage je ne pars pas en vacances. » (P, AFAD, part chez sa sœur chaque été)

« Je ne fais rien, je reste à la maison, repos... Financièrement je ne peux pas me permettre de partir, nous avons la chance d'avoir la mer à proximité donc c'est toujours agréable de pouvoir circuler alentour. » (N, Domicile Action Trégor)

La plupart aspire à des modèles de vacances sobres, un départ en voiture avec les enfants ou bien en couple, plus au sud avec l'espoir de trouver plus de chaleur (Vendée, Sud de la France, simplement sortir de la région voire du département, sortir de chez soi).

5.2 LE FREIN FINANCIER AU CENTRE DE LA VIE QUOTIDIENNE

La majorité évoque un quotidien économiquement restreint voire précaire (dossier de surendettement en attente au tribunal), de privation régulière et de sentiment continu d'être à la limite, pas vraiment pauvre, mais loin d'être à l'aise. L'inflation en cours est également un déterminant récurrent de l'aggravation des situations. L'arbitrage en défaveur des vacances apparaît alors l'évidence.

« Je pourrais m'organiser mais économiser c'est compliqué. Tous les mois j'essaye d'économiser mais c'est difficile. Je ne fais pas de sorties, je ne fais pas de restos c'est le strict minimum. On se prive vraiment dans tout. » (P, AFAD)

« Ce n'est pas possible de partir, on a à peine de quoi manger... et pas d'aide (APL...) ... avec le salaire de mon mari je ne rentre pas dans le cadre. On est au-dessus du revenu, pas de beaucoup mais on est au-dessus. C'est le souci avec notre salaire on passe au-dessus des aides, mais pas assez pour être bien. On dépense de 30 à 80€ à chaque fois. Les enfants travaillent aussi. C'est la classe moyenne et elle est en général la plus emmerdée, on n'est ni dans le bas ni dans le haut, on est au milieu. Nous on n'a jamais eu le droit à la prime de rentrée scolaire par exemple. » (L, ADT 44)

« C'est trop cher, les salaires sont trop bas, l'épargne est difficile, j'épargne très peu mais régulièrement quand même. Malheureusement, l'épargne passe souvent dans les urgences voiture... » (M, ADAVIE)

« Financièrement je ne peux pas me permettre, en plus j'ai été obligée de changer de voiture avec le métier qu'on a, on n'est pas du tout aidée, et j'ai dû refaire un crédit sur un premier crédit donc je suis vraiment en difficulté. » (N, Domicile Action Trégor)

« Ça impose des choix à faire : les vacances ne sont pas la priorité, c'est un confort en plus, il y a un choix entre les vacances et les factures. » (S, ADT 44)

« Il faut faire des choix, il ne faut pas se retrouver dans la merde à la fin du mois. » (E, ADAVIE)

Au frein financier, s'ajoutent pour certaines également des contraintes de disponibilités communes avec le conjoint, ou encore l'isolement social du fait d'enfants désormais adultes :

« Partir seule et manger dans un restaurant, seule, c'est vraiment triste. Ils ont chacun leur vie maintenant, et dans la mesure où je ne peux pas proposer quoi que ce soit... » (N, Domicile Action Trégor)

5.3 LE NON-DEPART COMME NORME RESIGNEE...

La faible habitude des vacances implique également pour plusieurs interviewées un manque démobilisant de connaissance des coûts moyens qu'un séjour suppose. Dans un contexte de forte limitation financière, le classement spontané des vacances dans la catégorie des « impossibles » permet de rationaliser la situation actuelle pour la rendre plus acceptable. Et la boucle d'impuissance apprise se referme : puisque j'en suis exclus durablement, j'explique cette exclusion par des facteurs totalement externes et radicaux, je maintiens à distance la perspective d'un départ en vacances jusqu'au désintéret pur, pour rendre la situation moins douloureuse.

« Si j'avais une baguette magique ? Alors l'Irlande mais bon, c'est irréaliste (l'avion, le logement...) on se dit « à combien ça peut revenir ? », je n'ai jamais fait le calcul... Donc je me limite à la France parce que dans ma tête je me demande si on pourrait... » (S, Domicile Action Trégor)

En somme, contrairement à ce qui a pu être hypothétiser au sein du groupe pilote, l'existence d'une amotivation ancrée, par stress, appréhension, rebut, manque d'envie ou de repère, ne se vérifie pas complètement (aucun entretien sur les 9 menés ne permet de dresser ce constat). Il semble clairement a contrario exister une frustration du non-départ en vacances.

Néanmoins, une forme de dépit, de démotivation préalable est observée notamment au regard de la frustration de ne pas être légitime financièrement, de ne plus pouvoir s'autoriser ces dépenses. Une résignation à l'exclusion vacancière, en réalité assez loin du sentiment « de ne pas savoir faire, comment s'y prendre », semble le plus souvent s'imposer et dresser un sentiment d'impossibilité qui se solidifie par l'installation d'empêchements divers.

« Je partirai peut-être un jour, si je retrouve quelqu'un ou même avec mon fils... si j'avais les finances oui, mais là j'ai pris des rendez-vous sur mes congés, puis il faut s'occuper du petit, de sa rentrée, je prévois de déménager aussi un jour. » (E, ADAVIE)

5.4 UN DISPOSITIF INTRINSEQUEMENT PEU MOBILISATEUR DES PLUS ELOIGNEES, DES BESOINS SPECIFIQUES LIES A LA PRECARITE FINANCIERE NON ANTICIPES

Au préalable, il est à noter que, notamment dans les structures aux effectifs les plus importants, les enquêtées n'ont pas toutes eu un égal accès à l'information détaillée sur l'aide aux vacances possible (3 sur 5 rapportent ne pas avoir reçu la communication).

Aussi, les canaux choisis n'ont pas toujours permis d'atteindre en particulier les plus éloignées des vacances :

« Je ne suis pas regardante sur les mails car je ne les checke pas forcément, le mail je peux vite l'oublier. Un appel téléphonique comme ce que vous faites aujourd'hui. En réunion d'équipe ce n'est pas toujours le lieu car il y a beaucoup d'infos mais ça aurait pu être le lieu. Je n'ai pas eu de retour par le biais des responsables. » (S, ADT 44)

« Idéalement, par courrier avec le bulletin de paie, assez tôt dans l'année, avant qu'on pose nos congés. Donc en janvier. » (E, ADAVIE)

En effet, le délai trop bref cette année, entre le moment de lancement de la communication synthétique et les échéances de commissions a finalement très peu permis aux référentes de proposer des temps d'information complémentaire, rendant la compréhension du message parfois complexe.

« Quelles sont les conditions des aides ? Parce que je ne sais pas en quoi ça consiste. Si c'est un crédit, ça va nous déranger. » (S, ADT 44)

Lorsque l'information leur est parvenue (plus facile dans les petites structures), qu'elles répondaient ensuite aux critères d'éligibilité, les interviewées n'ont pas nécessairement candidaté à l'aide, **simplement car elles n'avaient pas prévu de partir en vacances.**

« Vu que je ne partais pas cet été je ne me suis pas penchée sur la question. Mais s'ils le remettent en place tous les ans pourquoi pas. » (B, ADT 44)

« C'est bien d'aider ceux qui veulent partir en vacances... La politique vacances du CSE, je ne me sens pas trop concernée, je ne m'y intéresse pas dans le détail. Mais je connais les aides pour les parcs animaliers, les parcs d'attraction... C'est le même dispositif ? Enfin, grâce à ça, c'est bien, je vais emmener mon fils dans des parcs, près des lacs pour des sorties à la journée. Je pense profiter de ces réductions. » (E, ADAVIE)

Au-delà d'apparaître comme un dispositif « coup de pouce », destiné à renforcer celles et ceux qui avaient déjà prévu de partir et qui pouvaient donc déjà « se le permettre », ces visions corroborent le fait que **l'aide au départ n'a pas eu le rôle déclencheur et levier escompté auprès des personnes les plus éloignées des vacances.**

En creusant l'analyse des éléments de dissuasion, on dégage plusieurs freins liés aux conditions de déploiement du dispositif, basé cette année sur un cadre flottant.

Ainsi **l'incertitude totale concernant l'estimation de l'obtention d'une aide et de son montant a clairement pu démobiliser** : les commissions statuant sur les critères précis et les montants attribués après avoir reçu les candidatures. Pour certaines personnes, cela comporte trop d'insécurité pour s'engager.

Concrètement, **l'investissement administratif** (« devoir fournir plein de papiers ») face à une contrepartie non garantie, ainsi que très prosaïquement, **le fait de devoir avancer l'argent** (Arrhes, réservations...), puisque l'aide sous forme de chèques-vacances n'est reçue généralement que peu de temps avant le séjour et ne permet pas de régler l'intégralité du séjour, constituent **un investissement inéquilibré pour les personnes les plus en prise avec le frein financier.** Pour certaines personnes, cela se passe comme s'il s'agissait « d'être pauvre pour pouvoir toucher une aide, mais pas trop pour quand même être en mesure d'avancer de l'argent ».

« Ils m'ont demandé le QF, j'étais dans les clous car autour de 600e, mais ça a été compliqué, il faut avancer l'argent pour réserver. Si je prends le risque et qu'on me dit au bout du compte « vous n'avez pas l'argent », c'est la catastrophe ! Je ne peux pas sortir de l'argent que je n'ai pas pour réserver un week-end, un resto. (...)

"Il faut ci, faut ça", avant telle date !! Je n'ai pas que ça à faire, on est crevée de notre journée, donner des papiers, des machins, des démarches que je n'ai pas forcément envie de faire... On a la tête dans le guidon, dans notre métier et c'est tout. On se lève, on travaille, on mange, on travaille... C'est tout ! » (N, Domicile Action Trégor)

Ainsi, assurer un cadre minimal visible, clair et motivant, de critères et montants attribuables semble, chez ces personnes en précarité financière réelle, nécessaire pour s'engager plus avant et œuvrer à trouver les compléments financiers assurant la réalisabilité d'un séjour.

« Comme ça si on a un montant à ne pas dépasser, on saura trouver la bonne location !! Si on le sait à l'avance, on peut trouver quelqu'un pour nous avancer, nous prêter de l'argent, moi mes parents... » (N, Domicile Action Trégor)

« Il faudrait tous les renseignements sur ce à quoi on peut prétendre, on peut vous aider à telle hauteur (pour se projeter sur la durée du séjour, le type de séjour par ex en mobil home avec un enfant en bas âge avec des activités ...), savoir de quand à quand l'aide est accessible, si elle sera reconduite... » (S, ADT 44)

5.4.1 Au-delà de l'aide financière, différentes modalités de ciblage et d'accompagnement à la préparation sont importantes

Globalement, le besoin d'un accompagnement méthodologique à la préparation d'un séjour ne semble pas vraiment vérifié.

« Je peux me débrouiller sur l'organisation quand même, une aide ce n'est pas utile. » (B, ADT 44)

Spécifiquement, une aide administrative et informatique semble être utile voire nécessaire pour combler le fossé numérique voire l'aversion d'une partie de la population :

« J'ai une collègue qui n'a pas internet donc elle n'a pas accès, donc si elle entend parler du questionnaire, il faut lui imprimer le questionnaire, elle passe par nous... certaines ne vont pas chercher plus loin, de peur de ne pas cliquer où il faut. » (L, ADT 44)

Certaines personnes pointent tout de même l'intérêt d'une **aide sous forme d'idées et de conseils** touristiques pas à pas (recommandations d'hébergements qui acceptent les Chèques-vacances...), pour **rendre tangibles la perspective de vacances, casser l'impossibilité perçue** liée aux représentations floues, exigeantes (« il faut beaucoup de temps devant soi pour envisager une semaine de vacances ») et onéreuses des vacances.

« Les idées ne fusent pas et comme ça fait 7 ans... je n'ai plus trop l'habitude. » (N, Domicile Action Trégor)

« Une aide car je n'ai aucune notion des coûts, depuis le temps, les prix et les endroits ont changé... » (M, ADAVIE)

5.4.2 La nécessité d'un accompagnement préalable : l'encouragement à la légitimité

Pour faire face au frein fondamental de résignation face à l'exclusion, et au sentiment d'abandon qui y est lié, il apparaît nécessaire d'accompagner l'autocensure qu'on pourrait qualifier « de réaction », pour permettre au plus éloignées des vacances de s'autoriser à se construire une place mentale pour les vacances. À la fois en validant leur légitimité, par des encouragements consistants dans le temps, mais également en aidant à déconstruire le sentiment d'impossibilité matérielle par le déploiement d'actions concrètes de conseils, guidage et une anticipation certaine, permettant d'accueillir le doute.

Accompagner de façon plus poussée les plus éloignées des vacances suppose enfin assurément de se donner les moyens de les identifier, pour aller vers elles et eux. En effet, il apparaît évident que la distance aux vacances entraîne la distance de légitimité au dispositif et donc le silence des concernées, même lorsque la communication interne parvient à les atteindre.

« Sauf s'il y a une proposition directe par une personne de confiance, et pas juste l'envoi d'une info "on est là pour vous aider", car je suis trop timide pour m'imposer. » (S, Domicile Action Trégor)

Et c'est là un point dur de la modélisation du dispositif : comment réussir à identifier, repérer spécifiquement les personnes les plus éloignées des vacances ? Le sondage annuel comme outil de détection est-il viable ? Le cas échéant,

comment intégrer le souci de confidentialité/anonymat des données auprès de l'employeur, pour limiter les biais dans les réponses ?

Le groupe expérimentateur pointe notamment l'outil de l'entretien professionnel d'évaluation et d'accompagnement comme espace-temps privilégié pour adresser individuellement la question de l'accès aux vacances et éventuellement engager un dialogue sur le sujet et le dispositif.

Quoi qu'il en soit, deux leviers facilitant la mobilisation des personnes cœur de cible se dégagent unanimement :

- organisationnel : l'anticipation indispensable du déploiement du dispositif, idéalement autour du mois de janvier pour des départs à l'été, de façon à se donner le temps de part (employeur, de diffuser et accompagner) et d'autres (salariée : de digérer, douter, s'engager) ET un cadre de dispositif clair et fixé (par exemple concernant les niveau(x) d'aide financière escomptable(s)).

« C'est beaucoup de choses à penser et à organiser seule. Si je m'y prends à l'avance je réussis à m'organiser. En fait il faudrait anticiper même sur les finances. » (S, ADT 44)

- social : penser un accompagnement proactif, qui va chercher et « prend par la main » les plus oubliées. Idéalement un soutien entre collègues ou autres personnes de confiance, est rapporté comme adapté. Certaines soulignent l'intérêt d'un soutien au sein même de leur structure employeuse, d'autres plutôt à l'extérieur, mais toujours sur le temps personnel. Responsable de secteur, secrétaire, psychologue du travail, animatrice culturelle... Il reste que le profil et la mission attribuée à la ou aux personnes chargées de ce soutien s'éloigne fondamentalement de la logique de gestion administrative du dispositif.

« Notre structure est petite, tout le monde se connaît... Pour ne pas trop en demander au bureau et on n'a pas forcément envie de raconter tout. Bon une assistante sociale ça fait un peu, bizarre... Je dirais plutôt une personne de l'animation. » (N, Domicile Action Trégor)

En définitive, pour autoriser puis favoriser la projection individuelle des personnes les plus éloignées dans les vacances, et les aider à percevoir leur investissement personnel dans la préparation comme valable, il s'agit prioritairement de développer un dispositif d'aide intégrant pleinement ces recommandations :

- Un cadre fixé : des critères et montants d'aide financière précisés en amont des candidatures
- Un système sécurisant, côté salariées, d'identification des plus éloignées des vacances
- Une communication a minima par courrier postal dès janvier, et des relances individuelles des plus éloignées, pour les « prendre par la main et leur montrer que c'est possible »
- Un soutien à la légitimité, une aide technique et des conseils, par des collègues de confiance ou des professionnelles tiers, sur le temps personnel des salariées.

6. POUR CONCLURE

Tel que déployé, le dispositif d'aide aux vacances des salariées de l'aide à domicile a porté à nouveau un enjeu de distribution quantitative d'une aide financière, largement diffusée. Aussi légitime soit-il, la réalisation de cet enjeu semble percuter celui de l'égalité d'accès au droit aux vacances et de lutte contre l'exclusion sociale. Par un point aveugle aux besoins spécifiques des personnes éloignées des vacances, il ne dépasse effectivement pas le fossé de proximité aux vacances qui existe parmi les salariées, mais plus problématique encore, il semble qu'il puisse renforcer d'une certaine façon l'inégalité d'opportunité qui existe entre les personnes familières des vacances et celles qui en sont durablement éloignées voire exclues.

Ainsi, pour la seconde année consécutive, ni l'atteinte ni « l'atteignabilité » des salariées cibles n'ont vraiment pu se vérifier.

En définitive, il nous apparaît que :

- Le dispositif tel que déployé n'est pas déclencheur de l'idée ni de la mobilisation dans la construction d'un projet de vacances pour les personnes qui en sont éloignées ;
- Le levier central de la mobilisation de ces salariées réside en un soutien à la légitimité, de type « encouragement », étalé sur la durée, qui permette d'aider ces personnes à s'autoriser à se projeter en vacances puis à maintenir le réalisme perçu de ce projet jusqu'au départ (limiter l'abandon par l'imposition de freins psychologiques notamment) ;
- Le levier périphérique reste l'accompagnement technique, pour limiter la fracture numérique notamment, et administrative, que ce type de dispositif réifie intrinsèquement.

En effet, comme l'a souligné le sondage mené au démarrage de l'expérimentation, les personnes les plus éloignées des vacances, tout comme les parents de familles nombreuses (4 enfants ou plus), ont particulièrement tendance, au printemps, à **ne pas être motivées par l'idée de vacances** (15% d'entre elles disent ne pas en avoir envie ou besoin).

Si la charge organisationnelle et financière qu'un départ représenterait sont probablement en cause, la dés- ou non-habitude aux vacances et son corolaire de déconstruction progressive de l'auto-légitimité perçue s'imposent certainement ici. En effet, le sentiment d'impuissance apprise autour de la préparation de vacances (« *je ne sais plus combien cela coûte, je ne sais plus ce qu'il est possible d'envisager* ») et plus globalement d'acceptation de l'exclusion du luxe que représentent les vacances, semblent peser lourdement dans les postures des salariées oubliées.

Œuvrer en faveur du besoin de reconnaissance et de considération des salariées de l'aide à domicile, pourrait donc supposer d'intégrer certains différentiels existant parmi elles et eux, comme celui de l'accès aux droits aux vacances.

Lutter contre l'exclusion de façon uniforme ne semble en effet pas permettre d'inclure les besoins spécifiques de personnes qui nécessitent pourtant particulièrement de se sentir d'égale valeur avec leurs collègues et avec la société.

Ainsi, l'accompagnement méthodologique (construire le budget, faire des réservations, etc.) ne semble pas le plus structurant dans la poursuite de l'objectif d'accompagner vers le départ les salariées de l'aide à domicile qui sont éloignées des vacances.

Reste à éclairer la pertinence managériale et l'opérationnalisation possible d'un tel accompagnement humain et technique, porté en interne ; à ce jour seule alternative pertinente à l'orientation simple de ces structures vers une politique plus classique et large de distribution de titres, portée par les comités d'entreprise et entités apparentées.

Contacts

Vacances Ouvertes
14 rue de la Beaune
93100 Montreuil

Tél. 01 49 72 50 30

bienvenue@vacances-ouvertes.asso.fr

www.vacances-ouvertes.asso.fr

