



Enquête administrative sur la situation des deux organismes de voyage adapté organisé concernés par l'incendie survenu le 9 août 2023 dans un gîte de Wintzenheim



Rapport définitif



Christophe ITIER

Frédéric LALOUÉ

Membres de l'inspection générale des affaires sociales

SYNTHÈSE

L'inspection générale des affaires sociales (IGAS) a été saisie par lettre du 14 août 2023 de la ministre des solidarités et des familles et la ministre déléguée chargée des personnes handicapées, pour conduire une enquête administrative sur les conditions d'autorisation et d'organisation des séjours des personnes handicapées victimes de l'incendie de leurs gîtes d'accueil survenu, le 9 août 2023. Cet incendie de deux gîtes logés dans un même bâtiment, au lieu-dit La Forge de la commune de Wintzenheim a provoqué la mort de onze personnes (dix vacanciers et un accompagnant professionnel).

Conformément à la lettre de mission, le rapport se concentre sur l'examen de l'organisation et du fonctionnement des deux opérateurs concernés par l'incendie du 9 août : l'association Idoïne, dont le siège est situé à Besançon, et la société par actions simplifiée (SAS) Oxygène, dont le siège social est à Lyon. La mission devait examiner les procédures et contrôles administratifs dont ces deux opérateurs de Vacances Adaptées Organisées (VAO) ont été l'objet.

La mission n'a pas examiné le contenu et la portée des actions de la propriétaire des deux gîtes se trouvant dans le bâtiment incendié, ni du maire de Wintzenheim, qui se trouvent en dehors du périmètre de sa saisine par les ministres, et relèvent pour l'essentiel d'une enquête judiciaire instruite par le tribunal judiciaire de Paris.

Par ailleurs, les investigations n'ont pas porté sur l'action des préfetures et des services en charge de la protection civile, qui ne relevaient pas du champ de la lettre de mission.

La chaîne des actions des opérateurs et des administrations sociales chargées de leur suivi révèle une succession de défaillances, qui mises bout-à-bout, soulèvent une question systémique quant à une prise en compte effective de la sécurité des vacanciers en situation de handicap.

L'encadrement des vacances adaptées organisées par le droit et les instructions traite des conditions d'accompagnement des personnes handicapées lors de leurs séjours, et ne concerne les questions de sécurité incendie qu'à la marge. L'instruction du 10 juillet 2015 relative à l'organisation des séjours de vacances pour personnes handicapées majeures, qui précise les modalités de mise en œuvre du décret n° 2015-267 du 10 mars 2015, n'évoque en conséquence les questions de sécurité contre les incendies que sur l'équivalent d'une page sur les 104 que compte le texte, dans une annexe consacrée aux « bonnes pratiques » attendues des opérateurs. Ces éléments se révèlent peu précis et peu opérationnels.

L'agrément des opérateurs de VAO, donné pour cinq ans par le préfet de la région siège de ces organismes, se concentre sur les conditions d'organisation et de fonctionnement des structures, sans s'attacher au déroulement des séjours, qui peut varier d'une année à l'autre. En conséquence, les questions de sécurité incendie n'ont pas été étudiées lors de l'agrément des deux opérateurs par les services de l'Etat en Bourgogne-Franche-Comté et en Auvergne-Rhône-Alpes.

Un agrément provisoire été attribué à la SAS Oxygène par arrêté préfectoral du 7 juillet 2023, pour la période allant du 8 juillet au 31 août 2023. Cet agrément a été délivré afin de permettre la tenue effective des séjours malgré l'incomplétude du dossier, et sous réserve d'apporter les pièces manquantes. Si l'attribution d'un agrément provisoire n'est pas prévue par les textes, elle n'a eu

aucun impact sur la question de la mise en sécurité des locaux, qui n'est pas prise en compte dans la procédure d'agrément. Par ailleurs, la SAS Oxygène avait poursuivi son activité sans agrément entre le 24 avril et le 8 juillet 2023, organisant deux séjours qui ont fait l'objet de contrôles dans les Ardennes et le Pas-de-Calais, et donné lieu à l'établissement d'un procès-verbal d'infraction pour exercice illégal d'une activité industrielle et commerciale par la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) des Ardennes, ainsi qu'à la saisine du procureur de la République au titre de l'article 40 du Code de procédure pénale pour le même motif.

Par décision du 28 août 2023, les services de l'Etat en région Auvergne-Rhône-Alpes ont décidé de ne pas renouveler l'agrément de la SAS Oxygène à compter du 1er septembre 2023, en avançant des motifs indépendants des circonstances de l'incendie. Ces motifs, tenant à la prise en charge des vacanciers handicapés et à la transparence de l'opérateur, conduisent les services de l'Etat à mener une réflexion sur les autorisations délivrées aux autres sociétés du groupe VADEV, *holding* de rattachement de la SAS Oxygène, dont le fonctionnement est très intégré.

Le bâtiment détruit par l'incendie hébergeait le gîte *La petite Alsace*, au rez-de-chaussée, et le gîte *La petite Venise*, au premier étage, lui-même composé de pièces communes et d'une chambre sur un premier niveau et des autres chambres en mezzanine. Il ne fait pas de doute que ce bâtiment était redevable de la législation sur les établissements recevant du public (ERP), applicable dès que le nombre de places d'hébergement dépasse 15. Cette législation implique un régime d'autorisation administrative par arrêté municipal, pris après avis de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA). Or, d'après les éléments communiqués par les services de l'Etat dans le département du Haut-Rhin, la commission n'est jamais passée pour vérifier la situation de ces gîtes.

Les deux opérateurs Idoine et Oxygène sont responsables de la sécurité des vacanciers au sein des lieux d'hébergement qu'ils retiennent pour l'organisation de séjours de VAO. Pour autant, l'un comme l'autre n'ont pas considéré être compétents et directement responsables de la vérification du statut des gîtes au regard de la sécurité incendie. La seule demande émanant de l'association Idoine sur la question du passage de la CCDSA, transmise par un mail du 4 mai 2022, est restée sans réponse documentée de la propriétaire du gîte et sans suites de l'association.

Les services de l'Etat dans le département du Haut-Rhin, chargés des contrôles des séjours, n'ont pas identifié la problématique du passage de la CCDSA, malgré deux vérifications de la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) sur des séjours de VAO effectués dans les gîtes *La petite Venise*, en août 2020, et *La petite Alsace*, en juillet 2023. La première de ces inspections, qui concernait déjà l'opérateur SAS Oxygène, avait soulevé la question de l'absence d'extincteur et de détecteur avertisseur autonome de fumée (DAAF) dans le gîte *La petite Venise*. La SAS Oxygène y a répondu par mail du 7 août 2020 indiquant que ces équipements avaient été installés le jour même de l'inspection. La documentation du contrôle effectué par les services de la DDETSPP du Haut-Rhin sur les locaux du gîte *La petite Alsace*, en juillet 2023, ne comporte aucune mention sur les questions de sécurité incendie.

A l'occasion des investigations, la mission a identifié un troisième gîte, *Le petit Colmar*, sis à la même adresse que les deux gîtes détruits par l'incendie du 9 août 2023 mais dans un bâtiment distinct. La préfecture du Haut-Rhin, interrogée par la mission, a indiqué que ce gîte ne figurait pas sur la liste des ERP, alors même qu'il a reçu un groupe de 16 personnes à l'occasion d'un séjour

de VAO de la SAS Oxygène en juillet 2022. La mission recommande une confirmation urgente de ce statut et la suspension préventive de toute activité de réception du public.

Les actions des deux opérateurs et des services de l'Etat compétents pour les autoriser et les contrôler doivent être replacées dans leur contexte administratif. La législation sur la sécurité incendie est un domaine technique qui ne relève pas du champ de spécialité des opérateurs de VAO, ni des services d'une DDETSPP. En outre, le champ des contrôles devant être effectués par les administrations sociales est lui-même ambigu, et son encadrement par l'instruction de 2015 est limité et imprécis. Si la grille de contrôle applicable par la DDETSPP du Haut-Rhin comprenait bien la vérification de l'application de la législation sur les ERP, cette grille n'a pas de portée obligatoire. Enfin, les moyens consacrés par les services de l'Etat à ces contrôles sont très limités, et en diminution.

Les investigations de la mission mettent en évidence la nécessité de revoir d'urgence les procédures permettant aux opérateurs de VAO et aux pouvoirs publics de s'assurer de la mise en sécurité des locaux accueillant des vacanciers handicapés contre les incendies.

En premier lieu, il importe de sécuriser l'ensemble des séjours de VAO se déroulant au sein d'ERP, par la production immédiate d'attestations par les propriétaires et gérants des gîtes utilisés par les opérateurs de VAO, et la production des justificatifs correspondants (arrêté municipal d'autorisation ou de poursuite d'exploitation, ou à défaut procès-verbal de la CCDSA). Les opérateurs devront visiter les locaux systématiquement avant leur utilisation pour un séjour de VAO, et produire les comptes rendus de ces visites lors des déclarations de séjour auprès des services de l'Etat.

En deuxième lieu, il est indispensable d'étendre la réflexion sur la sécurité incendie à la situation des gîtes non ERP, susceptibles d'héberger 15 personnes ou moins. Ces gîtes sont aujourd'hui assujettis à une réglementation minimale, se bornant à la présence d'un DAAF. La particularité de la situation des personnes handicapées, dont l'évacuation peut être plus complexe, commande d'adapter les exigences requises en matière de sécurité incendie, afin d'adapter la circulaire de 2015 au plus vite, et en tout état de cause avant la prochaine saison de VAO à l'été 2024.

En troisième lieu, la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) doit adapter rapidement l'outillage permettant aux services déconcentrés de l'Etat de partager les informations utiles sur les opérateurs et séjours de VAO, au moyen d'un fichier partagé, dont la mise en place ne saurait attendre la création d'un système d'information complet. Elle devrait en outre élaborer une grille de contrôle applicable sur l'ensemble du territoire national pour les séjours de VAO, intégrant les vérifications précises attendues des services de contrôle en matière de sécurité incendie.

En dernier lieu, l'organisation et le fonctionnement des séjours de VAO soulèvent des questions majeures de conciliation du droit aux vacances pour les personnes en situation de handicap, élément essentiel d'une société inclusive, avec les impératifs de sécurité. C'est en ce sens que la mission recommande une nouvelle mission de l'IGAS d'évaluation générale des modalités d'encadrement et d'organisation des VAO.

RECOMMANDATIONS DE LA MISSION

n°	Recommandation	Autorité responsable	Échéance
1	Adresser un courrier circulaire à l'ensemble des opérateurs agréés de VAO : 1/ Rappelant le principe de la responsabilité de l'opérateur quant à la sécurité des lieux d'accueil ; 2/ Demandant la production à la DREETS, pour l'ensemble des hébergements utilisés, d'une attestation du propriétaire ou de l'exploitant quant à l'assujettissement du bâtiment à la législation sur les ERP, ainsi que les documents prouvant le passage de la commission de sécurité dans les cinq dernières années pour les bâtiments assujettis ; 3/ Demandant la production d'un compte rendu de visite préalable des locaux d'accueil des séjours, qui intégrera nécessairement le décompte des couchages	DREETS	Immédiatement
2	Lors de la réception des déclarations de séjour de VAO : 1/ Vérifier que l'opérateur de VAO a produit l'attestation d'assujettissement ou de non-assujettissement du lieu de séjour à la législation sur les ERP, ainsi que la preuve du passage de la commission de sécurité dans les cinq dernières années. 2/ Vérifier que l'opérateur a produit un relevé de visite préalable du gîte, intégrant le décompte du nombre de couchages dans le bâtiment.	DDETS(PP)	Immédiatement
3	Redéfinir rapidement et plus précisément que dans l'actuelle rédaction de l'instruction de 2015 les diligences attendues des opérateurs en matière de sécurité incendie pour les séjours réalisés dans des gîtes ne relevant pas de la législation sur les ERP	DGCS	Le plus rapidement possible et en tout état de cause avant l'été 2024
4	Mettre en place un fichier partagé des séjours de VAO au niveau national, complété et documenté par les DREETS et les DDETS(PP), sans attendre la mise en place d'un système d'information complet sur la VAO	DGCS	Avant l'été 2024
5	Mettre en place une grille nationale de contrôle des séjours de VAO et former les équipes de contrôle sur le contenu des vérifications qu'elles doivent effectuer	DGCS, en lien avec le SG MAS et l'IGAS	Second semestre 2023
6	Lancer une mission IGAS d'évaluation des modalités d'organisation et d'encadrement des VAO	Ministres	Second semestre 2023

SOMMAIRE

SYNTHESE.....	3
RECOMMANDATIONS DE LA MISSION	7
RAPPORT	11
1 LE DISPOSITIF DE VACANCES ADAPTEES ORGANISEES (VAO) REpond A DES PRINCIPES PRINCIPALEMENT POSES PAR LE CODE DU TOURISME.....	12
1.1 LE DISPOSITIF DE VAO REPOSE SUR LA RESPONSABILITE DES ORGANISMES DE VACANCES ETABLIE PAR LE CODE DU TOURISME ET PRESENTE QUELQUES PARTICULARITES	12
1.2 DES PROCEDURES ADMINISTRATIVES VISENT A ENCADRER L'EXERCICE DE CES SEJOURS, POURSUIVANT UN OBJECTIF DE PROTECTION DE LA SECURITE DES VACANCIERS	13
1.2.1 Une double procédure administrative avant les séjours : agrément des structures et déclaration des séjours par l'organisateur agréé	13
1.2.2 Pendant le séjour, des contrôles largement dépendants des moyens à la disposition des administrations déconcentrées.....	14
1.3 DES PROCEDURES VISANT MARGINALEMENT LA SECURITE DES LOCAUX	15
2 LA SITUATION ADMINISTRATIVE DES DEUX OPERATEURS APPARAIT CONTRASTEE	18
2.1 LA SITUATION DE L'ASSOCIATION IDOINE.....	18
2.1.1 Les modalités de fonctionnement de l'opérateur Idoine.....	18
2.1.2 Les procédures et contrôles administratifs sur l'association Idoine	22
2.2 LA SITUATION DE LA SAS OXYGENE.....	24
2.2.1 Les modalités de fonctionnement de la SAS Oxygène	24
2.2.2 Les procédures et contrôles administratifs sur la SAS Oxygène	29
3 LES GITES DE WINTZENHEIM DEVAIENT SE CONFORMER A LA LEGISLATION SUR LES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP) ; LES CONTROLES DES OPERATEURS ET DE L'ADMINISTRATION ONT ETE SUR CE POINT INOPERANTS.....	38
3.1 LES DEUX GITES DE WINTZENHEIM RELEVAIENT DE LA LEGISLATION SUR LES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP).....	38
3.2 LES OPERATEURS IDOINE ET OXYGENE N'ONT PAS VERIFIE L'APPLICATION DE CES REGLES PAR LES GITES PRESTATAIRES	41
3.2.1 Concernant le gîte La petite Alsace occupé par l'association Idoine.....	41
3.2.2 Concernant le gîte La petite Venise occupé par la SAS Oxygène.....	42
3.2.3 Concernant les diligences des deux opérateurs	43
3.3 LES CONTROLES REALISES PAR LES SERVICES DE L'ÉTAT DANS LE DEPARTEMENT DU HAUT-RHIN, MALGRE UNE ATTENTION MARQUEE POUR LES QUESTIONS DE SECURITE CONTRE LES INCENDIES DE CES DEUX GITES, N'ONT PAS IDENTIFIE QU'IL S'AGISSAIT D'ERP	44
3.3.1 La réception des déclarations de séjour	44
3.3.2 Les deux contrôles effectués sur des séjours dans les gîtes de Wintzenheim en août 2020 et juillet 2023.....	45
3.3.3 Le rôle des services territoriaux de l'Etat.....	46
4 ANALYSES ET RECOMMANDATIONS	49
4.1 IL IMPORTE DE SECURISER D'URGENCE L'ENSEMBLE DES SEJOURS DE VAO EN ERP	49

4.1.1	<i>Les opérateurs de VAO doivent démontrer sans attendre que l'ensemble de leurs hébergements soumis à la législation sur les ERP sont en situation régulière.....</i>	49
4.1.2	<i>Pour tout futur séjour, exiger la production des pièces attestant du respect de la réglementation sur les ERP lors du dépôt des déclarations auprès des DDETS(PP)</i>	50
4.2	LA SITUATION DES SEJOURS HORS ERP DOIT FAIRE L'OBJET D'UN TRAITEMENT RAPIDE D'ICI LA PROCHAINE SAISON DE VAO A L'ETE 2024.....	51
4.3	L'OUTILLAGE DES CONTROLES DE L'ADMINISTRATION DOIT PROGRESSER RAPIDEMENT, SANS ATTENDRE UNE EVOLUTION DE LA LEGISLATION	52
4.3.1	<i>Un fichier partagé de la VAO doit être mis en place sans attendre le déploiement d'un système d'information complet</i>	52
4.3.2	<i>Le niveau national doit valider rapidement une grille partagée de contrôle des séjours de VAO</i>	54
4.4	LES FRAGILITES, DYSFONCTIONNEMENTS ET QUESTIONNEMENTS IDENTIFIES PAR L'ENQUETE REVELENT LA NECESSITE D'UNE EVALUATION DES MODALITES D'ORGANISATION ET D'ENCADREMENT DES VAO 56	
	OBSERVATIONS DES ORGANISMES ET REPONSES DE L'IGAS.....	61
	REPONSE DE LA DIRECTRICE REGIONALE DE LA DREETS D'AUVERGNE-RHONE-ALPES.....	63
	REPONSE DU DIRECTEUR REGIONAL DE LA DREETS DE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE.....	97
	REPONSE DU AU DIRECTEUR DEPARTEMENTAL DE LA DDETSPP DU HAUT-RHIN	100
	REPONSE DU DIRECTEUR GENERAL DE LA SAS OXYGENE	102
	REPONSE DE L'IGAS.....	133
	ANNEXE 1: EXIGENCES ADMINISTRATIVES LIEES A UN GITE ACCUEILLANT PLUS DE 15 PERSONNES	187
	LISTE DES PERSONNES RENCONTREES	191
	SIGLES UTILISES	195
	LETTRE DE MISSION	196

RAPPORT

[1] Par lettre du 14 août 2023, la ministre des solidarités et des familles et la ministre déléguée chargée des personnes handicapées ont confié à l'inspection générale des affaires sociales le soin de conduire une enquête administrative sur la situation des deux organismes de voyage adapté organisé (VAO) ayant adressé des vacanciers en situation de handicap mental dans deux gîtes logés dans un même bâtiment, dont l'incendie, le 9 août 2023, a provoqué la mort de onze personnes (dix vacanciers et un accompagnant professionnel).

[2] Christophe Itier et Frédéric Laloue, membres de l'IGAS, ont été désignés le 16 août 2023 pour conduire cette mission.

[3] Le premier de ces séjours était organisé par l'association Idoine, au sein du gîte *La petite Alsace*. Il concernait neuf adultes en situation de handicap accompagnés de trois professionnels. Le second séjour était organisé par la SAS Oxygène, dans le gîte *La petite Venise*. Il concernait treize adultes en situation de handicap accompagnés de trois professionnels. Les deux gîtes étaient situés respectivement au rez-de-chaussée et au premier étage du bâtiment.

[4] Une instruction judiciaire est en cours au Tribunal judiciaire de Paris pour « homicides involontaires et blessures involontaires ». Elle doit permettre de déterminer les circonstances et responsabilités exactes dans le déroulement de cette tragédie.

[5] Parallèlement, il est donc demandé à l'IGAS de conduire une mission d'enquête administrative permettant « *de décrire précisément les procédures réalisées et leur conformité à la réglementation (...) tant du point de vue de la gestion de la procédure par l'administration que de celui des démarches opérées par les organismes concernés, ainsi que celui mis en œuvre par les autorités compétentes pour :*

- agréer les deux organismes concernés à organiser des vacances adaptées organisées ;
- autoriser les séjours sur le gîte de Wintzenheim. »

Tel est l'objet du présent rapport.

La mission a été effectuée dans un délai court puisque la lettre de mission du 14 août 2023 a conduit à la désignation des inspecteurs généraux par ordre de mission du 15 août 2023, ce qui laissait un peu plus de trois semaines pour faire les investigations sur place et rédiger le rapport, qui devait être remis le 8 septembre 2023, date décalée au 11 septembre. L'ensemble des diligences effectuées est restitué dans le présent document, mais il ne peut être exclu que les éléments pris en compte ne soient pas exhaustifs.

1 Le dispositif de vacances adaptées organisées (VAO) répond à des principes principalement posés par le Code du tourisme

[6] Les vacances adaptées organisées (VAO) sont un dispositif régi par le Code du tourisme (Art. L 412-2 et R 412-8 et suivants). Seul le contrôle par l'administration est défini par le Code de l'action sociale et des familles, qui prévoit un cadre identique à celui des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)¹. Sont définies comme " vacances adaptées organisées ", les activités de vacances avec hébergement en France ou à l'étranger, d'une durée supérieure à cinq jours, destinées exclusivement à des groupes constitués de trois personnes handicapées majeures ou plus.

[7] Cette législation repose sur le droit commun des organismes de voyage et de tourisme, auquel sont ajoutées des règles spécifiques visant à assurer la protection des vacanciers en situation de handicap.

1.1 Le dispositif de VAO repose sur la responsabilité des organismes de vacances établie par le Code du tourisme et présente quelques particularités

[8] **La liberté commerciale des organisateurs est consacrée par les principes régissant les voyages et applicables aux séjours de VAO** : libre initiative des organismes, tarification libre aux familles, responsabilité des organisateurs quant à la réalisation des séjours, etc. En particulier, l'article L.412-2 du Code du tourisme prévoit l'immatriculation des organisateurs au registre des agents et autres opérateurs de voyage et de séjour : « *Si ces activités relèvent du champ d'application de l'article L. 211-1 [personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale : 1° Des forfaits touristiques ; 2° Des services de voyage portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes.], cette personne doit en outre être immatriculée au registre prévu à l'article L. 141-3 [registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours, dit Atout France].* »

[9] Ces principes poursuivent **un objectif d'inclusion des personnes en situation de handicap**, dont le droit aux vacances implique d'avoir accès à une offre touristique de droit commun.

[10] Des procédures administratives encadrent toutefois spécifiquement la VAO de manière à assurer la sécurité des vacanciers dont les séjours s'inscrivent dans le cadre de cette liberté commerciale. Ainsi, les dispositions énoncées en matière de sécurité (agrément et déclarations

¹ L'article L412-2 du Code du tourisme renvoie explicitement pour ces questions aux articles L313-13 et L313-13-1 du CASF pour ces questions.

de séjour) ne sont pas applicables à des ESSMS qui organiseraient eux-mêmes des séjours de vacances pour leurs résidents².

1.2 Des procédures administratives visent à encadrer l'exercice de ces séjours, poursuivant un objectif de protection de la sécurité des vacanciers

1.2.1 Une double procédure administrative avant les séjours : agrément des structures et déclaration des séjours par l'organisateur agréé

[11] **Les procédures applicables sont codifiées dans le Code du tourisme et issues pour l'essentiel du décret n° 2015-267 du 10 mars 2015.** Ce dernier est décliné par l'instruction DGCS/SD3B du 10 juillet 2015 relative à l'organisation des séjours de vacances pour personnes handicapées majeures.

[12] Deux procédures se succèdent :

- **Un agrément national** pour toute personne physique ou morale qui organise, en les réalisant ou en les faisant réaliser par un intermédiaire, des vacances adaptées organisées : cet agrément est sollicité auprès du préfet de région du lieu d'implantation de l'organisme, ou de son siège social. En pratique, c'est la direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) qui instruit ces demandes et délivre les agréments pour cinq ans ; la règle est celle du silence-acceptation après deux mois et les refus doivent être motivés si l'administration « *considère que l'organisme n'assure pas des conditions de sécurité des personnes handicapées majeures et ne garantit pas la prise en compte de leur état de santé ainsi que de leur intégrité et de leur bien-être physique et moral* »³ ;
- **Une déclaration de séjour, adressée en deux temps par l'organisateur** deux temps par l'organisateur deux mois avant le déroulement du séjour (déclaration initiale) puis 8 jours avant ce dernier (fiche complémentaire). Cette déclaration est adressée à l'autorité administrative du département dans lequel est effectué le séjour, en pratique la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) ou, dans les départements de moins de 400.000 habitants, la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP), qui l'enregistre et doit en accuser réception à l'opérateur.

² L'article L.412-2 du Code du tourisme dispose : *"Sont dispensés d'agrément les établissements et services soumis à l'autorisation prévue à l'article L. 313-1 [établissements et services sociaux et médico-sociaux] du code de l'action sociale et des familles qui organisent des séjours de vacances pour leurs usagers dans le cadre de leur activité."*

³ Article R.412-12 du Code du tourisme.

1.2.2 Pendant le séjour, des contrôles largement dépendants des moyens à la disposition des administrations déconcentrées

[13] **Des contrôles pendant le séjour sont prévus par les textes.** Le contrôle est effectué par les personnels mentionnés au II de l'article L. 313-13 du Code de l'action sociale et des familles [c'est-à-dire les personnels, placés sous l'autorité de l'autorité administrative, le préfet de département, ou sous celle de l'agence régionale de santé ou mis à sa disposition par d'autres services de l'Etat ou par d'autres agences régionales de santé].

[14] **Il n'existe pas de liste précise des attendus opposable aux opérateurs de VAO⁴.** L'instruction de 2015 ne fixe pas d'objectifs de contrôle. En revanche, l'instruction n° DGCS/SD4C/2022/240 du 7 décembre 2022 relative aux modalités de mise en œuvre de l'ordonnance n° 2018-22 du 17 janvier 2018 relative au contrôle de la mise en œuvre des dispositions du code de l'action sociale et des familles et de l'article L. 412-2 du code du tourisme, intègre la VAO, et son annexe 8 porte spécifiquement sur cette dernière, et précise les dispositions du Code de l'action sociale et des familles quant au contenu des contrôles (constats d'écart et de remarques relevés dans le rapport de contrôle). et aux décisions pouvant en résulter :

- - injonctions, prescriptions, recommandations, arrêté de fermeture de séjour : mesures prises par le préfet de département ou la DDETS(PP) par délégation au vu du rapport de contrôle ;
- - décision de suspension puis arrêté de retrait d'agrément : mesures prise par le préfet de région ou la DREETS par délégation au vu des dysfonctionnements répétés ou graves actés dans des rapports de contrôles défavorables et/ou des signalements d'événements indésirables graves.

[15] **Le nombre de ces contrôles est contraint par les effectifs dont disposent les administrations :** 55 équivalents temps plein (ETP) sont aujourd'hui dédiés des DREETS et DDETS(PP) aux missions d'inspection contrôle pour les domaines de la cohésion sociale, de la politique de la ville et l'accueil-hébergement-insertion dont **22,9 ETP pour le seul secteur de la cohésion sociale**. Au niveau national, d'après les données communiquées par la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), 201 contrôles de séjours de VAO auraient été réalisées en 2022 et 189 en 2021, soit environ **deux contrôles par département et par an**. Faute de données sur le nombre de séjours il n'est pas possible d'établir un taux de couverture par les contrôles.

[16] En outre, **la programmation des contrôles se heurte à des circuits de transmission des informations qui ne fonctionnent pas conformément aux textes en vigueur.** L'article R.412-14-1 du Code du tourisme dispose que *"Les personnes responsables de l'organisation du séjour sur le lieu de vacances sont tenues d'informer sans délai le préfet du département du lieu de séjour de tout accident grave ainsi que de toute situation présentant ou ayant présenté des risques graves pour la santé, l'intégrité ou le bien-être physique et moral des personnes handicapées majeures. Le préfet de région qui a délivré l'agrément est informé de cette transmission."* Or, les événements

⁴ La DGCS a engagé un travail autour de l'énonciation de ces attendus par arrêté ministériel en 2018, mais cette démarche n'a pas abouti.

indésirables graves (EIG) sont globalement très peu signalés, et leur transmission aux DREETS chargées de l'agrément des structures est rarement effectuée⁵.

1.3 Des procédures visant marginalement la sécurité des locaux

[17] **Les procédures administratives mises en œuvre par les DREETS et les DDETS(PP) sont dans le champ de la VAO destinées en premier lieu à assurer un bon accompagnement humain des vacanciers en situation de handicap.** Sur les 104 pages de l'instruction de 2015, l'équivalent d'une page seulement est consacré aux questions de sécurité des bâtiments contre les incendies, et ces éléments sont classés parmi les bonnes pratiques à suivre par les opérateurs de VAO.

[18] Le décret et l'instruction de 2015 sont centrés sur les questions de qualité de prise en charge des vacanciers handicapés : besoins de soins et de médicaments, pratiques et formation du personnel chargé de l'encadrement des séjours, réorientation d'un vacancier en cas de prestation inadaptée à sa situation, etc.

[19] **Les questions liées à la sécurité des bâtiments et installations, et singulièrement la sécurité incendie, qui ne sont abordées que marginalement, relèvent de la responsabilité des opérateurs et des personnes responsables des séjours :**

- L'agrément ne concerne pas les lieux de séjour, qui n'y peuvent figurer qu'à titre indicatif, ce qui est logique dès lors que l'agrément est délivré pour cinq ans avec un périmètre d'effet national ;
- La déclaration de séjour n'intègre pas la question de la sécurité incendie. Dans formulaire Cerfa de déclaration, annexé à l'arrêté du 1er septembre 2015, est prévu une fiche annexe à remplir par lieu de séjour. Elle intègre des précisions sur le type d'hébergement, l'identité et les coordonnées du gestionnaire, l'accessibilité, les prestations hôtelières assurées par le lieu d'accueil, les caractéristiques des couchages, les modes de transport. La question de la sécurité incendie n'est pas abordée. Il est prévu une rubrique pour que l'organisateur puisse décrire le lieu d'hébergement (parties communes et sanitaires, notamment), ainsi que la question fermée suivante : « *une visite des locaux par l'organisateur a-t-elle été effectuée ?* » *oui / non.*

[20] **L'instruction du 10 juillet 2015 n'aborde la sécurité incendie que dans son annexe 2 portant recommandations de bonnes pratiques pour l'activité de VAO, qui n'ont pas d'effet réglementaire opposable.** Le IV sur les lieux de séjour, après avoir abordé les questions d'accessibilité, comporte le développement suivant relatif à la sécurité⁶ :

« Les articles L. 412-2 et R. 412-8 à R. 412-17 du code du tourisme ne définissent pas les lieux d'accueil des séjours VAO, ni les exigences auxquelles ils doivent répondre. L'article R. 412-11 du code du tourisme prévoit seulement que l'organisateur qui sollicite l'agrément VAO doit, dans le dossier qui accompagne sa demande, apporter les informations prévisionnelles sur le nombre et les lieux de séjours de vacances envisagés au cours de l'année à venir, indiquant à titre indicatif leur chronologie

⁵ L'absence de remontées d'EIG est fréquemment relevée dans les rapports de contrôle (Cf. Infra).

⁶ Les passages en gras sont à l'initiative de la mission et non dans le texte original.

et périodicité. Ces éléments sont ensuite précisés dans les déclarations prévues à l'article R. 412-14 du même code.

Sous réserve de l'appréciation souveraine du juge, la réglementation actuelle n'interdit donc pas l'organisation de séjours VAO dans des appartements ou des maisons, des meublés ou dans des gîtes, comme c'est d'ailleurs très souvent le cas.

Il convient de distinguer trois catégories d'hébergements touristiques :

1° Tous les hôtels, et les gros meublés de plus de 15 personnes (type gîtes de groupes), qui relèvent de la réglementation des ERP [établissements recevant du public]. A noter sur ce point que le terme de "gîte" est une appellation commerciale et ne correspond à aucune réglementation en tant que telle. La DGE préfère parler de "meublés de tourisme".

2° Les bâtiments d'habitation collective (dits résidences de tourisme)

3° Les maisons individuelles (notamment, les chambres d'hôtes et les petits meublés). A noter sur ce point que les chambres d'hôtes ne peuvent pas dépasser 5 chambres (soit 15 personnes maximum).

Les hôtels et les gros meublés, qui relèvent de la réglementation des ERP, sont soumis au règlement de sécurité incendie qui leur est applicable en vertu du code de la construction et de l'habitation (CCH) avec obligation de système de sécurité incendie et surveillance humaine 24 heures sur 24.

Le statut des bâtiments d'habitation collective semble plus complexe, mais ils sont en tout état de cause redevables d'obligations incendies renforcées par rapport aux habitations collectives de droit commun.

Les maisons individuelles, qui échappaient aux obligations incendie relevant du règlement de sécurité y sont désormais soumises depuis janvier 2015.

Bien que non soumis aux exigences strictes du code de la construction et de l'habitation en matière de sécurité incendie, l'organisateur du séjour et le responsable sur place doivent, en fonction de la particularité des lieux, mettre en œuvre tous les moyens utiles permettant de s'assurer de la sécurité des lieux et des personnes (notamment : présence d'extincteurs ou d'alarme ou mise en place de détecteur de fumée). Il est recommandé que la formation des accompagnateurs comprenne un item relatif aux règles de sécurité.

Pour toute question concrète se rapportant à la sécurité des lieux de séjours, il appartient au titulaire de l'agrément ou au responsable du séjour sur place de prendre l'attache du service départemental d'incendie et de secours (SDIS) du lieu de séjour. »

[21] Parallèlement, les sites d'hébergement (gîtes, hôtels, résidences de tourisme, chambres d'hôtes, etc.) sont soumis aux obligations liées à la sécurité des sites et des installations, dont la sécurité contre les incendies, dont les contrôles et autorisations relèvent du droit de l'urbanisme et de la sécurité civile et des administrations compétentes.

[22] Après échanges avec les services compétents du ministère de l'intérieur, s'agissant des gîtes (ou meublés de tourisme), deux situations existent du point de vue du Code de la construction et de l'habitation (CCH) :

- Soit ils sont redevables de la législation sur les ERP, parce que leur capacité d'accueil totale dépasse 15 personnes, et ils doivent se conformer à de règles d'autorisation impliquant des avis préalables de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA) ;
- Soit ils n'en sont pas redevables, et se voient appliquer des règles minimales qui sont celles de toute habitation (présence d'un détecteur automatique de fumée).

[23] **L'instruction de 2015 semble donc aller plus loin que la lettre stricte du CCH, tout en se conformant au principe général de recherche de sécurité pour les vacanciers en situation de handicap**, puisqu'elle recommande la mise en œuvre de tous les moyens utiles permettant d'assurer de la sécurité des lieux et des personnes, et notamment la présence d'extincteurs ou d'alarme ou de détecteurs automatiques de fumée (DAAF⁷).

⁷ Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée

2 La situation administrative des deux opérateurs apparaît contrastée

[24] Si l'association Idoine répond à un schéma classique d'intervention et fonctionne dans une relation de confiance avec l'administration, la SAS Oxygène était au jour de l'incendie bénéficiaire d'un agrément provisoire, dans un contexte de perte de confiance de l'administration, confirmée depuis par le refus d'agréer la structure au-delà du 31 août 2023.

2.1 La situation de l'association Idoine

2.1.1 Les modalités de fonctionnement de l'opérateur Idoine

2.1.1.1 L'organisation de l'association

[25] Créée il y a 29 ans, Idoine est une association loi 1901 dont l'objet social consiste à « *organiser des séjours de vacances, des loisirs, des activités créatrices et occupationnelles pour personnes adultes handicapées intellectuelles et d'autres groupes associatifs à caractère social. Par ses différentes actions, son esprit, l'association souhaite également contribuer à la culture et aux loisirs pour tous ainsi qu'à la promotion des créations artistiques de la personne adulte handicapée intellectuelle et d'autres groupes associatifs à caractère social, en organisant et/ou soutenant des démarches ou projets*⁸ ».

[26] Le conseil d'administration présidée depuis 6 ans par une ancienne directrice d'établissement de l'ADAPEI 70 et directrice des formations supérieures et tout au long de vie de l'Institut Régional du Travail Social de Franche-Comté. La plupart des membres actuels du conseil d'administration justifient d'un parcours professionnel dans le champ du handicap ou social.

[27] L'association est agréée Organisme de Vacances Adaptées (2020-0019-SOCIAL - 27/02/2020) et immatriculée auprès d'Atout France⁹ (IM025120005). Elle participe aux délibérations et travaux du Conseil National du Tourisme et des Loisirs Adaptés (CNTLA), en tant que membre du bureau, du conseil d'administration et de la commission réglementaire.

[28] La documentation consultée comme les entretiens menés auprès de la présidente et de la directrice, confirmés par les appréciations de l'administration, attestent d'une importante préoccupation et **implication de l'association en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap, se traduisant par une individualisation et adaptabilité des séjours** aux souhaits et niveaux d'autonomie des vacanciers – qui sont dès lors adhérents de l'association. Idoine propose ainsi chaque année une quarantaine de séjours en juillet-août en France métropolitaine. En 2022, 35 ont pu être réalisés dont 80% sont concentrés sur les premières semaines d'août correspondant aux périodes de fermeture des établissements médico-sociaux et celles privilégiées pour les vacances des aidants familiaux. En 2022 encore, six séjours ont été proposés

⁸ Statuts de l'association modifiés par l'Assemblée Extraordinaire du 30 novembre 2018

⁹ Atout France, l'agence de développement touristique en France, est notamment en charge de l'immatriculation des opérateurs de voyages.

en hiver, pour cinq réalisés. Au-delà de ces séjours du programme annuel sur catalogue, l'association peut aussi être amenée à organiser ponctuellement des séjours à la carte tout au long de l'année.

[29] L'association privilégie les groupes de taille réduite : la moyenne s'établissait en 2022 à moins de 11 vacanciers. Cette moyenne monte à 15,7 si on y intègre les accompagnateurs, ce qui doit impliquer une vigilance quant aux catégories des lieux d'hébergement mobilisés (ERP ou non)¹⁰.

[30] C'est ainsi 4 à 500 personnes en situation de handicap qui bénéficient chaque année des services de l'association pour un budget annuel moyen de 900 000 euros (hors période Covid-19).

[31] En 2022, sans retrouver le niveau d'activités ante Covid-19 (6 400 journées), 5 477 journées ont été organisées pour 488 vacanciers, générant en moyenne à la journée 154 € de recettes pour 127 € de charges directes (hors frais de siège - exercice comptable du 1^{er} octobre 2021 au 30 septembre 2022). Cette marge (17%) est intégralement absorbée par les charges structurelles, le résultat d'exploitation s'avérant légèrement déficitaire (-61 K€) sur le même exercice pour un budget total de 911 K€¹¹.

[32] Le siège social de l'association est à Besançon et l'ensemble des effectifs permanents y travaille. L'association ne dispose pas d'antennes territoriales.

2.1.1.2 La formation des équipes

[33] L'équipe permanente est réduite à trois ETP, en contrats à durée indéterminée (CDI). La directrice est en fonction depuis 2022, est titulaire d'un diplôme d'État d'Ingénierie Sociale et d'un master de Sociologie, Solidarités en milieu rural et urbain, et justifie d'expériences dans le champ médicosocial comme d'une ancienneté de plus de 5 ans au sein de l'association (coordinatrice depuis 2018, directrice par intérim en 2021). La directrice est secondée par une coordinatrice et un comptable. Durant le mois d'août, l'équipe permanente est renforcée de trois ETP en contrat à durée déterminée (CDD): un coordinateur adjoint transverse et deux coordinateurs de zone, ayant respectivement en charge le bon déroulement des séjours organisés en Alsace – Lorraine, en Auvergne – Rhône Alpes et en Bretagne – Normandie. Ils ont pour mission de se rendre régulièrement dans les séjours et d'assurer un premier niveau d'astreinte.

[34] Pour assurer la tenue des séjours estivaux, l'association a recours à des encadrants saisonniers recrutés exclusivement sous contrat d'engagement éducatif, au titre de responsable de séjour, d'assistant sanitaire ou d'animateur. 136 saisonniers ont été recrutés pour la période estivale en 2022, seul un quart avait déjà travaillé pour l'association. Symptomatique des métiers du secteur social et de l'animation, ce turn-over important complexifie évidemment le recrutement tant sur le plan qualitatif que quantitatif, contraignant l'association à annuler chaque année certains des séjours prévus.

¹⁰ Rapport d'activité 2022 – Assemblée générale de l'association – 25 novembre 2022

¹¹ Rapport d'activité et rapport financier – Assemblée générale de l'association – 25 novembre 2022

[35] **Si aucun diplôme n'est règlementairement requis, l'association déclare privilégier pour sa sélection, les candidats bénéficiant d'expériences professionnelles connexes ou suivant des études suivies dans le champ médico-social.**

[36] Cette exigence mais aussi ces difficultés de recrutement se traduisent dans la composition de l'équipe encadrant le séjour organisé par l'association au sein du gîte *La petite Alsace* du 30 juillet au 12 août 2023, et composée de :

- Une responsable du séjour, professeure d'anglais depuis 2017 en collège et lycée, titulaire d'un master MEEF¹² anglais second degré, du PSC1¹³ et du BAFA¹⁴. La responsable a exercé les mêmes fonctions pour des séjours organisés par l'association Idoine au cours des étés 2022, 2021, 2019, 2018 et 2017, complétés de divers expériences professionnelles et bénévoles d'animation auprès d'enfants, d'adolescents ou de personnes vulnérables.
- Une assistante sanitaire du séjour, étudiante en seconde année du Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé, titulaire du PSC1 et du BAFA, et justifiant au titre de sa formation de stages en établissements de protection de l'enfance et pour adultes handicapés, ainsi que d'une expérience d'animatrice en ALSH¹⁵.
- Un animateur du séjour qui n'est lui titulaire que du PSC1, et qui justifie d'expériences professionnelles réduites et sans rapport avec le champ social ou du handicap.

[37] Ces encadrants ont été employés dans le cadre d'un contrat d'engagement éducatif du 30 juillet au 15 août 2023.

[38] **L'équipe mobilisée sur le séjour visée par la présente enquête administrative, est équilibrée, qualifiée et expérimentée pour les postes clefs** (responsable et assistante sanitaire). Cette équipe a pu par ailleurs s'appuyer sur une coordinatrice de zone, éducatrice de jeunes enfants exerçant en crèche depuis 2020, titulaire du PSC1 et du BAFD, et justifiant de nombreuses expériences professionnelles d'encadrement dans le champ social et médico-social et de collaborations saisonnières régulières avec l'association Idoine depuis 2014.

[39] A l'issue de la procédure de recrutement (deux entretiens d'une heure pour les responsables de séjour, un entretien d'une heure pour les autres catégories), les encadrants retenus bénéficient d'une formation collective de deux jours en amont de l'ouverture de la saison estivale (24 et 25 juin pour l'année 2023).¹⁶

[40] Par ailleurs, cette formation est dispensée en e-learning pour les recrutements intervenant postérieurement, du fait de désistements ou des difficultés récurrentes de recrutement.

[41] Concernant le contenu de cette formation, au-delà d'une meilleure connaissance des problématiques du handicap, et des aspects purement organisationnels, logistiques ou

¹² Master de l'enseignement, de l'éducation et de la formation

¹³ Prévention et secours civiques de niveau 1

¹⁴ Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur

¹⁵ Accueil de Loisirs Sans Hébergement

¹⁶ Les listes d'émargement pour les formations en présentiel et de pointage pour les formations par visioconférence ont été communiquées à la mission pour les séjours 2023. Elles sont toutefois partiellement significatives : la formation n'est dispensée qu'aux nouvelles recrues de l'année en cours.

managériaux des séjours, le programme et les supports remis à la mission rappellent à tous les encadrants recrutés, les règles et bonnes pratiques en matière d'hygiène, de santé, de secours et de sécurité incendie. **Des modules de formation spécifiques sont organisés le second jour, à destination respective des assistants sanitaires, des animateurs et des responsables, sans que pour ces derniers, ne soient pour autant abordées précisément les questions règlementaires liées aux critères de qualification des sites (ERP ou non) et des dispositions de sécurité attendues en regard.**

[42] A l'issue de la formation, est remis à chacun un « livret des animateurs », inspiré du guide de bonnes pratiques du Conseil national des loisirs et du tourisme adapté (CNTLA). Ce livret rappelle notamment les règles, postures et actions à adopter aux étapes clés et tout au long d'un séjour tant pour la vie quotidienne et les activités des vacanciers que pour les domaines médicaux ou de sécurité. Il est notamment rappelé aux responsables, l'obligation de la réalisation de l'état des lieux du site d'accueil à l'arrivée du groupe, de repérage des extincteurs, disjoncteurs et issues de secours. Une fiche mission récapitulative des attendus au départ du groupe, à l'arrivée sur site, durant et à la fin du séjour, est également remise au responsable de séjour.

[43] Par ailleurs, en plus des outils utiles au bon déroulement d'un séjour, **l'ensemble des protocoles d'urgence, d'hygiène, de premiers secours et d'évacuation incendie sont détaillés dans un classeur (rouge) à disposition de tous les animateurs, au sein de chaque lieu de séjour.** Un second classeur (bleu) est quant à lui dédié au suivi médical des vacanciers et reste à la seule disposition des responsables et assistants sanitaires. Ce classeur a fait l'objet d'un travail conjoint avec les services de l'Agence régionale de santé (ARS) de Bourgogne-France-Comté en 2022.

2.1.1.3 La sélection des lieux d'hébergement

[44] Les représentants de l'association ont indiqué à la mission que les sites d'hébergement retenus pour accueillir les séjours faisaient toujours l'objet d'une visite préalable par la directrice ou la coordinatrice permanente de l'association. Le gîte *La Petite Alsace* de Wintzenheim a fait l'objet d'une visite en 2020.

[45] A l'occasion de cette visite, selon les dires de la directrice, il est systématiquement demandé au propriétaire le statut du gîte et dans le cas d'un ERP, le procès-verbal de la commission de sécurité.

[46] Néanmoins il convient de souligner d'une part, que cette visite préalable des sites n'est pas annuelle et que donc, lorsque le site est réutilisé, la procédure s'appuie sur des constats établis parfois quelques années plus tôt. D'autre part, l'association s'en remet aux informations communiquées par le propriétaire sur le statut du lieu d'hébergement (ERP ou non) comme sur les aspects techniques (contrôle des extincteurs, des détecteurs de fumée, ...). **Se pose donc la question de la sincérité et de l'exactitude des informations en possession de l'association, obtenues lors de sa première visite comme leur évolution dans le temps,** tout particulièrement si le site n'est pas déclaré par le propriétaire en ERP.

[47] **De manière générale, les périmètres de responsabilité en matière de sécurité incendie secours des lieux d'accueil sont assez mal appréhendés par l'association.** Ainsi, pour ses représentants, cette responsabilité relève du propriétaire des lieux, de la mairie voire de la gendarmerie : le fait de signaler chaque séjour à la mairie et à la gendarmerie de la ville hôte, est

en ce sens perçu comme un gage de conformité du lieu d'accueil à la réglementation. Cette information sur papier simple serait déposée sans accusé de réception par les encadrants du séjour, selon la directrice.

[48] Par ailleurs, aux dires même des représentants de l'association, **les exercices d'évacuation ne seraient que très rarement réalisés lors des séjours** en raison de leur durée réduite, de la charge de travail incombant aux accompagnateurs, et de la complexité de leur organisation compte tenu de l'émotivité, des difficultés de compréhension et/ou de mobilité des vacanciers. C'est pourtant une des recommandations formulées par la DDETS 25 lors du seul contrôle subi durant l'été 2022 par l'association lors d'un séjour à Métabief.

2.1.2 Les procédures et contrôles administratifs sur l'association Idoine

2.1.2.1 La procédure d'agrément de l'association Idoine n'appelle pas de remarque particulière

[49] L'arrêté d'agrément de l'association Idoine a été signé par la direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRDJSCS) de Bourgogne-France-Comté le 27 février 2020.

[50] Les pièces du dossier fournies montrent que la demande d'agrément a été traitée en urgence (demande reçue le 24 février 2020 et pièces complémentaires demandées par l'administration le 27 février 2020). Les pièces vérifiées par la DREETS sont conformes à la grille d'instruction qu'elle a élaborée sur la base des dispositions de l'article R.412-11 du Code du tourisme.

[51] **Le dossier d'agrément d'Idoine a été validé par la DREETS. Il comportait par ailleurs des fiches non requises par les textes, dont l'une porte sur l'organisation des évacuations lors d'un incendie.**

[52] Le dossier comporte conformément aux textes une liste indicative des lieux des séjours envisagés pour l'année et pour l'année suivante, précisant le nombre de vacanciers et le nombre d'accompagnants et tenant compte du type de déficiences. Pour cinq lieux d'accueil, l'addition du nombre de vacanciers et d'accompagnants est égal ou supérieur à 15 :

- Saint-Laurent-en-Grandvaux,
- Larians-et-Munans,
- Clairegoutte,
- Péseux,
- La Chapelle-Saint-Sauveur (gîte la Malatière).

[53] La mission a demandé les bilans d'activité devant être produits chaque année à l'autorité d'agrément, conformément à l'article R.412-14 du même Code, dont il doit être tenu compte lors des renouvellements d'agréments. S'agissant de l'association Idoine, ces bilans ont été transmis pour les exercices 2015 à 2022.

2.1.2.2 Le fonctionnement de l'association se caractérise par de bonnes relations avec l'administration

[54] **Les services de la DREETS de Bourgogne-Franche-Comté comme ceux de la DDETSPP du Doubs soulignent la bonne collaboration avec l'association Idoine**, qui est reconnue comme un partenaire sérieux et crédible. En particulier, l'aptitude de l'organisme à entrer dans une démarche de progrès et à corriger son fonctionnement est soulignée par l'administration.

[55] La DREETS de Bourgogne-France-Comté a transmis à la mission les fiches des événements indésirables graves (EIG) adressées par l'association Idoine au cours de l'été 2023. Douze EIG ont été signalés. Il s'agit en quasi-totalité de chutes ou de maladies sans gravité, donnant lieu à un recours systématique aux services d'urgence par les équipes de l'association¹⁷. Le décès d'un vacancier est également survenu au cours d'un séjour. Les éléments relatifs à cet EIG n'appellent pas de remarque par la mission.

[56] Le principe de la transmission des EIG n'a pas toujours été respecté par l'association Idoine. Plusieurs rapports de contrôle (cf. *infra*) formulent des observations quant à la non-transmission à l'autorité départementale d'EIG qui l'auraient mérité (séjours de La Chapelle-Saint-Sauveur en 2016, de Peseux et de Taingy en 2018, de Flacey-en-Bresse en 2021). La mission observe que **l'association a corrigé ses pratiques en matière de transmission des EIG**, conformément à une disposition à la recherche de progrès que la DREETS de Bourgogne-France-Comté a spontanément rapportée.

2.1.2.3 Les contrôles effectués sur les séjours organisés par l'association Idoine avant le 9 août 2023 ne soulevaient pas de difficultés majeures

[57] **Les contrôles opérés en Bourgogne-France-Comté sur les séjours organisés par l'association Idoine** ont donné lieu à onze rapports depuis 2014, qui ont été communiqués à la mission :

- Contrôle de la DDETS du Rhône sur le séjour du 22 au 26 août 2022 à Vaux-en-Beaujolais ;
- Contrôle de la DDETSPP du Doubs sur le séjour du 16 au 30 juillet à Métabief ;
- Contrôle de la DDETS de Saône-et-Loire sur le séjour du 17 au 24 juillet 2021 à Flacey-en-Bresse ;
- Contrôle de la DDCS de Côte-d'Or sur le séjour du 20 au 26 juillet 2019 à Mont-Saint-Jean ;
- Contrôle de la DDCS de Haute-Saône sur le séjour du 14 au 27 juillet 2018 à Larians-et-Munans ;
- Contrôle de la DDCSPP de l'Yonne sur le séjour du 14 au 27 juillet 2018 à Taingy ;
- Contrôle de la DDCSPP du Doubs sur le séjour du 29 juillet au 11 août 2018 à Peseux ;

¹⁷ Les seuils de douleur peuvent différer plus fortement chez les personnes en situation de handicap, et conduisent les équipes à un recours systématique aux urgences et à des examens radiologiques en cas de chute.

- Contrôle de la DDCS de Saône-et-Loire sur le séjour du 21 au 27 juillet 2018 à La Roche-Vineuse ;
- Contrôle de la DDCSPP du Jura sur le séjour du 15 au 28 juillet 2017 à Charchilla ;
- Contrôle de la DDCS de Saône-et-Loire sur le séjour du 16 au 29 juillet 2016 à La Chapelle-Saint-Sauveur ;
- Contrôle de la DDCS de Côte-d'Or sur le séjour du 27 juillet au 9 août 2014 à Chambain.

[58] Par ailleurs la mission s'est vu transmettre un rapport de contrôle de la DDETSPP de Haute-Saône sur le séjour du 15 au 28 juillet 2023 à Briaucourt-Francalmont.

[59] **Aucun de ces contrôles n'a donné lieu à injonction de la part de l'administration.** Seul le contrôle du séjour de Flacey-en-Bresse en 2021 fait l'objet de trois « prescriptions », semblant impliquer des réponses de l'opérateur.

[60] **Immédiatement après l'incendie du 9 août 2023, la DGCS a adressé ce même jour au réseau un mail demandant aux DREETS et aux DDETS(PP) de "signaler toutes difficultés recueillies par vos services sur l'organisation et le déroulement de séjours VAO de manière générale et notamment s'agissant des séjours organisés par Oxygène et Idoine".**

[61] Deux nouveaux contrôles, pour lesquels les rapports étaient en cours de rédaction au moment des investigations, ont été déclenchés postérieurement au 9 août 2023.

[62] **L'un de ces contrôles, réalisé à Larians-et-Munans, a donné lieu à l'évacuation du gîte du fait du non-respect de ses obligations en matière de sécurité incendie par la commune, propriétaire du gîte.** Il est à noter qu'un contrôle opéré sur place dans le même gîte en 2018 n'avait donné lieu à aucune remarque de l'administration relative au passage de la commission de sécurité, alors même que la capacité du gîte est supérieure à 15 personnes.

2.2 La situation de la SAS Oxygène

2.2.1 Les modalités de fonctionnement de la SAS Oxygène

2.2.1.1 L'organisation de la SAS Oxygène

[63] L'opérateur Oxygène détenteur au moment des faits, d'un agrément provisoire VAO délivré par la DREETS Auvergne – Rhône-Alpes, le 8 juillet 2023 pour la période du 8 juillet au 31 août 2023, et émetteur de la déclaration de séjour au sein de *La petite Venise* auprès de la DDETSPP du Haut-Rhin, est une Société par Actions Simplifiée (SAS), dont le siège social est à Lyon et immatriculée Atout France (IM069180002).

[64] La SAS Oxygène fait partie d'un ensemble d'entités complexe pour lequel la mission a éprouvé quelques difficultés à obtenir l'exhaustivité du périmètre et des structures : quatre versions successives de l'organigramme décrit ci-après ont été produites par la direction au fur et à mesure des investigations de la mission. De son côté, la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes a indiqué lors de la procédure contradictoire n'avoir obtenu un premier organigramme (incomplet)

de VADEV que le 13 juillet 2023, à la suite d'un entretien avec le dirigeant de la SAS Oxygène le 12 juillet 2023.

[65] Ainsi au 30 août 2023, l'organisation de la holding **Voyages Adaptés Développement (VADEV)** se décline comme suit :

[66] **Des agences et établissements en France métropolitaine et en Belgique**, chargés de la commercialisation, des relations avec les foyers, les familles et les lieux d'hébergement, de l'organisation et du suivi opérationnels des séjours sur leurs territoires géographiques respectifs :

- **La SAS Voyages Adaptés (VA)** dont le siège social est à Lyon est la plus ancienne entité, fruit de la transformation en 2016 de la SARL du même nom créée en 2011.
- **La SAS Destinations Voyages Adaptés (DVA)** dont le siège social est Villeneuve d'Ascq (Nord) a été créée en 2017. Cette SAS dispose récemment **d'un établissement Ardennes Vacances Adaptées (ARDEVA)** situé à Manhay, au sud de Liège (Belgique). 2023 est la première année d'activité de cet établissement qui rayonne à la fois en Hauts-de-France et en Belgique. L'existence de cet établissement a été dissimulée à la mission lors de l'audition du Directeur Général de VADEV le 25 août 2023.
- **La SAS Oxygène** a été créée en 2017 et dispose de **trois établissements, Oxygène Voyages Adaptés à Nancy, Aventures et Vacances Adaptées à Villeneuve d'Ascq, et depuis 2022, Occitanie Vacances Adaptées à Seysses, près de Toulouse**. L'existence de cet établissement n'était pas indiquée dans l'organigramme initialement communiqué à la mission par le directeur général de VADEV et omise ensuite dans sa présentation de l'entreprise lors de son audition du 25 août 2023.

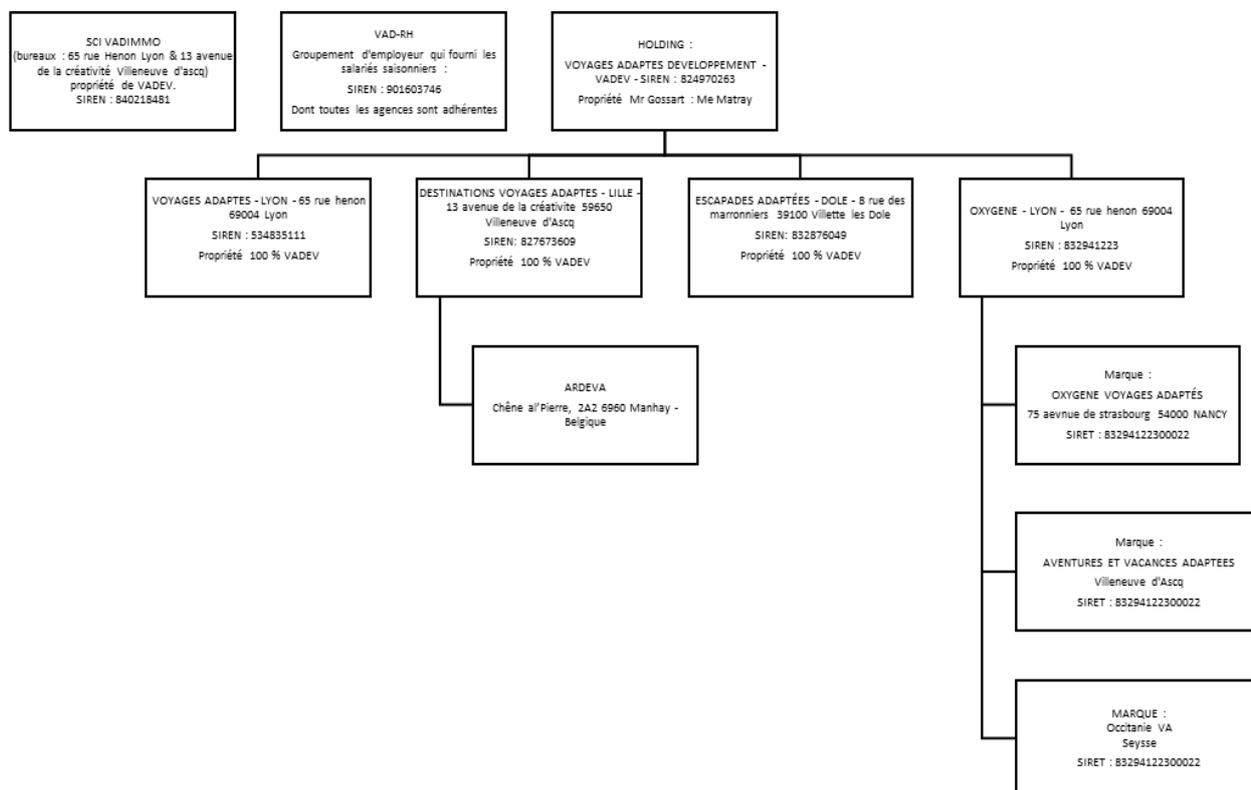
[67] **La SAS Escapades Adaptées** dont le siège social est à Villette-les-Dole, a été créée en 2017. L'objet social de toutes ces SAS est similaire : agence de voyage, prestations de services d'hébergement, de restauration et de transport, organisation de manifestations et d'événements.

[68] L'ensemble des SAS fait l'objet d'une prise de part en capital de la **Société à Responsabilité Limitée (SARL) Voyages Adaptés Développement (VADEV)**, dont le siège social est à Lyon et fondée en 2016, par apport en capital de la SAS Voyages Adaptés. Cette holding regroupe l'ensemble des fonctions support et de pilotage stratégique et opérationnel des agences et établissements.

[69] Enfin, la **Société Civile Immobilière (SCI) VADIMMO** dont le siège social est à Lyon, créée en 2018, détenue majoritairement par la holding VADEV gère le patrimoine immobilier de l'ensemble des entités. Le **Groupement d'Employeurs VAD-RH** créé en 2021, dont le siège social est à Lyon, dont les 4 SAS sont membres, assure la gestion RH des saisonniers mis à leur disposition pour la conduite des séjours de VAO.

[70] La holding et l'ensemble des entités rattachées sont dirigées par le directeur général de VADEV, en cogérance concernant la holding, avec la directrice générale en charge du suivi opérationnel.

Schéma 1 : Organigramme de l'ensemble des entités de la holding VADEV – 30/08/2023



Source : VADEV

[71] Outre les entretiens successifs avec la direction de VADEV, la mission s’est appuyée sur les statuts constitutifs et modifiés des différentes sociétés mis à sa disposition.

[72] **La démultiplication des entités, dont aucune ne porte la même dénomination, y compris lorsqu’il s’agit de simples établissements, et dont les territoires d’intervention se chevauchent, nuit à la lisibilité de l’ensemble comme des activités et périmètres de chaque structure ; ce qui complexifie le travail d’agrément, de suivi et de contrôle des DREETS et DDEETS (PP) :** aucune de celles rencontrées par la mission ne disposaient d’une vision exhaustive de l’organisation des entités de l’ensemble VADEV.

[73] Les délais impartis comme l’objet de la mission n’ont pas permis d’étudier plus précisément les activités et interactions de la SCI et du Groupement d’Employeurs avec le reste des entités, ni les flux financiers entre entités, tels que les refacturations des frais de siège de VADEV aux agences. De même, l’absence de comptes consolidés, rend difficile toute analyse économique et financière à ce stade des investigations.

[74] Néanmoins, sur la base des comptes annuels de l’exercice comptable du 1/09/2021 au 30/08/2022 communiqués par la DG de VADEV, la mission a pu établir le tableau synthétique de la situation à date des différentes entités de l’ensemble VADEV (sans objet pour le Groupement d’Employeurs créé en juin 2021).

Tableau 1 : Tableau synthétique des comptes annuels des entités VA développement

Exercice comptable 2021-2022

	Agences				Holding	SCI
	Oxygène	Voyages adaptés	Destinations VA	Escapades adaptées	VADEV	VADIMMO
Total du bilan	880 349 €	740 629 €	673 008 €	423 384 €	778 641 €	420 032 €
Chiffres d'affaires	1 321 816 €	1 310 146 €	1 301 049 €	554 455 €	685 700 €	45 600 €
Résultat net comptable	11 218 €	3 658 €	-36 801 €	16 130 €	72 039 €	2 390 €

Source : mission

[75] Ainsi, les quatre agences ont généré pendant ce dernier exercice près de 4,5 millions d'euros de chiffres d'affaires, soit 86,5 % des 5,2 millions d'euros de chiffres d'affaires de l'ensemble VADEV.

[76] L'organigramme du personnel fourni par la direction de VADEV, se structure ainsi :

- au siège de VADEV : la direction générale, les deux directeurs régionaux et des fonctions support (RH, communication, production) pour 9 ETP. La direction générale repose sur un directeur général en charge de la stratégie, de la gestion et du management, et par une directrice générale en charge du suivi opérationnel. Tout le processus d'agrément des agences est géré par la holding.
- dans les agences et établissements : des binômes composés généralement d'un chargé de développement et d'un assistant de production, excepté pour les établissements les plus récents qui ne bénéficient pour le moment que d'un chargé de développement (ADREVA et Occitanie VA). Le DG précise que les déclarations de séjour sont produites par chaque entité, bien que la mission ait relevé leur caractère stéréotypé. ise.

[77] Malgré cette structuration, l'organisation de l'entreprise apparaît très centralisée sur la personne du directeur général : la demande de renouvellement d'agrément pour la SAS Oxygène parvenue hors délai en 2023 en raison d'une absence pour maladie du directeur général, est sans nul doute symptomatique de cette centralisation excessive associée à un défaut de procédures internes reconnu comme axe de progrès par le directeur général lui-même.

[78] En 2022, l'activité des agences de l'ensemble VADEV se répartit comme suit :

Tableau 2 : Activité des agences rattachées à la holding VADEV

	Nb Séjours	Nb Semaines	Nb Places	Nb de postes d'accompagnateurs et responsables	Taille moyenne des groupes (encadrement compris)
DESTINATIONS VA	76	113	752	251	13,2
VOYAGES ADAPTES	70	118	780	221	14,3
ESCAPADES ADAPTEES	34	50	362	105	13,7
OXYGENE	81	119	834	254	13,4
TOTAL	261	400	2728	831	13,6

Source : données VADEV retraitées par la mission

[79] Si la taille des groupes s'établit en moyenne à un peu plus de 13 personnes (vacanciers et encadrants compris), **121 séjours ont recensé en 2022 plus de 15 personnes, soit 46% des séjours organisés pour l'ensemble des agences (42% pour les séjours organisés par SAS Oxygène).**

2.2.1.2 La formation des équipes

[80] Les recrutements saisonniers sont réalisés chaque année de février à juin, sous contrats d'engagement éducatif. L'ensemble du process RH des agences (dont Oxygène) est géré par la direction RH au siège de VADEV et le Groupement d'Employeurs.

[81] L'ensemble des candidats retenus pour les séjours estivaux 2023 organisés par Oxygène sont censés avoir suivi deux jours de formation les 6 et 7 juillet¹⁸. Les supports de formation abordent les questions liées au handicap, à l'hygiène, au soin, au suivi des incidents comme à la vie quotidienne des vacanciers. **En revanche, il n'y est pas abordé les questions de sécurité incendie qu'il s'agisse des dispositifs d'alerte et de secours requis (DAAF, extincteurs, issues de secours, ...) ou des protocoles d'évacuation. De même, ces informations et protocoles incendie-secours ne sont pas repris dans le module d'E-learning « classeur de séjour et application terrain », pas plus que dans le « livret de formation » remis aux encadrants et rappelant les bonnes postures et pratiques, ainsi que les protocoles à suivre.**

[82] Comme beaucoup des opérateurs de VAO en France, Oxygène est confronté à des difficultés de recrutements croissantes renforcées par un turn-over important (60%) chaque année inhérent notamment aux saisonniers en fin de cycle d'études.

[83] Ces difficultés de recrutement se retrouvent dans la composition de l'équipe d'encadrants du séjour concerné par l'incendie du gîte La Petite Venise à Wintzenheim. Elle était en effet composée d'un responsable de séjour expérimenté et de deux accompagnateurs aux expériences limitées dans le champ de compétences médico-social :

¹⁸ L'opérateur n'a pas nous fournir les listes d'émargement de la formation, ces dernières ayant été égarées.

- Un responsable du séjour, bénéficiant notamment d'expériences de responsable de séjours pour enfants et adultes en situation de handicap de 2016 à 2021, et de secouriste à la Croix Rouge de 2005 à 2012. Le responsable du séjour a trouvé la mort lors de l'incendie.
- Une accompagnatrice, titulaire d'un BTS en Economie sociale et familiale, justifiant d'une seule expérience similaire d'animation d'un séjour VAO durant l'été 2022.
- Un accompagnateur, sans diplôme et sans expérience professionnelle dans le champ social, à l'exception d'un service civique exercé au sein de la Banque alimentaire en 2018-2019.

2.2.1.3 La sélection des lieux d'hébergement

[84] Concernant les lieux d'hébergement, selon les propos du directeur général (DG), les nouveaux sites sont visités par les agences et leurs établissements en septembre et octobre de chaque année. Ces visites font, toujours selon les propos du DG, l'objet d'une vérification de leur bonne adaptation aux vacanciers et à leurs besoins et niveaux d'autonomie, des conditions d'accessibilité et de sécurité (présence de DAAF et d'extincteurs) sur la base des informations produites par le propriétaire. Il en est de même concernant le statut ERP des gîtes visités qui ne fait l'objet d'aucune vérification (pas de réclamation du procès-verbal de la CCDSA). Concernant les sites réutilisés d'année en année par Oxygène, le DG reconnaît qu'ils ne font l'objet d'aucune actualisation de leur conformité, et que plus globalement, les questions de conformité sécurité-incendie des lieux de séjours sont considérées comme relevant de la responsabilité du propriétaire, la présentation de ces lieux sur des sites internet de tourisme tels que *Grands Gîtes*, étant elle-aussi considérée comme gage de conformité.

[85] Le directeur général de VADEV a informé la mission de sa décision d'enclencher dès la saison 2023/2024 un changement en profondeur des VAO organisées par les agences de l'ensemblier VADEV. L'objectif serait de désormais organiser des séjours de taille plus importante, privilégiant des centres d'hébergement agréés Jeunesse et Sport, classés ERP. Parallèlement les transports ne seraient plus assurés via des véhicules de location conduits par les accompagnateurs mais par des compagnies d'autocars. Les équipes seraient systématiquement encadrées par un directeur et dotées d'un cuisinier et d'un veilleur de nuit.

[86] Enfin si la mise en œuvre d'un logiciel de gestion a permis d'améliorer le pilotage et la gestion jugées alors « trop artisanales » par le DG, ce dernier concède qu'il est encore nécessaire d'adapter et de renforcer certaines procédures internes. I

2.2.2 Les procédures et contrôles administratifs sur la SAS Oxygène

2.2.2.1 Au moment de l'incendie, la SAS Oxygène bénéficiait d'un agrément provisoire délivré en urgence par la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes

[87] La SAS Oxygène bénéficiait d'un agrément pour cinq ans délivré par le préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes le 24 avril 2018, après instruction par les services de la DRDJSCS. Cet agrément est arrivé à échéance le 23 avril 2023.

[88] La demande de renouvellement a été formulée tardivement par le directeur général de la SAS Oxygène le 25 avril 2023 et le dossier a été déclaré recevable par l'administration le 2 mai 2023, au terme de plusieurs échanges. Lors de la procédure contradictoire, le directeur général de la SAS Oxygène a souligné que ce retard s'expliquait par les problèmes de santé qu'il a rencontrés ainsi que par un changement des circuits liés à la réorganisation administrative des services territoriaux de l'Etat en avril 2021.

[89] Le 7 juin 2023, la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes adresse un mail dans le cadre de la procédure d'instruction de la demande d'agrément, rappelant à l'opérateur que « depuis le 24/04/2023, il [lui] est interdit d'organiser des séjours de VAO » et qu'elle s'exposerait à des sanctions pénales si elle persistait à le faire. Cette interdiction est rappelée par un nouveau mail du 16 juin 2023. Le mail reprend dans un tableau l'intégralité des pièces à produire et des non-conformités relevées à cette date : nécessité de clarifier la structuration juridique de la SAS Oxygène et des entités du groupe VADEV, absence du rapport de gestion de la dernière année, des comptes annuels et de l'audit du commissaire aux comptes, impossibilité d'accéder au site internet permettant la mise en œuvre des procédures internes de suivi des séjours, incohérence dans l'attestation d'assurance, absence de la liste des séjours organisés depuis le dernier agrément, non-production des bilans d'activité des cinq dernières années, non-conformité des projets de séjours. Dans le cadre de la procédure contradictoire, la direction générale de VADEV et de la SAS Oxygène souligne qu'un certain nombre de ces demandes administratives manquent de pertinence ou sont inadaptées. Elle indique en outre que le traitement de ces dossiers est à ses yeux hétérogène d'une DREETS à l'autre¹⁹.

[90] Le même jour, la DREETS adresse à la DGCS un mail signalant la situation de la SAS Oxygène au regard de son dossier de demande d'agrément. Elle y indique soupçonner l'opérateur de vouloir continuer son activité et joint une liste des séjours prévus, recensés sur la base de la plaquette commerciale de la SAS Oxygène. Elle demande quel mode opératoire utiliser pour mettre en alerte les services de l'Etat des départements concernés par l'organisation de ces séjours. Elle adresse finalement un mail en ce sens auxdits services le 26 juin 2023.

[91] A la suite de cette alerte, des contrôles sont effectués sur le séjour organisé à Liart du 23 juin au 30 juin 2023, et sur le séjour organisé à Landrethun-le-Nord du 24 juin au 1^{er} juillet 2023. Ces séjours ont été organisés sans agrément valide. La DDETSPP des Ardennes dresse un procès-verbal d'infraction pour le séjour de Liart, et le transmet au procureur de la République en application de l'article 40 du Code de procédure pénale.

[92] Cependant, comme l'établit un courrier de la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes du 7 juillet 2023 au directeur général de la SAS Oxygène, « il est à souligner qu'il n'a pas été constaté de dysfonctionnements dans les mesures d'organisation et d'accompagnement mises en œuvre sur ces séjours qui soient susceptibles de remettre en cause la sécurité, la santé et l'intégrité physique et morale des vacanciers. C'est ainsi qu'a été autorisé, par exception, la poursuite des séjours ».

[93] Le même courrier enjoint l'opérateur de fournir les pièces manquantes à son dossier avant le 31 août 2023 et indique : « Enfin, considérant la période contrainte et l'intérêt pour les bénéficiaires des séjours VAO de pouvoir accéder aux loisirs et aux vacances (loi n°2005-102 du 11 février 2005), mais également de leur famille à bénéficier au droit au répit pour les proches aidants

¹⁹ Cf. les réponses détaillées de la direction générale de la SAS Oxygène en annexe.

(loi n°2005-1776 du 28 décembre 2015), je vous accorde, à titre dérogatoire, pendant la période d’instruction de votre dossier de renouvellement, un arrêté provisoire d’agrément jusqu’au 31 août 2023 autorisant la poursuite des séjours ».

[94] Un agrément provisoire est donc finalement attribué à la SAS Oxygène par arrêté préfectoral du 7 juillet 2023, pour la période allant du 8 juillet au 31 août 2023. Selon les termes de l’arrêté, « pendant la période de l’agrément, l’opérateur transmettra impérativement l’ensemble des pièces manquantes à l’instruction de sa demande ». Dans ses visas, l’arrêté préfectoral tient compte du dépôt tardif de la demande, des nombreux échanges avec l’administration qui n’ont pas permis d’aboutir à déclarer conforme le dossier de l’opérateur et des contrôles effectués par les directions départementales des Ardennes et du Pas-de-Calais constatant l’absence d’agrément, tout en soulignant « l’intérêt des vacanciers bénéficiaires et les délais extrêmement contraints pour annuler les séjours se déroulant cet été ».

[95] **Au moment du drame, la SAS Oxygène bénéficiait donc d’un agrément provisoire.** Cette procédure n’est pas prévue par les textes, qui ne mentionnent que la possibilité d’un agrément délivré pour cinq ans.

[96] Les services de la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes se sont trouvés dans une situation délicate du fait de la saisine tardive par l’opérateur. Ils devaient composer entre la nécessité d’instruire un dossier complet et celle de voir des séjours de vacances annulés, alors que leur tenue correspond à l’exercice de leur droit aux vacances, dans une logique d’inclusion, pour les personnes en situation de handicap, et de répit pour les aidants familiaux ou les accompagnants professionnels.

[97] Ils ont donc accordé un agrément provisoire. **La mission observe que les pièces manquantes n’ont aucun lien avec la mise en sécurité des locaux, notamment contre les incendies,** qui n’est pas prise en compte lors de l’agrément (Cf. *supra*).

[98] Le 15 juin 2023, la DREETS d’Auvergne-Rhône-Alpes adresse à la DGCS et aux correspondants VAO des autres régions une note par laquelle elle signale la situation de neuf opérateurs nécessitant une mise sous surveillance, pour divers motifs (dysfonctionnements, procédure de retrait d’agrément, pratiques trompeuses, etc.). Ni la SAS Oxygène, ni aucune autre structure rattachée au groupe VADEV n’y figurent.

[99] **Le 10 juillet 2023, la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes adresse au réseau administratif des DREETS / DDETS(PP), une note modifiant la première note du 15 juin en ajoutant la SAS Oxygène, ainsi que d’autres structures du groupe VADEV²⁰.** Cette mise en alerte est appuyée sur l’agrément provisoire accordé à la SAS Oxygène, ainsi que sur l’organisation des deux séjours sans agrément en juin 2023. Elle a provoqué plusieurs contrôles de séjours organisés par la société en juillet et août 2023 (cf. *infra*).

²⁰ Note du 10 juillet 2023 de la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes, à l’attention des correspondants VAO des DDETS(PP). Oxygène VA, Oxygène vacances adaptées et Aventures vacances adaptées (AVA) sont identifiées avec un niveau de vigilance intermédiaire (2 sur 4). Escapades adaptées est signalée avec un niveau 1 sur 5, en indiquant qu’il s’agit du même dirigeant. Cette alerte a été diffusée au sein du réseau. Ainsi, la DREETS Grand-Est a transmis l’alerte à la DDETSPP du Haut-Rhin le 12 juillet 2023.

[100] Les travaux d’instruction de l’agrément définitif se poursuivent en juillet 2023 et se traduisent par de nombreux échanges de mails entre la DREETS d’Auvergne-Rhône-Alpes et la SAS Oxygène, ainsi que par un entretien à Lyon le 12 juillet.

[101] Dans un mail du 28 juillet 2023, la DREETS écrit à l’opérateur : « *Les contrôles menés par les collègues inspecteurs ces dernières semaines (tous opérateurs VAO, tous départements) appellent une vigilance particulière concernant notamment : la sécurisation des conditions de stockage et de dispensation des traitements médicamenteux ; la mise en sécurité des lieux d’hébergement contre le risque d’incendie, chute, blessure... ; l’affichage des numéros d’urgence et la mise en œuvre de la procédure de signalement des EIG auprès des DDETS ; l’application des règles élémentaires d’hygiène alimentaire (plats témoins, relevés de températures...); le respect des temps de repos pour les encadrants.* »

[102] **La DREETS Auvergne-Rhône-Alpes a notifié à la SAS Oxygène sa décision du 28 août 2023 portant refus de renouvellement de son agrément au-delà du 31 août.** Parmi les motifs invoqués à l’appui de cette décision, l’administration met en avant l’incomplétude de son dossier, le manque de transparence des dirigeants quant à la structure de la société²¹, l’organisation de deux séjours sans agrément alors que l’agrément de 2018 n’était plus valide²², le non-signalement d’un événement indésirable grave (EIG)²³, des déclarations de séjours non conformes et des dysfonctionnements réitérés constatés lors des contrôles sur place effectués par les services des DDETS(PP)²⁴. La DREETS estime dès lors que la SAS Oxygène « *ne démontre pas qu’elle dispose des moyens organisationnels et humains suffisants pour remplir les conditions d’agrément nécessaires à l’accueil, l’accompagnement et la prise en charge des vacanciers adultes handicapés dans des conditions conformes à la réglementation* ». La direction générale de la SAS Oxygène a indiqué qu’elle envisageait de contester la décision de l’administration.

2.2.2.2 Les contrôles réalisés sur les activités d’Oxygène réalisés avant et après le 9 août 2023 mettent en évidence des difficultés récurrentes de l’opérateur

[103] La mission a pu avoir connaissance de rapports de contrôle, portant sur des séjours organisés par la SAS Oxygène.

[104] Les rapports suivants ont été rédigés avant l’incendie de Wintzenheim, ont été réunis par la DGCS à la suite de son mail du 9 août 2023 (cf. *supra*) :

- Contrôle de la DDCSPP du Cantal sur le séjour du 28 juillet au 18 août 2018 à Saignes ;

²¹ En particulier, le fait que les dirigeants n’aient pas jugé utile de signaler à l’administration l’existence d’un établissement de la SAS Oxygène en Occitanie. Lors de l’entretien du 25 août 2023, la mission IGAS a pu également constater la volonté du principal dirigeant de la SAS Oxygène de dissimuler l’existence de cette structure.

²² Il s’agit des séjours de Liart dans les Ardennes et de Landrethun-le-Nord dans le Pas-de-Calais, en juin 2023.

²³ Crotoy 2023.

²⁴ L’ensemble de ces motifs font l’objet de commentaires détaillés par la direction générale de la SAS Oxygène dans le cadre de la procédure contradictoire, figurant en annexe du rapport.

- Contrôle de la DDCS de la Loire sur le séjour du 28 juillet au 11 août 2018 à Saint-Régis-du-Coin ;
- Contrôle de la DDCSPP du Puy-de-Dôme sur le séjour du 28 juillet au 11 août 2018 à Saint-Victoire-Montvianex ;
- Contrôle de la DDJSCS du Rhône sur le séjour du 28 juillet au 11 août 2018 à Saint-Igny-de-Vers ;
- Contrôle de la DDCSPP des Deux-Sèvres sur le séjour du 28 juillet au 11 août 2018 à Saint-Martin-les-Melle ;
- Contrôle de la DRDJSCS de Seine-Maritime sur le séjour du 13 au 20 juillet 2019 à Vitot ;
- Contrôle de la DDCSPP du Haut-Rhin sur le séjour du 1^{er} au 22 août 2020 à Wintzenheim dans le gîte *La petite Venise* (la grille de contrôle n'a pas pu être obtenue, seules les conclusions ont été communiquées à la mission – cf. *infra*) ;
- Contrôle de la DDETS(PP) des Ardennes sur le séjour du 23 au 30 juin 2023 à Liart (la mission n'a pas eu connaissance du rapport de contrôle, mais uniquement du procès-verbal d'infraction dressé lors de ce dernier pour exercice illégal d'une activité industrielle et commerciale, du fait de l'absence d'agrément valide de la SAS Oxygène au moment de ce contrôle);
- Contrôle de la DDETS du Pas-de-Calais sur le séjour du 24 juin au 1^{er} juillet 2023 à Landrethun-le-Nord (lors de ce contrôle, les inspecteurs soulignent que l'opérateur "*se place durablement en situation d'infraction*" du fait de l'absence d'agrément valide) ;
- Contrôle de la DDETSPP du Cher sur le séjour du 8 au 22 juillet 2023 à Berry-Bouy ;
- Contrôle de la DDETSPP de l'Indre sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à Concremiers ;
- Contrôle de la DDETS du Rhône sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à Beaujeu ;
- Contrôle de la DDETS de Seine-et-Marne sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à La Chapelle-Rablais ;
- Trois rapports de contrôle de la DDETS de la Somme ont été opérés sur différents sites utilisés pour les séjours du 7 au 21 juillet 2023 puis du 29 juillet au 12 août 2023 à Crotoy ;
- Contrôle de la DDETSPP des Vosges sur le séjour du 19 juillet au 12 août 2023 à Ban-sur-Meurthe.

[105] D'autres ont été réalisés postérieurement à l'incendie du 9 août 2023 :

- Contrôle de la DDETSPP de Savoie sur le séjour du 29 juillet au 18 août 2023 à Saint-François-de-Sales ;
- Contrôle de la DDETS de la Gironde sur le séjour du 29 juillet au 19 août 2023 à Lège-Cap-Ferret.

[106] Ces contrôles ont mis en évidence plusieurs séries de difficultés, et notamment²⁵ :

- Un nombre important de rapports relèvent le défaut de sécurisation du stockage ou du circuit de dispensation des traitements médicamenteux²⁶ ;
- Plusieurs rapports soulignent le caractère inexpérimenté ou quantitativement insuffisant des équipes d'encadrement des vacanciers²⁷ ;
- Plusieurs rapports pointent les moyens insuffisants consacrés au budget de fonctionnement et l'alimentation²⁸.

[107] D'autres observations portent sur le respect de la chaîne du froid, la sécurité des abords des gîtes, etc.

[108] **Certaines inspections donnent lieu à la formulation d'injonctions à l'encontre de la SAS Oxygène²⁹ :**

- Le rapport sur le séjour de Saint-Régis-du-Coin, en 2018, formule une injonction pour l'ensemble des observations formulées, en demandant à la direction générale d'Oxygène de rendre compte des mesures prises sous 48 heures ;
- Le rapport d'inspection sur le séjour de Saint-Martin-les-Melle en 2018 comporte une injonction portant sur la formulation des contrats de travail et le respect des temps de repos des animateurs ;
- Le rapport sur le séjour de Concremiers en 2023 donne lieu à des observations appelant des remédiations immédiates, dont celles portant sur les extincteurs et détecteurs de fumée ;
- Le rapport consacré au séjour de La Chapelle-Rablais en 2023 aboutit à la formulation d'injonctions consacrées notamment à la présence de punaises de lit et à l'absence de détecteurs de fumée. La poursuite du séjour a été autorisée sur le fondement des éléments transmis par l'opérateur.

²⁵ L'ensemble de ces motifs d'observations font l'objet de commentaires détaillés par la direction générale de la SAS Oxygène dans le cadre de la procédure contradictoire, figurant en annexe du rapport.

²⁶ Saint-Régis-du-Coin 2018, Saint-Victoire-Montvianex 2018, Berry-Bouy 2023, Beaujeu 2023, La Chapelle-Rablais 2023, Crotoy 2023, Ban-sur-Meurthe 2023, Concremiers 2023

²⁷ Saint-Régis-du-Coin 2018, Vitot 2019, Wintzenheim 2020, Crotoy 2023, Ban-sur-Meurthe 2023, Concremiers 2023

²⁸ Saint-Régis-du-Coin 2018, Vitot 2019, Berry-Bouy 2023, Beaujeu 2023, Crotoy 2023, Concremiers 2023

²⁹ La direction générale de la SAS Oxygène a souligné, lors de la procédure contradictoire, que le nombre d'injonctions prononcées s'était limité à quatre en cinq ans. L'ensemble des situations relevées font l'objet de commentaires détaillés, figurant en annexe du rapport.

[109] Plusieurs rapports mettent en cause les questions relatives à la sécurité contre les incendies³⁰ :

- Le rapport consacré en août 2020 à la situation particulière du gîte *La petite Venise* de Wintzenheim est abordée *infra* ; le rapport établit que « le gîte ne dispose pas de dispositif d'alarme incendie et d'extincteurs alors qu'il s'agit d'un chalet en bois », et intègre la recommandation suivante : « Exiger sans délais l'installation de détecteurs d'incendie et un extincteur ». Par un mail du 7 août 2020, la SAS Oxygène répond que ces éléments ont été installés le 6 août ;
- Le rapport portant sur le séjour de Berry-Bouy, en juillet 2023, indique que le procès-verbal de la commission de sécurité n'a pas été transmis, et relève que les consignes en cas d'incendie ne sont pas affichées ;
- Le rapport sur le séjour de Concremiers, en août 2023, souligne l'absence de plan d'évacuation du gîte, de bloc autonome de sécurité, d'extincteur et de détecteurs de fumée ;
- Le rapport sur le séjour de La Chapelle-Rablais, en août 2023, soulève l'absence de détecteur de fumée ;
- Le rapport sur le séjour de Crotoy, en août 2023, relève l'absence d'un détecteur de fumée et d'un extincteur.

[110] Enfin, **deux contrôles réalisés en 2023 ont souligné l'irrégularité de la situation de la SAS Oxygène du point de vue de son agrément, pour la période ayant précédé l'adoption de l'agrément provisoire**³¹. Dans ce cadre, un procès-verbal a été dressé par l'inspecteur de la DDETSPP des Ardennes le 29 juin 2023. Dans le cadre de la procédure contradictoire, l'opérateur indique que le maintien de ces séjours a été motivé par le souci de ne pas pénaliser les vacanciers ni mettre en difficulté leurs foyers d'origine par une annulation trop tardive.

[111] La mission a eu connaissance de rapports de contrôles portant sur des séjours organisés par des sociétés appartenant à la même holding que la SAS Oxygène :

- Pour Voyages adaptés (Lyon):
 - Contrôle de la DDCS de Côte d'Or sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2017 à Mont-Saint-Jean ;
 - Contrôle de la DDCSPP du Jura sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2017 à Salins-les-Bains ;

³⁰ La direction générale de la SAS Oxygène s'interroge sur la portée de sa responsabilité, dans les réponses adressées dans le cadre de la procédure contradictoire. Elle estime que le périmètre et le contenu de ses obligations en matière de sécurité incendie ne sont pas explicitement définis par les textes, et que les exigences formulées lors des contrôles sont hétérogènes.

³¹ Landrethun-le-Nord 2023 : le rapport souligne une situation dans laquelle l'opérateur « se place durablement en infraction des articles R.418-8 à 14 ». S'agissant du contrôle de la DDETSPP des Ardennes réalisé en juin 2023, la mission ne dispose que du procès-verbal dressé par l'inspecteur, et non du rapport de contrôle proprement dit.

- Contrôle de la DDCSPP de Lozère sur le séjour du 29 juillet au 19 août 2017 à Aumont-Aubrac ;
- Contrôle de la DDCS de l'Hérault sur le séjour du 27 juillet au 10 août 2019 à Villeneuve-lès-Béziers³² ;
- Contrôle de la DDCS de la Drôme sur le séjour du 1er au 8 août 2020 à Saint-Aignan-en-Vercors ;
- Contrôle de la DDETS de la Loire sur le séjour du 31 juillet au 14 août 2021 à Saint-Priest-la-Vetret ;
- Contrôle de la DDETS de l'Isère sur le séjour du 15 au 22 juillet 2023 à Saint-Laurent-du-Pont.

[112] Les observations se rapportant au stockage et au circuit du médicament reviennent à plusieurs reprises³³, de même que sur l'encadrement humain insuffisant des vacanciers³⁴.

- Pour Escapades adaptées (Dole)
 - Contrôle de la DDCS de la Loire sur le séjour du 28 juillet au 11 août 2018 à Bard ;
 - Contrôle de la DDCS de l'Hérault sur le séjour du 29 juillet au 3 août 2019 à Autrans ;
 - Contrôle de la DDETS de la Drôme sur le séjour du 30 juillet au 13 août 2022 à Poet-Laval. Ce dernier contrôle intègre une recommandation d'effet immédiat, tendant à la production du procès-verbal de la commission de sécurité.
- Pour Destinations voyages adaptés (Villeneuve d'Ascq):
 - Contrôle de la DDETS du Pas-de-Calais sur le séjour du 30 juillet au 20 août 2022 à Pihen-les-Guines.

[113] Plusieurs rapports de contrôle montrent l'utilisation de plusieurs noms commerciaux différents avec de mêmes agréments, susceptibles de perturber la compréhension des pouvoirs publics lors de la délivrance des agréments³⁵. Ainsi le séjour de Vitot en 2019 est-il organisé sous la dénomination Aventures et vacances adaptées (AVA) en utilisant l'agrément de la SAS Oxygène. De même, le séjour de Pihen-les-Guines en 2022 est-il réalisé sous le nom commercial Ardennes voyages adaptés, tout en utilisant l'agrément de la société Destinations voyages adaptés.

[114] **L'ensemble de ces éléments tendent à mettre en évidence des difficultés récurrentes rencontrées par les séjours organisés par la SAS Oxygène³⁶.** Les manques en matière de sécurité incendie, observés de manière très hétérogène par les contrôles des services de l'Etat (Cf. *infra*), ont donné lieu à des observations fréquentes, et parfois à des injonctions

³² Ce rapport a donné lieu à une observation soulignant un nombre de vacanciers excédant la déclaration de séjour.

³³ Mont-Saint-Jean 2017, Salins-les-Bains 2017

³⁴ Villeneuve-lès-Béziers 2019, Saint-Aignan-en-Vercors 2020, Saint-Priest-la-Vetret 2021.

³⁵ Dans le cadre de la procédure contradictoire, la direction générale de l'opérateur indique que ce n'est pas son intention, mais qu'il souhaite au contraire être transparent.

³⁶ Cette interprétation de la mission est discutée par la direction générale de la SAS Oxygène, dont l'argumentation, transmise dans le cadre de la procédure contradictoire, figure en annexe.

2.2.2.3 Les éléments recueillis par l'administration et le défaut de transparence de l'opérateur ont conduit la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes à ne pas renouveler son agrément au-delà du 31 août 2023

[115] **La SAS Oxygène ne transmet qu'un nombre réduit d'EIG à l'administration³⁷**, de l'aveu même de son directeur général. D'après ce dernier, seuls les cas les plus graves sont portés à la connaissance des DDETS(PP). Plusieurs rapports d'inspection portent des rappels à l'attention des responsables de séjour quant à la nécessité d'opérer ces signalements. Il faut noter que les remontées d'EIG sont globalement rares s'agissant des séjours de VAO, tous opérateurs confondus. Ainsi, la DREETS du Grand-Est fait elle état de 4 remontées concernant ce secteur en 2022, tandis que la DDETSPP du Haut-Rhin indique qu'elle n'a été destinataire que de 5 EIG entre octobre 2019 et août 2023 pour l'ensemble des séjours de VAO de son territoire.

[116] L'ensemble des éléments remontés par les DDETS(PP) ont complété l'information de l'administration vis-à-vis de la SAS Oxygène. **Ce processus a conduit la directrice de la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes à notifier sa décision du 28 août 2023 de refus de proroger l'agrément de la SAS Oxygène au-delà du 31 août.**

[117] Pour l'avenir, se pose la question du fonctionnement de l'ensemble des sociétés rattachées à la holding VADEV, c'est-à-dire Voyages adaptés (Lyon), Escapades adaptées (Dole) et Destinations voyages adaptés (Villeneuve d'Ascq). Ces entreprises ont toutes le même mode de fonctionnement, largement appuyé sur des dirigeants communs et des fonctions support assurées par VADEV et par le groupement d'employeurs rattaché au groupe. Les procédures sont identiques et l'examen des rapports de contrôle ne met pas en évidence des problématiques différentes entre ces entités, qui forment en réalité un ensemble homogène.

[118] Dans ce contexte, **le réexamen des conditions d'agrément des autres structures du groupe doit être effectué par les administrations compétentes** (respectivement les DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes, de Bourgogne-France-Comté et des Hauts-de-France pour Voyages adaptés, Escapades adaptées et Destinations voyages adaptés). Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur général du groupe VADEV indique que ses structures entretiennent des relations de confiance avec les administrations chargées de leur agrément, ainsi qu'avec les associations partenaires gérant les foyers d'accueil des vacanciers en situation de handicap.

³⁷ Trois situations ont été documentées. A l'occasion de la procédure contradictoire, le directeur général de l'opérateur a indiqué qu'à ses yeux, la définition des EIG est imprécise et diversement interprétée par les services de contrôle.

3 Les gîtes de Wintzenheim devaient se conformer à la législation sur les établissements recevant du public (ERP) ; les contrôles des opérateurs et de l'administration ont été sur ce point inopérants

[119] Cette partie ne concerne que les contrôles réalisés par les opérateurs de VAO et les services départementaux de l'Etat, chargés des politiques de cohésion sociale. Ils n'abordent pas les contrôles et responsabilités relevant des autres acteurs, c'est-à-dire la propriétaire des gîtes et les services en charge de la sécurité civile (services de l'Etat, maire).

[120] Par ailleurs, les investigations n'ont pas porté sur l'action des préfetures et des services en charge de la protection civile, qui ne relevaient pas du champ de la lettre de mission. La mission a demandé au secrétaire général de la préfeture du Haut-Rhin de lui communiquer tout document utile pour l'enquête administrative³⁸.

[121] La question principale s'agissant des gîtes consiste à savoir si et comment les opérateurs et les administrations sociales chargées de contrôler leur activité dans le cadre précisé dans la première partie du rapport ont pris en charge les questions de sécurité des gîtes, en soulignant d'emblée que cette question n'est pas au cœur de leurs attributions, comme le montre le contenu de l'instruction de 2015 consacrée à la VAO (Cf. la première partie).

3.1 Les deux gîtes de Wintzenheim relevaient de la législation sur les établissements recevant du public (ERP)

[122] L'une des questions principales concernant le gîte de Wintzenheim consiste à établir si ces deux gîtes étaient redevables des obligations fixées par le Code de la construction et de l'habitation pour les ERP. Ces obligations impliquent une consultation de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité, qui, d'après les éléments communiqués par les services de l'Etat dans le département, n'a pas été réalisée.

[123] **Au terme des consultations effectuées par la mission auprès des services compétents, il ne fait pas de doute que cette législation s'imposait.** Le bâtiment sis au lieu-dit La Forge, qui accueillait à Wintzenheim les deux gîtes *La petite Alsace*, en rez-de-chaussée, et *La petite Venise*, sur deux niveaux à l'étage, relevait des établissements recevant du public (ERP) de 5^{ème} catégorie, c'est-à-dire des bâtiments à usage d'hébergement qui permettent d'accueillir plus de 15 personnes n'y élisant pas domicile.

[124] L'une des questions posées au cours de l'enquête consistait à savoir s'il convenait de faire masse des deux gîtes pour calculer le seuil de 15 personnes, ou s'il convenait de prendre en considération la situation individuelle de chacun d'entre eux.

³⁸ La préfeture du Haut-Rhin a transmis la main-courante du 9 août 2023, permettant de reconstituer les opérations de secours lors de l'incendie des gîtes.

[125] Sur ce point, les services de sécurité civile confirment qu'il **convenait de faire masse des deux gîtes, en retenant non le nombre de personnes effectivement présentes à l'occasion des séjours, mais le nombre de places de couchages potentiels** (un lit double étant dénombré pour deux couchages potentiels). Le fait que les deux gîtes, implantés sur chacun des deux niveaux du bâtiment, aient des accès indépendants, n'emporte pas de décompte séparé du point de vue de la prévention des incendies, dès lors que le bâtiment est unique.

[126] Le gîte *La petite Alsace*, au rez-de-chaussée, est mentionné dans la déclaration de séjour du 25 mai 2023 de l'association Idoine, comme « *comptant 9 chambres de 1 à 2 personnes* », et un total de 12 lits, sans précision si ces derniers sont simples ou doubles. Par ailleurs, la même déclaration mentionne un séjour dénombant neuf vacanciers, trois accompagnants et un responsable de séjour, soit 13 personnes au total. Le nombre des accompagnants finalement indiqués dans la déclaration complémentaire du 20 juillet 2023 est de deux. La brochure commerciale de l'association mentionne des séjours de neuf vacanciers avec trois accompagnateurs.

[127] Les documents internes de l'association ne permettent pas d'identifier d'informations plus précises quant au nombre de couchages du gîte *La petite Alsace*.

[128] Le gîte *La petite Venise*, au premier niveau, est décrit dans la déclaration de séjour du 26 mai 2023 de la SAS Oxygène comme comprenant « *une grande pièce à vivre avec une cuisine entièrement ouverte. 8 chambres dont une en rez de chaussée³⁹* », et un total de 15 lits, là encore sans précision de leur caractère simple ou double. Par ailleurs, la même déclaration mentionne un séjour de treize vacanciers, avec deux accompagnateurs et un responsable de séjour, soit 16 personnes au total. La déclaration complémentaire du 1^{er} août 2023 confirme ce dénombrement de 16 personnes. La brochure commerciale de la SAS Oxygène mentionne douze vacanciers, deux animateurs et un responsable.

[129] Le décompte précis des lits chambre par chambre du gîte *La petite Venise* figure dans le dossier de séjour, document interne à l'opérateur. Ce document permet de dénombrer 21 places (six lits doubles et neuf lits simples).

[130] Il faut observer que les contrats de location entre les opérateurs et la propriétaire du gîte ne comportent aucune mention du nombre de personnes susceptibles d'être hébergées dans les locaux. Le contrat communiqué par l'association Idoine comporte une annexe consacrée aux conditions générales, qui renvoie pour cette question à des conditions particulières qui elles n'ont pu être retrouvées. Aucune annexe n'est jointe au contrat avec la SAS Oxygène.

[131] En conséquence :

- **Pris isolément, il n'y a aucun doute sur le dépassement du seuil de 15 personnes, et donc la nature d'ERP, s'agissant du gîte *La petite Venise*, situé à l'étage du bâtiment.** Ces éléments étaient identifiables tant par l'opérateur que par l'administration à travers les déclarations de séjour ;

³⁹ Il s'agissait en réalité d'un gîte situé totalement en étage, avec des pièces à vivre situées à un premier niveau puis des chambres en mezzanine, connectées aux pièces à vivre par un escalier intérieur.

- **Pris isolément, le gîte La petite Alsace pourrait voir, sur la base des éléments dont la mission a disposé, sa classification en ERP davantage discutée**, en l'absence d'éléments certains sur le nombre de lits simples ou doubles, tant dans les éléments communiqués à l'administration que dans les éléments internes dont disposait l'association Idoine ;
- **L'appréciation en cumul des capacités des deux gîtes, qui s'impose en l'espèce pour deux gîtes qui en pratique se trouvent dans un même bâti sans isolation interne permettant de contenir un incendie, ne laisse pas de doute sur la nature d'ERP de l'ensemble du bâtiment.**

[132] Les implications de ce classement en ERP sont multiples (sécurité des matériaux utilisés, systèmes de détection des incendies, attestations de fonctionnement des dispositifs de désenfumage et des installations électriques, etc.). La principale de ces obligations est l'application d'un régime d'autorisation restrictif, conditionnant l'ouverture et le fonctionnement des gîtes à des avis favorables de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA). Le propriétaire et l'exploitant d'un établissement classé ERP sont soumis à des exigences administratives au titre de l'incendie de trois types :

- L'obligation de demander au maire une autorisation de travaux avant la création, l'aménagement ou la modification de son établissement ;
- L'obligation de demander au maire une autorisation d'ouverture avant d'accueillir du public dans son établissement ;
- La visite périodique de son établissement par la commission de sécurité (tous les 5 ans).

[133] Le contenu de ces obligations est détaillé en annexe 1.

[134] La mission n'aborde pas la question des actions et des responsabilités de la propriétaire des gîtes et du maire de Wintzenheim s'agissant de la mise en œuvre de ces obligations, qui relèvent de l'enquête judiciaire en cours.

[135] Enfin, à l'occasion des investigations, **la mission a identifié le 6 septembre 2023 un troisième gîte**, sis à la même adresse que les deux gîtes détruits par l'incendie du 9 août 2023 mais dans un bâtiment distinct. Ce gîte a reçu plusieurs séjours de la SAS Oxygène depuis trois ans

[136] Ce gîte, dénommé Le petit Colmar, a été utilisé à trois reprises par la SAS Oxygène pour des séjours organisés lors des étés 2021, 2022 et 2023 :

- sous le nom Aventures et vacances adaptées (AVA) du 31 juillet au 14 août 2021 : séjour déclaré pour un groupe de 7 vacanciers, 1 accompagnateur et 1 responsable de séjour (9 personnes au total) :

- sous le nom Oxygène VA du 30 juillet au 28 août 2022: séjour déclaré pour un groupe de 13 vacanciers, 2 accompagnateurs et 1 responsable de séjour (16 personnes au total);
- sous le nom Oxygène VA du 8 au 22 juillet 2023: séjour déclaré de 11 vacanciers, 2 accompagnateurs et 1 responsable de séjour (14 personnes au total).

[137] Les déclarations transmises par la SAS Oxygène à la DDETSPP du Haut-Rhin mentionnent « 7 chambres pouvant accueillir 2, 3 et 4 personnes » et « 14 lits », sans préciser s'il s'agit de lits simples ou doubles. La consultation du dossier de séjour de la SAS Oxygène montre que le gîte compte 7 lits doubles et 7 lits simples, soit un total de 21 places d'hébergement, au-delà du seuil d'assujettissement à la législation sur les ERP. Le descriptif commercial de la SAS Oxygène mentionne « un gîte de 300 m² avec mezzanine de 9 chambres » et « une pièce ouverte de 130 m² ».

[138] La préfecture du Haut-Rhin a interrogé le service d'incendie et de secours au sujet de ce troisième gîte, qui a indiqué le 6 septembre 2023 que ce gîte n'est pas référencé comme ERP.

[139] **La mission recommande une vérification urgente de la situation de ce gîte et la suspension préventive de toute activité de réception du public.**

3.2 Les opérateurs Idoine et Oxygène n'ont pas vérifié l'application de ces règles par les gîtes prestataires

[140] Comme évoqué précédemment, la collecte documentaire corroborée par les entretiens menés par la mission avec les directions respectives des deux opérateurs, démontrent qu'**aucune procédure formalisée n'existe tant pour Idoine que pour la SAS Oxygène, visant à systématiser et sécuriser le contrôle préalable de la conformité des gîtes utilisés en regard de leur capacité d'accueil: il est donc impossible d'attester pour ces deux opérateurs que les gîtes sont visités préalablement au séjour, pas plus que les contrôles de présence des dispositifs d'alarme et d'évacuation incendie, sont réalisés à la prise des lieux.**

3.2.1 Concernant le gîte *La petite Alsace* occupé par l'association Idoine

[141] Ce gîte avait fait l'objet de deux premiers séjours durant l'été 2022, entre le 31 juillet et le 13 août. Dans le cadre de la préparation de ces séjours, **la mission a eu connaissance d'un mail de la coordinatrice d'Idoine en date du 4 mai 2022, interrogeant la propriétaire du gîte sur la qualité d'ERP du site et sollicitant la transmission du compte-rendu de la visite périodique de la commission de sécurité.**⁴⁰ Selon les déclarations de la directrice de l'association, il n'a été apporté qu'une réponse téléphonique à ce mail : la propriétaire aurait à cette occasion signifié disposer « du contrôle extincteur mais pas de PV de commission de sécurité, ni de registre de sécurité ». Cette information est mentionnée dans un tableau réalisé par l'association à la demande de la mission, de recensement des gîtes pour lesquels elle a connaissance d'une catégorisation en ERP.

[142] Par ailleurs, **les déclarations initiales de ces deux séjours 2022 mentionnent toutes deux que le site n'a pas été préalablement visité**, contrairement à ce qui a été affirmé comme une règle systématique par la direction. Il est précisé également à la mission que les informations portées dans ces déclarations et relatives à la description du gîte sont sourcées sur les sites internet et plaquettes commerciales, le logiciel de l'association les incrémentant ensuite automatiquement

⁴⁰ Extrait du mail du 4 mai 2023 adressé par l'association Idoine à la propriétaire du gîte La Petite Alsace : « Votre gîte est-il un ERP ? Auriez-vous un compte rendu d'une visite périodique de sécurité s'il-vous-plait ? Sinon, pourriez-vous nous transmettre la catégorisation de votre gîte ? »

d'une année à l'autre, comme en atteste une lecture comparée de cet item avec les déclarations de séjours 2023.

[143] Enfin, le contrat de location du gîte *La Petite Alsace* ne mentionne aucune capacité d'accueil. Le document reprenant « les conditions générales de location saisonnière » annexé au contrat, fait référence en son article VII à un nombre d'occupants maximum qui serait lui-même précisé dans les conditions particulières que la mission n'a pu obtenir, l'association ayant déclaré ne pas en disposer.

[144] Ainsi, la mission constate qu'à aucun moment après le mail du 22 mai 2022 émis par l'association, cette dernière n'a entrepris d'actions correctives visant à disposer d'informations précises et tangibles quant au classement du gîte *La petite Alsace* en ERP (ou non) et à sa conformité ; l'association se justifiant notamment par la taille inférieure à 15 participants des groupes des séjours concernés.

3.2.2 Concernant le gîte *La petite Venise* occupé par la SAS Oxygène

[145] Ce gîte a fait l'objet d'une visite préalable dès le 13 janvier 2020, un « dossier de visite » consigne avec précision les espaces et équipements. Il y est dénombré huit chambres, une au rez-de-chaussée et sept au premier étage, dont six avec un lit double et deux avec quatre lits simples, portant la capacité à 20 couchages.

[146] Le document mentionne également la présence de détecteur de fumée et d'extincteur. Le contrôle effectué le 6 août 2020 par la DDETSPP du Haut-Rhin sur le séjour organisé au sein de ce gîte par Oxygène du 1^{er} au 22 août, fera pourtant le constat d'une absence d'extincteur et de détecteur automatique de fumée. La mission n'a pu expliquer les raisons de cette évolution de la situation.

[147] Les contrats de location successifs de *La petite Venise* du 1^{er} au 22 août 2020 avec Oxygène VA (document non signé), du 17 au 24 juillet 2021 avec AVA, du 31 juillet au 14 août 2021 avec Oxygène VA et du 29 juillet au 19 août 2023 avec Oxygène VA ne font l'objet – à l'instar des contrats avec l'association Idoine – d'aucune mention de capacité d'accueil. Ils ne sont en l'espèce accompagnés d'aucun document de clauses générales ou particulières.

[148] S'en remettant notamment à la responsabilité de la propriétaire⁴¹, le directeur général de la SAS Oxygène reconnaît qu'**aucune vérification n'a été réalisée sur la catégorisation du gîte en ERP, malgré le nombre de couchages importants.**

[149] Face à ces lacunes, il a été demandé par la holding VADEV à l'ensemble de ses agences d'adresser fin août 2023⁴² un mail aux propriétaires des gîtes utilisés pour les séjours de VAO, visant à « s'assurer de la bonne conformité des lieux d'hébergement avec la législation en vigueur et particulièrement en ce qui concerne les établissements accueillant du public (ERP) » ; et leur demandant dans ce cadre, les informations permettant de vérifier le respect de la réglementation et d'attester de la présence des dispositifs de prévention incendie.

⁴¹ Dans le cadre de la procédure contradictoire relative au paragraphe 84, le DG détaille plus précisément les raisons pour lesquelles il n'a pas vérifié le statut d'ERP du gîte *La Petite Venise*.

⁴² La mission a pu avoir communication du mail type envoyé par Voyages Adaptés le 26 août 2023.

3.2.3 Concernant les diligences des deux opérateurs

[150] Des éléments recueillis par la mission auprès du service d'incendie et de secours (SIS) du Haut-Rhin et du bureau de la prévention et la réglementation incendie du ministère de l'intérieur, il convient par ailleurs de rappeler que sauf à ce qu'il ait été fait la preuve de l'existence de matériaux coupe-feu permettant de ralentir la propagation d'un incendie entre *La petite Alsace* (rez-de-chaussée) et *La petite Venise* (premier étage), en l'espèce un plafond adapté, la qualification en ERP de catégorie 5 ne doit pas s'apprécier par volume ou étage du bâtiment mais sur l'ensemble de la structure (cf annexe 1).

[151] **Les deux opérateurs n'ont pas cherché à recueillir ces informations, ni à les vérifier. De plus, la mission a pu constater une méconnaissance des critères et règles applicables** comme une confusion entre la taille de groupes participant au séjour et la capacité d'accueil qui elle-seule emporte ou non la qualification en ERP du gîte.

[152] Dans son annexe, l'instruction DGCS/SD3B n° 2015-233 du 10 juillet 2015 relative à l'organisation des VAO, stipule que « *l'organisateur du séjour et le responsable sur place doivent, en fonction de la particularité des lieux, mettre en œuvre tous les moyens utiles permettant de s'assurer de la sécurité des lieux et des personnes (notamment : présence d'extincteurs ou d'alarme ou mise en place de détecteur de fumée). Il est recommandé que la formation des accompagnateurs comprenne un item relatif aux règles de sécurité. Pour toute question concrète se rapportant à la sécurité des lieux de séjours, il appartient au titulaire de l'agrément ou au responsable du séjour sur place de prendre l'attache du service départemental d'incendie et de secours (SDIS) du lieu de séjour* ».

[153] Si ces termes de l'instruction confère aux opérateurs une obligation de moyens quant à la sécurité des lieux et des personnes, il apparaît que **les opérateurs VAO éprouvent les plus grandes difficultés à la fois à identifier leur niveau de responsabilité** s'en remettant au propriétaire ou au maire, **et à assumer cette obligation au regard de la diversité des lieux d'accueil (habitation, résidence de tourisme, meublés de tourisme, ...), de la technicité et de la complexité de la réglementation incendie.** Pour les deux opérateurs analysés par la mission, ces difficultés d'appropriation sont renforcées par un défaut de procédure et de contrôle au niveau de la direction, et de formation au niveau des encadrants. Au-delà des aspects réglementaires ou techniques, se pose aussi **la question des conditions d'encadrement et de fonctionnement des VAO**, par de jeunes professionnels, aux niveaux d'expérience hétérogènes, et sur qui reposent nombre de tâches et responsabilités, du transport des vacanciers à la délivrance de médicaments, de l'organisation des activités à la préparation des repas, de la régulation de la vie de groupe à la bonne compréhension des problématiques du handicap, sous toutes ses formes et niveaux d'autonomie.

3.3 Les contrôles réalisés par les services de l'Etat dans le département du Haut-Rhin, malgré une attention marquée pour les questions de sécurité contre les incendies de ces deux gîtes, n'ont pas identifié qu'il s'agissait d'ERP

[154] Deux contrôles ont été effectués par les services départementaux de l'Etat dans le Haut-Rhin sur des séjours qui se sont déroulés dans l'immeuble sinistré le 9 août 2023, sur chacun des deux gîtes sis à chaque niveau du bâtiment.

3.3.1 La réception des déclarations de séjour

[155] Comme vu précédemment, **les modèles Cerfa de déclarations de séjours ne comportent aucune mention relative aux problématiques de sécurité incendie**, ni même sur la capacité d'accueil des hébergements utilisés par les opérateurs.

[156] Les services de la DDETSPP du Haut-Rhin ont procédé à un enregistrement des déclarations de séjours adressées par les deux opérateurs pour les gîtes *La petite Alsace* et *La petite Venise*.

[157] **Les contrôles éventuels réalisés à cette occasion n'ont pas été tracés. Ils n'ont du reste pas lieu de l'être si l'on applique l'instruction du 10 juillet 2015**, qui indique que l'enregistrement de la déclaration ne permet pas à l'administration d'opérer un contrôle direct, et qu'il ne préjuge en rien de la régularité des conditions d'un séjour :

« Il convient de rappeler que, sauf dispositions contraires, l'autorité qui enregistre la déclaration est tenue de délivrer le récépissé attestant le respect formel de l'obligation, sans pouvoir exercer a priori un contrôle sur l'exactitude des données déclarées. Ce contrôle ne peut intervenir qu'après délivrance du récépissé (et donner lieu, à la saisine des autorités investies, le cas échéant, d'un pouvoir de sanction).

Par conséquent, et sous réserve de l'appréciation souveraine du juge, aucune disposition législative n'autorisant explicitement l'exercice d'un contrôle avant la délivrance du 12 récépissé, les services de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCS-(PP)) n'ont à ce stade aucun pouvoir d'opposition à la déclaration.

La DDCS-(PP) doit en accuser réception.

La souplesse du régime de la déclaration préalable a précisément pour intérêt de rendre le déclarant responsable de l'exactitude de son dossier de déclaration et du respect de bonnes conditions d'accueil et de sécurité des personnes accueillies. Dans le cadre du régime déclaratif, la non-conformité des informations déclarées et les manquements dans les conditions d'accueil et de sécurité des bénéficiaires seront totalement imputables à l'organisateur.

L'enregistrement ne préjuge ainsi en rien la légalité du séjour. Ce n'est que lors du contrôle sur place pendant le séjour que les personnes en charge de l'inspection s'assureront non seulement de l'exactitude des informations déclarées, mais aussi et surtout vérifieront in situ si les conditions

d'accueil et d'organisation ne sont pas de nature à mettre en danger les personnes accueillies (état de santé, d'intégrité ou de bien-être physique et moral). »⁴³

3.3.2 Les deux contrôles effectués sur des séjours dans les gîtes de Wintzenheim en août 2020 et juillet 2023

3.3.2.1 Le contrôle sur le séjour Oxygène effectué au sein du gîte *La Petite Venise* du 1^{er} au 22 août 2020

[158] Le contrôle a été réalisé le 6 août 2020 par les inspecteurs de la DDCSPP du Haut-Rhin. Il s'agissait d'un séjour du 1^{er} au 22 août 2020 à Wintzenheim dans le gîte *La petite Venise*. La mission a obtenu la copie de la lettre du 6 août 2020 adressée au directeur général de la société Oxygène, ainsi que quelques pièces jointes de portée mineure, mais non la lettre de mission signée par le préfet, ni la grille de contrôle utilisée par l'équipe de la direction départementale, qui n'ont pu être retrouvées⁴⁴. Le contrôle aurait été motivé, d'après l'une des inspectrices, par un signalement d'un salarié du séjour, lié à des questions de propreté des lieux.

[159] Le courrier du 6 août 2020 énonce que « *le gîte ne dispose pas de dispositif d'alarme incendie et d'extincteurs alors qu'il s'agit d'un chalet en bois* ». Il compte quatre recommandations, dont la première est : « *Exiger sans délais l'installation de détecteurs d'incendie et un extincteur* ».

[160] La DDETSPP du Haut-Rhin a communiqué à la mission la copie d'un mail adressé à la DRDJSCS d'Auvergne-Rhône-Alpes le 18 septembre 2020, transmettant les conclusions du contrôle sur le séjour à l'autorité d'agrément de la SAS Oxygène.

[161] La DDETSPP du Haut-Rhin a également communiqué à la mission, le 31 août 2023, les copies des suites données à ce contrôle. En l'occurrence, un mail daté du 7 août 2020 du chargé de mission de la région Est de la SAS Oxygène, qui indique : « *Les détecteurs ainsi que l'extincteur ont été installés sur le site hier après-midi (06/08/20) comme demandé* ».

3.3.2.2 Le contrôle sur le séjour *Nouvel envol* effectué au sein du gîte *La petite Alsace* du 8 au 15 juillet 2023

[162] Le contrôle a été réalisé par les inspecteurs de la DDETSPP du Haut-Rhin le 13 juillet 2023. Le séjour se déroulait au rez-de-chaussée de l'immeuble sinistré trois semaines plus tard, au sein du gîte *La petite Alsace*. Le séjour était organisé par l'association *Nouvel envol*, qui est titulaire d'un agrément VAO délivré par la DREETS du Grand-Est le 20 juillet 2022.

[163] Le motif de ce contrôle, expliqué par la DDETSPP du Haut-Rhin lors de la rencontre avec la mission le 28 août 2023, apparaît relativement flou. Dans un premier temps, les services de la DDETSPP ont indiqué qu'il s'agissait de s'assurer des suites effectivement données aux observations effectuées sur le gîte *La petite Venise* lors du contrôle d'août 2020, et plus

⁴³ Instruction n° DGCS/SD3B/2015/233 du 10 juillet 2015 relative à l'organisation des séjours de vacances pour personnes handicapées majeures, p.11-12.

⁴⁴ La DDETSPP a précisé que ces documents n'ont pu être retrouvés du fait de son déménagement dans de nouveaux locaux.

particulièrement de s'assurer de la présence des détecteurs de fumée et d'un extincteur. Dans un deuxième temps, il a été indiqué à la mission que ce contrôle avait été décidé sur la base d'une sélection totalement aléatoire et indépendante des circonstances du contrôle de 2020.

[164] La mission relève qu'au même moment, le gîte *La petite Venise*, à l'étage, qui avait précisément fait l'objet des observations en 2020, était occupé par un groupe de vacanciers de la SAS Oxygène.

[165] Par ailleurs, cet opérateur venait tout juste d'être signalé par la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes comme devant faire l'objet d'une vigilance particulière (note du 10 juillet 2023, transmise à la DDETSPP du Haut-Rhin par mail de la DREETS du Grand-Est du 12 juillet 2023), mais dans un délai trop court pour permettre sa prise en compte pour un contrôle effectué sur place le 13 juillet, d'autant que ce contrôle aurait fait l'objet d'une information préalable de l'opérateur par la DDETSPP qui aurait été faite par téléphone le 6 juillet 2023.a.

[166] Les recommandations à l'issue du contrôle effectué le 13 juillet sur le séjour *Nouvel envol*, au rez-de-chaussée, ont été transmises par un courrier du 18 juillet 2023 à la présidente de l'association. Elles concernent les conditions de prise en charge des vacanciers, mais aucune ne concerne la sécurité contre les incendies. Ni le courrier, ni la grille de contrôle utilisée par les inspecteurs ne font référence à la question des détecteurs de fumée ou des extincteurs.

[167] Par ailleurs, cette grille comporte trois lignes se rapportant à la question de la prévention des incendies :

- « *Commission de sécurité incendie: dates / observations / propositions de suites ;*
- *Issues de secours dégagées : Sans objet ou Ok / observations / propositions de suites.*
- *Consignes incendie affichées dans les locaux : Oui – non / observations / propositions de suites »*

[168] Sur les trois items, seul le dernier est complété dans la grille, avec la case « Oui » cochée par les agents de la DDETSPP. Interrogés sur la question du passage de la commission de sécurité, les représentants du service ont indiqué avoir considéré qu'il ne pouvait s'agir d'un ERP, du fait d'un nombre de participants au séjour inférieur à 16. Ils ont indiqué ne pas avoir fait le lien avec le gîte visité trois ans plus tôt, à l'étage, qui se trouvait occupé au même moment par un séjour de la SAS Oxygène.

[169] Alors que le contrôle de 2020 avait conduit à formuler des recommandations en matière de sécurité incendie à l'opérateur SAS Oxygène, et alors que ce dernier avait fait l'objet d'un signalement, dans un délai certes très court, c'est un séjour de l'association *Nouvel envol* qui a été inspecté. Malgré la mention explicite de la question du passage de la commission de sécurité par la grille de contrôle, cet item est resté non complété lors de l'inspection du 13 juillet 2023.

3.3.3 Le rôle des services territoriaux de l'Etat

[170] Les observations qui précèdent doivent être situées dans leur contexte administratif.

[171] En premier lieu, **la législation sur la sécurité incendie est un domaine technique qui ne relève pas du champ de spécialité des services d'une DDETSPP**. La connexion avec les services chargés de la sécurité civile ne fait pas partie des habitudes de travail à ce stade.

[172] En deuxième lieu, **le champ des contrôles devant être effectués par les administrations sociales est lui-même ambigu**. La question de la sécurité incendie est abordée sur l'équivalent d'une page, appartenant à une partie consacrée aux « bonnes pratiques », au sein de l'instruction de 2015 qui compte 104 pages consacrées aux VAO. Si la grille de contrôle appliquée par la DDETSPP du Haut-Rhin comprenait la vérification de l'application de la législation sur les ERP, cette grille n'avait pas de portée obligatoire, et cet item n'existe pas systématiquement dans les grilles équivalentes appliquées dans d'autres régions et d'autres départements français.

[173] En troisième lieu, **les moyens consacrés par les services de l'Etat à ces contrôles sont très limités, et en diminution**. Selon la DDETSPP du Haut-Rhin, un poste d'inspecteur de l'action sanitaire et sociale spécialisé dans les inspections contrôle aurait été supprimé dans la période récente. L'appui de la DREETS n'a pas été demandé par les services départementaux en matière de contrôle de séjours de VAO. Pour autant, les services de la DDETSPP du Haut-Rhin sont les plus actifs de leur région en matière de contrôles de ces séjours (7 contrôles sur 19 en tout dans la région entre 2018 et 2022), plusieurs départements du Grand-Est n'ayant procédé à aucun contrôle au cours des cinq dernières années. Enfin, l'implication et le sérieux des équipes en place ont été soulignés par plusieurs interlocuteurs de la mission.

Tableau 3 : Bilan des contrôles de séjours de VAO en région Grand-Est (2018-2022)

Département	Nombres de contrôles VAO réalisés sur la période 2018 – 2022 (5 ans)					
	2018	2019	2020	2021	2022	Total
08		3				3
10						
51						
52						
54						
55	1			1	1	3
57						
67	1	2	1			4
68	2	2	2 Dont 1 oxygène (*)	1		7
88	2					2
Total	6	7	3	2	1	19

Source : DREETS Grand-Est

[174] **Ces éléments incitent la mission à recommander une approche des difficultés soulevées sous un angle collectif et systémique**, non focalisé sur l'action particulière des services territoriaux dans le Haut-Rhin, mais évaluant plus largement l'action de l'Etat dans l'encadrement des séjours de VAO. Les défaillances identifiées lors des investigations doivent conduire les pouvoirs publics à modifier les pratiques sur l'ensemble de la chaîne de décisions afin de sécuriser les séjours.

4 Analyses et recommandations

[175] A titre de rappel, le présent rapport n'aborde que la question des contrôles effectués par les opérateurs agréés de vacances adaptées organisées et par les administrations compétentes pour encadrer l'activité de ces derniers.

4.1 Il importe de sécuriser d'urgence l'ensemble des séjours de VAO en ERP

[176] La situation est de fait contrastée entre les immeubles soumis à la législation sur les ERP, pour lesquels les règles sont claires et doivent être rappelées avec vigueur, et pour les autres hébergements, pour lesquels les instructions nécessitent d'être clarifiées par les administrations centrales, sans pour autant empêcher l'adoption de mesures de mise en sécurité immédiate.

4.1.1 Les opérateurs de VAO doivent démontrer sans attendre que l'ensemble de leurs hébergements soumis à la législation sur les ERP sont en situation régulière

[177] Il convient de rappeler la chaîne des attributions et responsabilités en ce qui concerne le respect des procédures liées au classement des immeubles dans la catégorie des ERP :

- La vérification de l'assujettissement des immeubles à la législation sur les ERP relève en premier lieu de leurs propriétaires et exploitants ;
- Les opérateurs de VAO qui organisent des séjours pour leurs clients sont responsables de leur sécurité et de leur bien-être ;
- L'administration doit s'assurer, lorsqu'elle contrôle les opérateurs de VAO, que ces derniers ont bien accompli les diligences nécessaires.

[178] La mission a demandé aux deux opérateurs concernés leurs diligences pour désormais s'assurer que l'ensemble des séjours réalisés dans des hébergements assujettis à la législation sur les ERP satisfaisaient effectivement à ces procédures.

[179] Cette question dépasse le périmètre des deux seuls opérateurs Idoine et SAS Oxygène. Ainsi l'association Nouvel envol a-t-elle eu recours au gîte *La petite Alsace*, en juillet 2023.

[180] S'agissant de l'administration, la mission recommande que les services de l'Etat chargés de l'agrément, en l'occurrence les DREETS, demandent sans attendre aux opérateurs de VAO de **s'assurer auprès des propriétaires et exploitants des gîtes qu'ils utilisent, que ces derniers ont bien veillé à remplir leurs obligations au regard de la législation sur les ERP**. Cette démarche se matérialisera par une attestation, que chaque propriétaire ou exploitant de gîte devra adresser à l'opérateur de VAO, établissant l'assujettissement ou le non-assujettissement du bâtiment à la législation sur les ERP. En cas d'assujettissement, l'arrêté municipal d'autorisation d'exploitation, ou à défaut le dernier procès-verbal de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité, de moins de cinq ans, devra être produit.

[181] Ces attestations, et, en cas d'assujettissement, les documents prouvant le passage de la commission de sécurité, devront être adressées sans délai par l'opérateur de VAO à l'autorité d'agrément, à savoir la DREETS.

[182] Par ailleurs, **il appartient à l'opérateur de VAO de réaliser une visite sur place systématique et préalable des lieux d'accueil pour tous les séjours qu'il organise**. Ces visites devront donner lieu à un décompte du nombre de places de couchage dans le bâtiment, afin de s'assurer de l'application de la législation sur les ERP lorsque le nombre de personnes susceptibles d'être hébergées dépasse 15.

Recommandation n°1 (DREETS) Adresser un courrier circulaire à l'ensemble des opérateurs agréés de VAO : 1/ Rappelant le principe de la responsabilité de l'opérateur quant à la sécurité des lieux d'accueil ; 2/ Demandant la production à la DREETS, pour l'ensemble des hébergements utilisés, d'une attestation du propriétaire ou de l'exploitant quant à l'assujettissement du bâtiment à la législation sur les ERP, ainsi que les documents prouvant le passage de la commission de sécurité dans les cinq dernières années pour les bâtiments assujettis ; 3/ Demandant la production d'un compte rendu de visite préalable des locaux d'accueil des séjours, qui intégrera nécessairement le décompte des couchages

[183] **Cette démarche de visite systématique doit s'inscrire dans les procédures internes permettant aux opérateurs de s'assurer de la sécurité et de l'adaptation des lieux à l'accueil des vacanciers**, en fonction de leur handicap. Ces procédures dépassent donc les seules questions de sécurité incendie. Elles devront à l'avenir faire partie des dossiers d'agrément (Cf. *infra*).

[184] **A terme, il conviendra d'intégrer ces mesures d'urgence dans le Code du tourisme et l'instruction plus générale ayant vocation à encadrer les VAO**, en prévoyant la communication de ces documents à l'appui du dossier d'agrément.

4.1.2 Pour tout futur séjour, exiger la production des pièces attestant du respect de la réglementation sur les ERP lors du dépôt des déclarations auprès des DDETS(PP)

[185] Aujourd'hui, les déclarations de séjour portent de manière marginale sur les questions relatives à la sécurité des bâtiments et installations, en cohérence avec le caractère limité des développements sur ce sujet dans l'instruction de 2015.

[186] Il importe de demander désormais la production, pour tout nouveau séjour dans des hébergements assujettis à la législation sur les ERP, des attestations fournies par les propriétaires et gérants de gîtes quant à l'application à leurs bâtiments de la législation sur les ERP, accompagnées le cas échéant des arrêtés municipaux ou procès-verbaux des CCDSA correspondants, d'une part, et des comptes rendus de visite préalable dressés par les opérateurs de VAO, d'autre part.

[187] **Ces documents devront être produits en pièces jointes des premières déclarations de séjour, c'est-à-dire au moins 2 mois avant le début de ces derniers**.

Recommandation n°2 (DDETSPP) Lors de la réception des déclarations de séjour de VAO : 1/ Vérifier que l'opérateur de VAO a produit l'attestation d'assujettissement ou de non-assujettissement du lieu de séjour à la législation sur les ERP, ainsi que la preuve du passage de la commission de sécurité dans les cinq dernières années. 2/ Vérifier que l'opérateur a produit un relevé de visite préalable du gîte, intégrant le décompte du nombre de couchages dans le bâtiment.

[188] La production, lors des déclarations de séjour, des attestations fournies par les propriétaires et exploitants des gîtes, ainsi que leurs pièces justificatives, fera en partie double emploi avec les documents devant être adressés sans attendre aux DREETS (recommandation n°1). La mission l'estime néanmoins nécessaire : il convient impérativement de s'assurer de l'exhaustivité de ces pièces, car des séjours nouveaux peuvent toujours être programmés entre la première collecte et la réalisation des séjours, et car la mise en place d'un fichier partagé (recommandation n°4) pourrait ne pas être immédiatement opérationnelle et exhaustive.

[189] **Lors de leurs contrôles sur place, les services de l'Etat devront eux-aussi s'assurer de la bonne application de la réglementation**, en vérifiant notamment le nombre de couchages, nombre qui ne saurait être confondu avec le nombre de personnes présentes lors d'un séjour donné.

[190] Le Code du tourisme et l'instruction encadrant les VAO devront être ajustés à terme avec ces éléments, dont l'application doit être immédiate.

4.2 La situation des séjours hors ERP doit faire l'objet d'un traitement rapide d'ici la prochaine saison de VAO à l'été 2024

[191] La situation constatée à Wintzenheim apparaît relativement claire : redevables de la législation sur les ERP, les gîtes auraient dû faire l'objet d'avis préalables de la CCDSA.

[192] En revanche, **les gîtes se trouvant en dessous de 16 couchages ne sont pas concernés par cette réglementation, et relèvent d'une législation minimale en matière de prévention des incendies**. Les obligations des propriétaires et gérants ne sont pas plus étendues que celles qui s'appliquent à toute habitation : la présence d'un détecteur automatique de fumée (DAAF).

[193] Il s'agit d'une configuration fréquente pour les séjours de VAO. Or, la situation de handicap des vacanciers appelle des mesures plus protectrices que l'application de la législation sur tout lieu d'habitation.

[194] Cette question dépasse évidemment le seul champ de la VAO. Les services de la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises, rencontrés par la mission, ont indiqué avoir engagé une réflexion approfondie sur la situation de ces meublés de tourisme, dont les obligations apparaissent très légères. A titre de comparaison, un établissement hôtelier se doit d'appliquer la législation sur les ERP à la première chambre. Un établissement accueillant à titre habituel des personnes âgées dépendantes ou des personnes handicapées doit répondre de la législation sur les ERP à partir de 7 places d'hébergement. Il en est de même pour les établissements assurant des accueils collectifs de mineurs.

[195] La législation est sur ce plan clairement inadaptée à la VAO. **L'instruction de 2015 a tenté de concilier les objectifs, en prévoyant la vérification, au titre des bonnes pratiques, de diligences plus étendues que la simple présence d'un DAAF :**

« Bien que non soumis aux exigences strictes du code de la construction et de l'habitation en matière de sécurité incendie, l'organisateur du séjour et le responsable sur place doivent, en fonction de la particularité des lieux, mettre en œuvre tous les moyens utiles permettant de s'assurer de la sécurité des lieux et des personnes (notamment : présence d'extincteurs ou d'alarme ou mise en place de détecteur de fumée). Il est recommandé que la formation des accompagnateurs comprenne un item relatif aux règles de sécurité. »

[196] Cette situation n'est pas satisfaisante. Les opérateurs de VAO comme les services de l'Etat ne savent pas précisément quel est le périmètre de leurs obligations. Or, il s'agit d'une question essentielle : les personnes en situation de handicap peuvent rencontrer des difficultés plus marquées pour se mettre en sécurité. L'emploi de l'adverbe « notamment » renvoie de fait aux diligences d'opérateurs et de services déconcentrés sur lesquels la charge de déterminer précisément le contenu des contrôles est de fait reportée, dans un domaine technique ne relevant pas de leur spécialité.

[197] **Il est donc indispensable que la DGCS puisse apporter des réponses spécifiques sur cette question, sur la base d'une étude approfondie par ses soins, en liaison étroite avec les services nationaux de la sécurité civile et ceux du ministère chargé du tourisme.**

[198] A droit constant, c'est-à-dire sans préjudice d'évolutions à venir (Cf. infra), il est indispensable de préciser les conditions de sécurité à vérifier lors des visites sur place en réécrivant sur ce point l'instruction de 2015 (DAAF, extincteurs, exercices d'évacuation, dégagement des accès, etc.). Ce travail devrait être mené avant la prochaine saison de séjours de VAO, à l'été 2024, afin de donner les balises nécessaires aux opérateurs et aux services déconcentrés de l'Etat.

[199] Il importe que les administrations compétentes se saisissent rapidement de cette importante question de sécurité, devant être combinée avec le maintien du droit aux vacances pour les personnes en situation de handicap.

Recommandation n°3 (DGCS) Redéfinir rapidement et plus précisément que dans l'actuelle rédaction de l'instruction de 2015 les diligences attendues des opérateurs en matière de sécurité incendie pour les séjours réalisés dans des gîtes ne relevant pas de la législation sur les ERP

4.3 L'outillage des contrôles de l'administration doit progresser rapidement, sans attendre une évolution de la législation

4.3.1 Un fichier partagé de la VAO doit être mis en place sans attendre le déploiement d'un système d'information complet

[200] **L'instruction de 2015 prévoyait le déploiement d'un système d'information** sur les vacances adaptées organisées (SIVAO) en trois phases, entre septembre 2015 et 2017 :

- Version 1 en septembre 2015: ouverture aux DRJSCS et DDCCS(PP) ;

- Version 2 en 2016 : ouverture aux organisateurs ;
- Version 2 en 2017 : ouverture au grand public.

[201] La version 1 correspondait dans le texte de l'instruction à un stade d'échanges entre les correspondants VAO des administrations déconcentrées, intégrant un espace de travail partagé. Un plan de formation et d'accompagnement du changement devait permettre la prise en main du nouvel outil. La DGCS a indiqué que si ce SI avait fait l'objet de développements en 2015-2016, il n'a pas fait l'objet d'une recette ni d'une mise en production, probablement du fait des réflexions engagées en 2018-2019 sur les réaménagements de compétence dans le cadre de la réforme de l'Etat.

[202] En 2018, la DGCS a envisagé de relancer ces travaux, mais ceux-ci ont été reportés afin de permettre la prise en compte d'évolutions alors envisagées dans l'encadrement juridique de la VAO⁴⁵. En 2022, des travaux ont été engagés sur la dématérialisation des formulaires Cerfa de déclaration des séjours de VAO.

[203] **Le retard pris dans le chantier du SIVAO constitue un frein majeur à l'amélioration et à la rationalisation de l'action des services déconcentrés de l'Etat** dans la programmation et la réalisation de contrôles sur les séjours de VAO.

[204] La mise en place d'un SIVAO serait hautement souhaitable, mais **l'urgence commande d'atteindre le premier stade de partage des informations**, qui était initialement envisagé pour septembre 2015. Seule la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes a partagé, pour la première fois par notes du 15 juin puis du 10 juillet 2023⁴⁶, des informations relayées au niveau national par la DGCS afin de signaler des opérateurs posant des difficultés, qu'ils soient ou non agréés en Auvergne-Rhône-Alpes.

[205] Il importe de déployer en urgence un fichier partagé par les DREETS et les DDETS(PP), à travers les outils usuels du ministère chargé des solidarités⁴⁷, permettant de mettre en commun les informations de base sur les agréments (DREETS), les déclarations de séjours (DDETS-PP), les contrôles (DDETS-PP) et les événements indésirables graves (DDETS-PP) constatés sur le territoire national. Cet outil devra permettre, dès l'été 2024, aux DDETS(PP) coordonnées par les MRIICE des DREETS de programmer leurs contrôles et aux DREETS de documenter davantage leurs décisions d'agrément.

Recommandation n°4 (DGCS) Mettre en place un fichier partagé des séjours de VAO au niveau national, complété et documenté par les DREETS et les DDETS(PP), sans attendre la mise en place d'un système d'information complet sur la VAO

⁴⁵ Note du 11 avril 2018 au directeur général de la cohésion sociale.

⁴⁶ La note du 10 juillet 2023 ayant ajouté à la première note du 15 juin la SAS Oxygène parmi les opérateurs signalés, du fait de l'agrément provisoire de ce dernier.

⁴⁷ En l'occurrence la plateforme collaborative de l'Etat *Resana*, qui est d'ores et déjà opérationnelle.

4.3.2 Le niveau national doit valider rapidement une grille partagée de contrôle des séjours de VAO

[206] La pratique de contrôle est hétérogène dans les trois régions visitées par la mission.

[207] **Les contrôles de VAO ne font pas l'objet d'une orientation nationale d'inspection et de contrôle (ONIC).** Leur fréquence et leur taux de couverture des séjours ne sont pas évaluables faute de statistiques fiables sur le nombre de séjours réalisés sur le territoire⁴⁸.

[208] Dans les trois régions visitées (Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté et Grand-Est), les programmes régionaux et interdépartementaux d'inspection, contrôle et évaluation (PRIICE) intègrent une programmation de contrôles de VAO. Il s'agit de programmations purement quantitatives, attribuant aux services de chaque DDETS(PP) un nombre programmé de contrôles, sans indiquer de critères de sélection des séjours effectivement inspectés. Si l'ARS participe régulièrement aux contrôles et offre son expertise en appui aux services de la DREETS et des DDETS(PP) en Bourgogne-Franche-Comté, cette situation ne se rencontre ni en Auvergne-Rhône-Alpes, ni en Grand-Est. Les trois DREETS visitées assurent en revanche une animation qualitative du réseau des correspondants VAO des départements de leur ressort, sous la forme de journées d'études régulières en Bourgogne-Franche-Comté et en Auvergne-Rhône-Alpes.

[209] Par ailleurs, **il n'existe pas de grille de contrôle référencée au niveau national.** Les DREETS ont adopté, chacune pour ce qui les concerne, des grilles qu'elles ont partagé avec les services des DDETS(PP) de leur ressort territorial. Ces outils ne sont pas d'application obligatoire. Sur le fond, si l'on ne considère que les éléments relatifs à la sécurité incendie, les grilles utilisées dans les trois régions visitées par la mission diffèrent sensiblement :

- En Auvergne-Rhône-Alpes, la grille de contrôle en vigueur depuis 2021 comporte les questions suivantes :
 - « - Visite préalable au séjour : Oui/ non
 - Locaux soumis à commission de sécurité Oui / non
 - Dernier avis de la commission de sécurité (date) »⁴⁹
- En Bourgogne-Franche-Comté, la grille utilisée par les agents de contrôle comporte des éléments relatifs à la sécurité incendie depuis 2016, à la suite de la parution de l'instruction du 10 juillet 2015 de la DGCS⁵⁰ :

⁴⁸ En Bourgogne-Franche-Comté, la mission a pu obtenir les données précises rapportant le nombre de contrôles en 2022 (7) au nombre de séjours (246), permettant de déduire un taux de couverture faible (environ 3%).

⁴⁹ Il est à noter que la grille 2020 réclamait des renseignements beaucoup plus nombreux : « Commission de sécurité incendie : avis favorable à jour – Sans objet ou ok ; date » ; « issues de secours dégagées Sans objet ou ok » ; « consignes de sécurité incendie affichées dans les locaux Oui / non ». Plusieurs versions des grilles ont été communiquées pour cette région, avec des variations significatives du contenu des contrôles à effectuer en matière de sécurité incendie. La première grille faisant apparaître la nécessité de vérifier si le gîte est soumis à la législation sur les ERP remonte à 2015, celle de 2014 (antérieure à l'instruction de la DGCS) n'y faisant pas référence.

⁵⁰ La grille utilisée en 2015 ne comprenait aucun item relatif à la sécurité incendie.

- « - *L'organisateur a-t-il visité les lieux préalablement au séjour ?*
- *Les cas échéant, si les locaux sont un ERP (établissement recevant du public) :*
 - o *Un avis favorable et à jour de la CCDSA existe-t-il ?*
 - o *Les consignes de sécurité sont-elles affichées et connues par l'équipe d'encadrement ?*
 - o *Les issues de secours sont-elles dégagées ?*
 - *Dans les autres cas, un détecteur de fumée est-il installé dans les locaux ? »*
- En Grand-Est, la grille prévoit les éléments suivants⁵¹ :
- « - *Commission de sécurité incendie : avis favorable et à jour ? Oui / non / observations / recommandations ;*
 - *Issues de secours dégagées ? Oui / non / observations / recommandations ;*
 - *Consignes incendie affichées dans les locaux ? Oui / non / observations / recommandations. »*

[210] Le modèle de grille utilisé par la DDETSPP du Haut-Rhin pour le contrôle du séjour effectué par l'association *Nouvel envol* en juillet 2023 dans le gîte *La petite Alsace* n'était pas d'une rédaction identique à celle modèle transmis par la DREETS du Grand-Est, même si les items présents étaient les mêmes.

[211] En 2018, la DGCS avait constitué un groupe de travail visant à établir une grille de contrôle partagée au niveau national. Un projet avait fait l'objet d'échanges, intégrant un item sur le passage de la commission de sécurité⁵². Ce projet n'est pas allé à son terme ; la mission n'a pas pu identifier les causes de cette interruption.

[212] Quels que soient les contenus des grilles, **les rapports de contrôle en font une mise en œuvre hétérogène, et fréquemment incomplète.**

[213] Plusieurs éléments⁵³ montrent en particulier que **les modalités de décompte du nombre de places au sein d'un bâtiment pour induire la classification en ERP ne sont pas maîtrisées.** Les équipes de contrôle se fondent généralement soit sur le nombre de personnes participant à un séjour donné, soit sur les seules déclarations des opérateurs, pour conclure qu'il s'agit ou non d'un ERP.

⁵¹ La DREETS Grand-Est a également transmis des grilles de contrôle utilisées en 2017 et 2018, qui faisaient également référence au passage de la commission de sécurité.

⁵² Sur le fond, le contenu relatif à la sécurité incendie était identique à celui figurant actuellement dans la grille transmise par la DREETS Grand-Est.

⁵³ Rapport de contrôle du séjour de Flacey-en-Bresse, 2021 : « Une mention est faite sur un affichage de la législation anti-tabac sur le fait qu'il s'agit d'un lieu accueillant du public mais il n'y a pas de confirmation sur le fait qu'il s'agisse ou non d'un ERP. La capacité totale du gîte (14 couchages) l'exclut a priori de cette réglementation. » L'incertitude ne donne lieu à aucune suite particulière, la remarque formulée par la direction départementale ne portant que sur l'existence d'un registre de sécurité incendie, sans mention de la question de la nécessité du passage de la CCDSA. La méconnaissance des modalités de décompte du nombre de couchages pour l'application de la législation sur les ERP a été confirmée par les entretiens avec les MRIICE d'Auvergne-Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté, ainsi qu'avec la DDETSPP du Haut-Rhin.

[214] Il importera donc que la redéfinition des grilles de contrôle soit accompagnée par une formation assurée par les MRIICE des DREETS à l'attention des services de contrôle des DDETS(PP), sur la base d'un outillage produit par des inspecteurs pratiquant ces contrôles, sous la responsabilité de la DGCS.

Recommandation n°5 (DGCS, en lien avec le SG MAS et l'IGAS) Mettre en place une grille nationale de contrôle des séjours de VAO et former les équipes de contrôle sur le contenu des vérifications qu'elles doivent effectuer

[215] **Les écarts à la norme explicitée par la grille de contrôle sont traités de manière disparate.** Lors du contrôle du séjour de Wintzenheim en août 2020, il n'a pas été formulé d'injonction suite à la constatation de l'absence d'extincteur et de DAAF, mais une simple recommandation (Cf. *supra*). Par ailleurs, la mission a pu observer, en prenant connaissance d'autres rapports de contrôles :

- Que l'absence de détecteur de fumée dans une cuisine fait l'objet d'une « recommandation »⁵⁴, à laquelle la lettre de réponse de l'association Idoine n'a pas répondu⁵⁵ ;
- Que la méconnaissance des consignes de sécurité, ainsi que la fermeture d'une issue de secours font l'objet de « remarques »⁵⁶ (il est spécifié que l'issue de secours a été ouverte immédiatement en présence de la mission de contrôle) ;
- Que l'absence de procès-verbal de la commission de sécurité fait l'objet d'une observation⁵⁷.

[216] En revanche, des injonctions ont été faites dans des situations comparables. Ainsi, le contrôle du séjour 2023 de la SAS Oxygène à La Chapelle-Rablais a donné lieu à plusieurs injonctions, dont une portait sur la nécessité d'installer des détecteurs de fumée (Cf. *supra*).

[217] **Une harmonisation des suites données aux contrôles de séjours de VAO est nécessaire.** Cette question devra s'inscrire dans un cadre plus large, s'appliquant à l'ensemble des missions d'inspection contrôle.

4.4 Les fragilités, dysfonctionnements et questionnements identifiés par l'enquête révèlent la nécessité d'une évaluation des modalités d'organisation et d'encadrement des VAO

[218] Malgré un périmètre de l'enquête restreint, des investigations menées et des acteurs rencontrés de fait limités, les constats et analyses posés par la mission, en raison de l'organisation administrative interrégionale des VAO et des disparités entre les deux opérateurs impliqués, ont permis d'ores et déjà d'identifier des **problématiques et enjeux systémiques dans l'organisation**

⁵⁴ Taingy 2018.

⁵⁵ Courrier du 14 août 2018.

⁵⁶ Peseux 2018.

⁵⁷ La Chapelle-Saint-Sauveur 2016.

des VAO qui demandent à être approfondis et partagés avec l'ensemble des parties prenantes du secteur.

[219] Au cours des entretiens menés, ces problématiques et enjeux ont été souvent relevés par les différents acteurs, qu'il s'agisse des représentants de l'Etat ou des opérateurs. Mais l'évocation de toute évolution ou réforme emporte **la crainte de fragiliser le droit aux vacances**, et en l'espèce l'accès aux séjours déjà complexe et quantitativement insuffisant pour les personnes en situation de handicap : risque de renchérissement des tarifs pratiqués, fragilisation du modèle économique des opérateurs, dissuasion des exploitants de lieux d'hébergement, difficultés accrues de recrutement des encadrants, insuffisance de moyens ou de compétences des administrations, ... sont ainsi tour à tour invoqués pour expliquer le statu quo, sans que ces risques soient en réalité pour la plupart objectivés.

[220] Pour sortir de cette situation insatisfaisante tant du point de vue des vacanciers que des politiques publiques, **la mission recommande dans la continuité de ses travaux, d'initier une évaluation générale du cadre et des modalités d'organisation des VAO** pour :

- Identifier les caractéristiques des séjours organisés (durée et nature des séjours, taille des groupes, zone de chalandise), la typologie des vacanciers (âge, couple ou seul, catégorie socioprofessionnelle, ...) et celles de leur handicap (nature et degré d'autonomie) : cette meilleure connaissance de la réalité des VAO et des besoins des vacanciers, est un préalable à la pertinence des évolutions à proposer, comme à la mesure de leur impact.
- Mieux connaître la diversité des opérateurs, selon leur statut (associatif, privé lucratif, voire public), leur taille. Réaliser une étude comparative des modalités d'organisation des séjours, des tarifs pratiqués, des modèles économiques et de leur rentabilité associée : la bonne connaissance de l'offre permettra de capitaliser sur les bonnes pratiques du secteur, l'analyse de ses fondamentaux économiques d'identifier les contraintes comme les marges de manœuvre des opérateurs.
- Mener une étude sur l'encadrement des séjours : niveau de qualification, d'expérience, de rémunération, taux d'encadrement, turn-over, ampleur des tâches et responsabilités confiées, formations dispensées, modalités de recrutement. Les spécificités des VAO qui mobilisent du personnel saisonnier, à qui l'on confie des responsabilités et tâches multiples et complexes, en accompagnement de vacanciers aux profils divers et sensibles, réclament une réflexion au regard notamment des tensions sur le marché de l'emploi qui dégradent les conditions d'encadrement (recrutements sans qualification ni expérience, au dernier moment, fragilisation des équipes, ...)
- Disposer via les opérateurs d'un recensement des sites d'hébergement exploités à date, leur capacité d'accueil et leur catégorisation au regard de la réglementation en matière d'accessibilité et d'incendie- secours. La mission a révélé l'urgence à sécuriser cette catégorisation et à mettre en œuvre sans délai une vérification rigoureuse de l'application de la réglementation concernant les sites en ERP. Reste que les ERP ne représentent qu'une partie des sites mobilisés (environ 50% sur les deux opérateurs VAO rencontrés par la mission). Les autres sites relèvent de normes de sécurité minimales propres aux habitations privées (accessibilité des secours, présence d'un point d'eau et d'un DAAF par site). Il conviendra dès lors d'identifier les mesures envisageables pour garantir une sécurité accrue des vacanciers sans pour autant dissuader l'offre de lieux d'hébergement, ni nuire au libre

choix des vacanciers. Des pistes d'évolutions réglementaires et techniques ont été évoquées lors des entretiens menés : généralisation du statut ERP à tout lieu accueillant des VAO, révision à la baisse du seuil de 15 places pour la qualification en ERP des sites accueillant des groupes de personnes en situation de handicap, recours à des prescriptions techniques plus adaptées, sans être trop onéreuses pour les exploitants... L'analyse de ces pistes pourra s'appuyer utilement sur les travaux initiés en ce sens par les services compétents du ministère de l'intérieur concernant l'habitat inclusif, et être soumise à une étude d'impact sur l'offre d'hébergement.

- Consolidier et compléter les analyses de la mission sur l'efficacité du cadre réglementaire des VAO, de la coordination des services de l'Etat, et des contrôles/inspections associés. Dans les trois régions entrant dans le périmètre de la présente enquête administrative, des constats récurrents et convergents ont pu être faits :
 - Le niveau des effectifs des DDETS(PP) et des DREETS impacte le nombre des contrôles de séjours réalisés. Soumis aux mêmes contraintes, le suivi des EIG par les DDETS(PP) est par la force des choses, sélectif, ce qui nuit à l'amélioration générale de la qualité et de la sécurité des VAO, et peut induire un renoncement au signalement par les opérateurs.
 - Le déficit de coordination inter et intra régionale des DREETS et DDETS(PP) nuit à l'homogénéisation des pratiques et à l'efficacité du suivi des opérateurs VAO comme au contrôle des séjours. Les recommandations n°4 et 5 du présent rapport visant à poser les bases d'un SIVAO via un fichier national d'informations partagées DGCS/DREETS/DDETS(PP) et à mettre en œuvre sans délai une grille nationale de contrôle, constituent une première étape d'amélioration de l'exercice de leurs missions et d'harmonisation des pratiques. Elles devront être prolongées de mesures renforçant la coordination et l'animation nationales par la DGCS, des directions déconcentrées. La mise en vigilance nationale de l'opérateur Oxygène consécutive à l'incendie de Wintzenheim a rapidement rassemblé des constats de dysfonctionnements qui ont conduit in fine à une décision de retrait d'agrément, là où l'agrément avait été reconduit provisoirement quelques semaines plus tôt. Il est ainsi fait la démonstration du saut qualitatif possible – et accessible - du suivi et du contrôle des opérateurs, dont la dimension nationale des activités voire de l'organisation rend plus impérative encore le renforcement de la coordination inter et intra régionale des services de l'Etat.
 - A moyen terme, il conviendrait de mener une réflexion pour conforter les agents dans l'exercice de leurs missions de contrôle par des formations ad hoc, voire d'étudier, compte tenu de la spécificité des publics concernés par les VAO, une modification des périmètres de compétences entre ARS et DREETS / DDETS(PP) en matière d'inspection-contrôle. A cet égard, l'exemple de la Bourgogne-Franche-Comté est un premier élément à intégrer dans une analyse plus large de l'exercice de la compétence administrative relative aux VAO.

En lien avec les parties prenantes du secteur et les représentants des personnes en situation de handicap (le CNCPH⁵⁸, mais aussi le CNTLA)⁵⁹, cette évaluation des modalités d'encadrement et d'organisation des VAO devra ainsi permettre à la fois de renforcer l'efficacité des services de l'Etat, et d'identifier l'ensemble des leviers d'amélioration de la qualité des séjours, de la sécurité et du bien-être des vacanciers, voire d'identifier des pistes de développement de l'offre susceptibles de mieux satisfaire le droit aux vacances des personnes handicapés comme le droit au répit de leurs aidants familiaux.

Recommandation n°6 Lancer une mission IGAS d'évaluation des modalités d'organisation et d'encadrement des VAO

Christophe ITIER

Frédéric LALOUE

⁵⁸ Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées

⁵⁹ Dans ses réponses dans le cadre de la procédure contradictoire, la direction générale de la SAS Oxygène indique souhaiter qu'une concertation nationale soit engagée, en vue d'élaborer des protocoles plus transparents et plus homogènes au niveau national.

OBSERVATIONS DES ORGANISMES ET REponses DE L'IGAS

Le rapport a été adressé le 13 septembre 2023, dans sa forme provisoire, aux destinataires suivants dans le cadre de la procédure contradictoire :

- Pour l'intégralité du rapport :
 - Au directeur général de la cohésion sociale,
 - A la directrice régionale de la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes,
 - Au directeur régional de la DREETS de Bourgogne-France-Comté,
 - A la directrice régionale de la DREETS du Grand-Est,
 - Au préfet du Haut-Rhin et au directeur départemental de la DDETSPP du Haut-Rhin,
- Pour les seules parties du rapport relatives à chacun de ces deux opérateurs :
 - Au directeur général de la SAS Oxygène ;
 - A la présidente et à la directrice de l'association Idoine.

Les destinataires du rapport provisoire avaient une semaine pour adresser leurs observations.

**REPONSE DE LA DIRECTRICE
REGIONALE DE LA DREETS
D'Auvergne-Rhône-Alpes**

Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
5	Recommandation n°1	<p>Adresser un courrier circulaire à l'ensemble des opérateurs agréés de VAO :</p> <p>1/ Rappelant le principe de la responsabilité de l'opérateur quant à la sécurité des lieux d'accueil ;</p> <p>2/ Demandant la production à la DREETS, pour l'ensemble des hébergements utilisés, d'une attestation du propriétaire ou de l'exploitant quant à l'assujettissement du bâtiment à la législation sur les ERP, ainsi que les documents prouvant le passage de la commission</p>	<p>Adresser un courrier circulaire à l'ensemble des opérateurs agréés de VAO :</p> <p>1/ <i>Inchangée</i></p> <p>2/ Demandant la production à la DDETS(PP) du lieu du séjour, pour l'ensemble des hébergements utilisés durant le séjour, d'une attestation du propriétaire ou de l'exploitant quant à l'assujettissement du bâtiment à la législation sur les ERP, ainsi que les documents prouvant le passage de la commission de sécurité dans les cinq dernières années pour les bâtiments assujettis ;</p>	<p>Cela implique de disposer au sein de chaque DREETS de la <u>liste à jour des agréments VAO délivrés</u>. Ce sera fait par la DREETS ARA dans les meilleurs délais.</p> <p>En ARA ce sont environ 500 séjours VAO qui ont lieu chaque année sur quasiment autant de lieux différents de sorte que sans SI, il sera bien difficile de collecter en DREETS l'ensemble des attestations. Cette collecte ne peut raisonnablement se faire que par les DDETS(PP) à qui sont adressées les déclarations de séjours VAO.</p> <p>Cette demande de justificatifs entraîne des conséquences très pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les opérateurs qui n'ont pas fourni les justificatifs peuvent ainsi être priorités dans le ciblage des contrôles par le PRIICE, mais celui-ci est élaboré au regard des priorités de contrôle des DDETS(PP) ; - Si l'opérateur VAO ne fournit pas l'attestation, ce n'est pas la DREETS qui va

		de sécurité dans les cinq dernières années pour les bâtiments assujettis ; 3/ Demandant la production d'un compte-rendu de visite préalable des locaux d'accueil des séjours, qui intégrera nécessairement le décompte des couchages	3/ <i>Inchangée</i>	pouvoir agir directement car <u>ce sont les DDETS(PP) qui ont le pouvoir du contrôle du séjour</u> (sans pour autant pouvoir l'interdire en amont car les textes ne prévoient pas cette possibilité) ; - Seul le contrôle d'une DDETS(PP) peut donner lieu à une fermeture du séjour VAO en l'absence des justificatifs demandés mais <u>cela implique que le séjour ait déjà commencé</u> (contrôle à réaliser dès le 1 ^{er} jour), avec pour effet pour les vacanciers de repartir immédiatement après leur arrivée (après un transport parfois long).
Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
5	Recommandation n°2	Echéance : Immédiatement	Echéance : Dès les prochains séjours VAO	Ce sont bien les DDETS(PP) qui reçoivent les déclarations de séjour VAO et peuvent donc vérifier les justificatifs.
5	Recommandation n°4	Mettre en place un fichier partagé des séjours VAO au niveau national , complété et documenté par les DREETS et les DDETS(PP), sans attendre la mise en place d'un	Mettre en place un fichier partagé des opérateurs agréés VAO (avec numéro et date de validité) et des séjours VAO déclarés au niveau national , complété et documenté par les DREETS et les DDETS(PP),	Les DDETS(PP) n'ont pas la visibilité sur l'ensemble des agréments VAO délivrés, et n'ont pas toutes le réflexe de vérifier la validité de la référence de l'agrément mentionné par l'opérateur sur la déclaration de séjour.

		système d'information complet sur la VAO	sans attendre la mise en place d'un système d'information complet sur la VAO	
10	Paragraphe [8]	[registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours]	[registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours] dit registre ATOUT FRANCE	Mentionné page 16 à la note 10 « Atout France, l'agence de développement touristique en France, est notamment en charge de l'immatriculation des opérateurs de voyages. Atout France dispose d'un SI recensant l'ensemble des immatriculations et pourrait être aussi exploité par les services de l'Etat en matière de VAO. https://www.atout-france.fr/services/immatriculations-des-operateurs-de-voyages
11	Paragraphe [12]	Deux procédures se succèdent : - Un agrément national [...]; - Une déclaration de séjour, adressée en deux temps par l'organisateur deux mois avant le déroulement du séjour puis 8 jours avant ce dernier , sur la base d'un formulaire Cerfa. Cette	Deux procédures se succèdent : - Un agrément à portée internationale [...]; - Une déclaration de séjour, adressée en deux temps par l'organisateur deux mois avant le déroulement du séjour (déclaration initiale) puis 8 jours avant ce dernier (fiche complémentaire) ,	L'agrément est délivré par la DREETS à un opérateur organisant des séjours VAO en France et à l'Étranger . 2 Cerfas différents : 1 pour la déclaration initiale et 1 pour la fiche complémentaire

		déclaration est adressée à l'autorité administrative du département dans lequel est effectué le séjour [...], qui l'enregistre.	sur la base d'un formulaire Cerfa. Cette déclaration est adressée à l'autorité administrative du département dans lequel est effectué le séjour [...], qui l'enregistre et doit en accuser réception à l'opérateur.	Sans en avoir accusé de réception, une DDETS(PP) ne peut valablement contrôler un séjour VAO déclaré (risque de vice de procédure en cas de contentieux).
Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
12	1.2.2	Pendant ou après le séjour, des contrôles largement dépendants des moyens des administrations déconcentrées	Pendant le séjour, des contrôles largement dépendants des moyens des administrations déconcentrées	Les contrôles de séjour VAO se font uniquement au moment du déroulement du séjour.
12	Paragraphe [13]	Des contrôles pendant et après le séjour sont prévus par les textes.	Des contrôles sont seulement prévus durant le séjour par les textes.	
12	Paragraphe [14]	[...] et son annexe 8 porte spécifiquement sur cette dernière, et précise les dispositions du Code de	[...] et son annexe 8 porte spécifiquement sur cette dernière, et précise les dispositions du Code de	Les agents de contrôle VAO ne prennent pas de décision de conformité d'un séjour, mais relèvent des constats (écarts à la recommandation ou

		<p>l'action sociale et des familles quant au contenu des contrôles et aux décisions pouvant en résulter (conformité, observations, recommandations, injonctions, cessation du séjour décidée par le préfet de département après instruction du dossier par la DDETS-PP, suspension puis retrait d'agrément décidé par le préfet de région après instruction du dossier par la DREETS)</p>	<p>l'action sociale et des familles quant au contenu des contrôles (constats d'écarts et de remarques relevés dans le rapport de contrôle) et aux décisions pouvant en résulter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - injonctions, prescriptions, recommandations, arrêté de fermeture de séjour : mesures prises par le préfet de département ou la DDETS-PP par délégation au vu du rapport de contrôle ; - décision de suspension puis arrêté de retrait d'agrément : mesures prise par le préfet de région ou la DREETS par délégation au vu des dysfonctionnements répétés ou graves actés dans des rapports de contrôles défavorables et/ou des signalements d'EIG. 	<p>remarques) utiles à la prise de décision d'un commanditaire.</p>
--	--	---	--	---

Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
12	Paragraphe [16]	[...] Or, les évènements indésirables graves (EIG) sont globalement très peu signalés, et leur transmission aux DREETS chargées de l'agrément des structures est rarement effectuée.	[...] Or, les évènements indésirables graves (EIG) sont globalement très peu signalés, et leur transmission aux DREETS chargées de l'agrément des structures est rarement effectuée. Ils sont pourtant un outil de ciblage important des opérateurs VAO à contrôler en priorité.	Les signalements d'EIG, et le traitement qui en fait par l'opérateur, <u>ou l'inverse l'absence de tout signalement d'EIG</u> , sont des indices de dysfonctionnements de l'opérateur VAO. Il serait nécessaire de fluidifier les alertes des EIG afin que les opérateurs VAO ne disposent que d'une seule voie de transmission de leurs EIG (soit Ddets, soit ARS, soit préfecture...).
13	Paragraphe [17]	Les procédures administratives mises en œuvre par les DREETS et les DDETS(PP) sont dans le champ de la VAO destinées en premier lieu à assurer le bon accompagnement humain des vacanciers en situation de handicap.	Les procédures administratives mises en œuvre par les DREETS et les DDETS(PP) sont dans le champ de la VAO destinées en premier lieu à assurer le bon accompagnement humain et sanitaire des vacanciers en situation de handicap.	L'une des problématiques essentielles sur les séjours VAO tient aux médicaments des vacanciers.

14	Paragraphe [42]	A l'issue de la formation, est remis à chacun un « livret des animateurs », inspiré du guide de bonnes pratiques du Conseil national des loisirs et du tourisme adapté (CNLTA).	<i>Inchangée</i>	Le guide des bonnes pratiques du CNLTA n'est diffusé qu'à leurs adhérents mais pourrait être repris utilement par l'Administration (validation DGCS) pour en faire un guide national à essayer chez tous les opérateurs.
14	Paragraphe [43]	[...] Un second classeur (bleu) est quant à lui dédié au suivi médical des vacanciers et reste à la seule disposition des responsables et assistants sanitaires. Ce classeur a fait l'objet d'un travail conjoint avec les services de l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Bourgogne-Franche-Comté en 2022.	<i>Inchangée</i>	Il serait également intéressant de reprendre ce classeur (bleu) comme modèle-type à essayer chez tous les opérateurs VAO dans la mesure où il a été travaillé avec une ARS.
Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires

21	Paragraphe [57]	- Contrôle de la DDETSPP de Haute-Saône sur le séjour du 22 au 26 août 2022 à Vaux-en-Beaujolais ;	- Contrôle de la DDETS du Rhône sur le séjour du 22 au 26 août 2022 à Vaux-en-Beaujolais ;	Vaux-en-Beaujolais : commune du 69. Contrôle réalisé avec l'appui du DICA de la DREETS ARA.
2	Paragraphe [58]	Par ailleurs la mission s'est vu remettre un rapport de contrôle de la DDETS du Rhône sur le séjour du 15 au 28 juillet 2023 à Briaucourt-Francalmont ;	Par ailleurs la mission s'est vu remettre un rapport de contrôle de la DDETSPP de Haute-Saône sur le séjour du 15 au 28 juillet 2023 à Briaucourt-Francalmont ;	Briaucourt-Francalmont : commune du 70.
22	Paragraphe [64]	La SAS Oxygène fait partie d'un ensemble d'entités complexe pour lequel la mission a éprouvé quelques difficultés à obtenir l'exhaustivité du périmètre et des structures : quatre versions successives de l'organigramme décrit ci-après ont été produites par la direction au fur et à	La SAS Oxygène fait partie d'un ensemble d'entités complexe dont la DREETS ARA n'avait pas connaissance lors de la demande de renouvellement de l'agrément VAO. La mission a elle-même éprouvé quelques difficultés à obtenir l'exhaustivité du périmètre et des	La DREETS ARA n'a obtenu un premier organigramme (incomplet) de VADEV que le 13 juillet 2023, à la suite de l'entretien avec le dirigeant d'Oxygène le 12 juillet 2023.

		mesure des investigations de la mission.	structures : quatre versions successives de l'organigramme décrit ci-après ont été produites par la direction au fur et à mesure des investigations de la mission.	
Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires

23	Paragraphe [66]	<p>[...]</p> <p>- La SAS Destinations Voyages Adaptés (DVA) dont le siège social est à Villeneuve-d'Ascq (Nord) a été créé en 2017. Cette SAS dispose récemment d'un établissement Ardennes Vacances Adaptées (ARDEVA) situé à Liège (Belgique).</p> <p>- La SAS Oxygène a été créée en 2017 et dispose de trois établissements, Oxygène Voyages</p>	<p>[...]</p> <p>- La SAS Destinations Voyages Adaptés (DVA) dont le siège social est à Villeneuve-d'Ascq (Nord) a été créé en 2017. Cette SAS dispose récemment d'un établissement Ardennes Vacances Adaptées (ARDEVA) situé à MANHAY, au sud de Liège (Belgique).</p> <p>- La SAS Oxygène a été créée en 2017 et dispose de trois établissements,</p>	<p><u>Attention également à corriger l'organigramme page 24.</u></p>
----	-----------------	--	--	--

		Adaptés à Nancy, Aventures et Vacances Adaptés à Lyon , et depuis 2022, Occitanie Vacances Adaptées à Toulouse . [...]	Oxygène Voyages Adaptés à Nancy, Aventures et Vacances Adaptés à Villeneuve d'Ascq , et depuis 2022, Occitanie Vacances Adaptées à Seysses, proche de Toulouse . [...]	
26	Paragraphe [81]	[...] En revanche, il n'y est pas abordé les questions de sécurité incendie qu'il s'agisse des dispositifs d'alerte et de secours requis (DAAF, extincteurs, issues de secours...) ou des protocoles d'évacuation. De même, ces informations et protocoles incendie-secours ne sont pas repris dans le module d'E-learning « classeur de séjour et application	<i>Inchangée</i>	L'Annexe 7 de l'Instruction VAO du 10 juillet 2015 fixe le MODELE DE PROGRAMME DE SENSIBILISATION au handicap et à l'organisation des séjours VAO, que peuvent reprendre les opérateurs pour l'information et/ou la formation préalable des responsables de séjours et des animateurs. <u>Dans le MODULE 3 consacrés aux « RISQUES », à aucun moment le risque « Incendie » n'est mentionné.</u> Il ne figure donc pas dans le minimum attendu en termes de sensibilisation des encadrants de séjours VAO.

		terrain », pas plus que dans le « livret de formation » remis aux encadrants et rappelant les bonnes postures et pratiques, ainsi que les protocoles à suivre.		
Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
27	Paragraphe [85]	Le directeur général de VADEV a informé la mission de sa décision d'enclencher dès la saison 2023/2024 un changement en profondeur des VAO organisées par les agences de l'ensemblier VADEV. L'objectif serait de désormais organiser des séjours de taille plus importante, privilégiant des centres d'hébergement agréés	Le directeur général de VADEV a informé la mission de sa décision d'enclencher dès la saison 2023/2024 un changement en profondeur des VAO organisées par les agences de l'ensemblier VADEV. Il s'agirait de transférer les marques commerciales Aventures et Vacances Adaptées et Occitanie Vacances Adaptées jusque-là portées par la SAS Oxygène sous les autres structures Voyages	La DREETS ARA a alerté la DGCS lors d'une visioconférence le 6 septembre 2023 du risque de transfert des marques commerciales sous les autres structures de VADEV, rendant inopérant le retrait d'agrément VAO à la SAS Oxygène. Ce risque de « reprise » a également été soulevé dans un échange de mail entre la MRIICE de la DREETS HDF et le DICA de la DREETS ARA, avec question posée à la DGCS en copie. Voir pièce jointe n°1

		Jeunesse et Sport, classés ERP.	Adaptés et Destinations Vacances Adaptées. Un autre objectif serait de désormais organiser des séjours de taille plus importante, privilégiant des centres d'hébergement agréés Jeunesse et Sport, classés ERP.	
Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
28	Paragraphe [89]	[...] Cette interdiction est rappelé par un nouveau mail du 16 juin 2023. Le mail reprend dans un tableau l'intégralité des pièces à produire et des non-conformités relevées à cette date : nécessité de clarifier la structuration juridique de la SAS Oxygène et des entités du groupe VADEV, absence du rapport de gestion de la	[...] Cette interdiction est rappelé par un nouveau mail du 16 juin 2023. Le mail reprend dans un tableau l'intégralité des pièces à produire et des non-conformités relevées à cette date : nécessité de clarifier la structuration juridique de la SAS Oxygène, absence du rapport de gestion de la dernière année, des comptes annuels et de	La DREETS ARA n'avait pas connaissance à cette date de l'existence de VADEV, ni d'Occitanie Vacances Adaptées, mais seulement de la SAS Oxygène et des marques commerciales Oxygène Vacances Adaptées et Aventures et Vacances Adaptées.

		dernière année, des comptes annuels et de l'audit du commissaire aux comptes [...]	l'audit du commissaire aux comptes [...]	
--	--	--	--	--

Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
29	Paragraphe [98]	Le 15 juin 2023, la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes adresse à la DGCS et aux correspondants VAO des autres régions une note par laquelle elle signale la situation de neuf opérateurs nécessitant une mise sous surveillance, pour divers motifs (dysfonctionnements, procédure de retrait d'agrément, pratiques trompeuses, etc.). Ni la SAS Oxygène, ni aucune autre structure rattachée au groupe VADEV n'y figurent.	Le 15 juin 2023, la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes adresse à la DGCS et aux correspondants VAO des autres régions une note par laquelle elle signale la situation de neuf opérateurs nécessitant une mise sous surveillance, pour divers motifs (dysfonctionnements, procédure de retrait d'agrément, pratiques commerciales trompeuses, etc.). Sur les neuf opérateurs signalés, 5 sont agréés en ARA mais ni la SAS Oxygène, ni aucune autre structure rattachée au groupe VADEV n'y figurent encore.	La note du DICA du 15 juin 2023 intitulée « Liste des opérateurs VAO à placer sous surveillance au cours de l'été 2023 » a été rédigée avant la connaissance du PV d'infraction par la DDETS des Ardennes le 29 juin 2023, et a donc été actualisée ensuite le 10 juillet 2023.
31	Paragraphe [104]	- Contrôle de la DDETS du Rhône sur le séjour du 29	- Contrôle de la DDETS du Rhône sur le séjour du 29	

		juillet au 12 août 2023 à BEAUJEU ; A COMPLETER - Contrôle de la DDETS de Seine-et-Marne sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à La Chapelle-Rablais.	juillet au 12 août 2023 à BEAUJEU ; - Contrôle de la DDETS(PP) de Haute-Marne sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à ECLARON-BRAUCOURT ; - Contrôle de la DDETS de Seine-et-Marne sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à La Chapelle-Rablais.	Rapport de contrôle en cours de finalisation / signature par la DDETS(PP) 52 comme mentionné sur l'inventaire des contrôles transmis par la DREETS ARA à la mission le 25 août 2023. <u>Voir pièce jointe n°2</u>
Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
31	Paragraphe [106]	Ces contrôles ont mis en évidence plusieurs séries de difficultés, et notamment : - Un nombre important de rapports relèvent le défaut de sécurité dans le stockage ou les circuits d'attribution des médicaments ;	Ces contrôles ont mis en évidence plusieurs séries de difficultés, et notamment : - Un nombre important de rapports relèvent le défaut de sécurisation du stockage ou du circuit de dispensation des traitements médicamenteux ;	Comme rappelé ci-dessus, l'une des problématiques essentielles sur les séjours VAO tient aux médicaments des vacanciers.
33	Paragraphe [111]	- Contrôle de la DDETS de l'Hérault sur le séjour du 15	- Contrôle de la DDETS de l'Isère sur le séjour du 15 au	Saint-Laurent-du-Pont : commune du 38

		au 22 juillet 2023 à Saint-Laurent-du-Pont	22 juillet 2023 à Saint-Laurent-du-Pont	
34	Paragraphe [115]	La SAS Oxygène ne transmet qu'un nombre réduit d'EIG à l'administration, [...] Il faut noter que les remontées d'EIG sont globalement rares s'agissant des séjours VAO, tous opérateurs confondus.	<i>Inchangée</i>	Les signalements d'EIG sont également très variables d'une région à une autre en fonction du nombre d'opérateurs agréés dans la région et aussi de l'animation faite par les DREETS / DDETS(PP) du sujet VAO en général et du recueil et du traitement des signalements d'EIG en particulier. Par exemple en ARA : 52 signalements transmis en 2022

Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
34	Paragraphe [118]	Dans ce contexte, le réexamen des conditions d'agrément des autres structures du groupe doit être effectué par les administrations compétentes (respectivement la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes, de Bourgogne-Franche-Comté et des Hauts-de-France pour Voyages Adaptés, Escapades Adaptées et Destinations Voyages Adaptés). A COMPLETER	Dans ce contexte, le réexamen des conditions d'agrément des autres structures du groupe doit être effectué par les administrations compétentes (respectivement la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes, de Bourgogne-Franche-Comté et des Hauts-de-France pour Voyages Adaptés, Escapades Adaptées et Destinations Voyages Adaptés), dans le cadre d'une action concertée et coordonnée avec la DGCS.	Se pose la question de la faisabilité juridique d'un retrait d'agrément « en masse » puisque chaque structure dispose d'agrément indépendant les uns des autres. Cela a été demandé par la DREETS ARA à la DGCS lors de la visioconférence du 6 septembre 2023.
39	Paragraphe [140]	[...] aucune procédure formalisée n'existe tant pour Idoine que pour la SAS Oxygène, visant à systématiser et sécuriser	<i>Inchangée</i>	Elaborer une FICHE TECHNIQUE ERP validée nationalement et à l'intention des opérateurs VAO qui soit très opérationnelle concernant les

		le contrôle préalable de la conformité des gîtes utilisés en regard de leur capacité d'accueil.		vérifications à opérer préalablement au séjour en fonction de la capacité d'accueil. Cette fiche technique serait utile également aux agents de contrôle sur place.
42	Paragraphe [155]	Comme vu précédemment, les modèles Cerfa de déclarations de séjours ne comportent aucune mention relative aux problématiques de sécurité incendie, ni même sur la capacité d'accueil des hébergements utilisés par les opérateurs.	<i>Inchangée</i>	La réécriture des modèles Cerfa datant de 2015 s'impose d'autant plus qu'elle est attendue également sur le volet « vérification des casiers judiciaires » comme annoncée dans l'instruction inspection-contrôle de décembre 2022 (Fiche Technique / Annexe 8 sur les VAO).
Page	Paragraphe ou Recommandation	Rédaction actuelle	Proposition de rédaction	Commentaires
47	Paragraphe [177]	[...] - L'administration doit s'assurer, lorsqu'elle contrôle les opérateurs de VAO , que ces derniers ont bien accompli les diligences nécessaires.	[...] - L'administration doit s'assurer, lorsqu'elle contrôle les séjours VAO , que les organiseurs desdits séjours ont bien accompli les diligences	La DREETS instruit des demandes d'agrément VAO. Les DDETS(PP) ne contrôlent pas des opérateurs VAO mais des séjours VAO.

			nécessaires pour accueillir et prendre en charge les vacanciers dans des conditions garantissant leur santé, leur sécurité, leur bien-être physique et moral.	En 2022, ce sont 54 séjours qui ont été contrôlés en ARA par les DDETS(PP), dont 11 avec l'appui du DICA.
48	Recommandation n°1	Cf. ci-avant	Cf. ci-avant	Cf. ci-avant
49	Paragraphe [190]	Lors de leurs contrôles sur place, les services de l'Etat devront eux-aussi s'assurer de la bonne application de la réglementation, en vérifiant le nombre de couchages, nombre qui ne saurait être confondu avec le nombre de personnes présentes lors d'un séjour donné.	<i>Inchangée</i>	En pratique, il sera bien difficile lors des contrôles de séjours VAO de faire l'inventaire des couchages puisque pour pénétrer dans les chambres, cela ne peut se faire sans <u>RECEUILLIR L'ACCORD DES VACANCIERS</u> (ou de leurs tuteurs pour ceux qui sont sous mesure de protection), à l'aide d'un formulaire Cerfa dédié, et par un IASS habilité et assermenté. Cette procédure est chronophage et ne garantit en aucun cas l'accès à toutes les chambres.
51	Paragraphe [204]	[...] Seule la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes a partagé, pour la première fois lors par notes du 15 juin puis du 10 juillet 2023,	[...] Seule la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes a partagé, pour la première fois par notes du 15 juin puis du 10 juillet 2023, des	Dans la note du 15 juillet 2023, la DREETS ARA a placé 14 opérateurs VAO sous surveillance dont 6 agréés en ARA, 2 en IDF, 4 en BFC, 1 en HDF et 1 en PACA.

		des informations relayées au niveau national par la DGCS afin de signaler des opérateurs posant des difficultés. A COMPLETER	informations relayées au niveau national par la DGCS afin de signaler des opérateurs posant des difficultés, qu'ils soient ou non agréés en ARA.	
54	Recommandation n°5	(DGCS, en lien avec le SG MAS et l'IGAS) A COMPLETER Mettre en place une grille nationale de contrôle des séjours de VAO et former les équipes de contrôle sur le contenu des vérifications qu'elles doivent effectuer.	(DGCS, en lien avec le SG MAS et l'IGAS, et en y associant les MRIICE) Relancer le Groupe de Travail national sur les VAO afin d'élaborer une grille nationale de contrôle unique des séjours de VAO et former de manière homogène les équipes de contrôle sur le contenu des vérifications qu'elles doivent effectuer.	Réunir un Groupe de travail (GT) à l'image de ce qui s'est fait pour les grilles de contrôle sur l'Aide Alimentaire, sous l'égide de la DGCS et en y associant les inspecteurs des MRIICE référents sur les VAO. Assortir la grille nationale de contrôle d'une FICHE TECHNIQUE ERP qui soit schématique et très opérationnelle afin de faciliter la tâche des inspecteurs sur site compte-tenu des conditions particulières de contrôle d'un séjour VAO. La formation homogène des équipes de contrôle vise à adopter une doctrine commune et éviter des constats différents sur des faits identiques.
63	Liste des personnes rencontrées	DREETS Mme Isabelle NOTTER, directrice régionale	DREETS Mme Isabelle NOTTER, directrice régionale	La DREETS ARA a fait le choix depuis le 1 ^{er} juillet 2022 de séparer :

	<p>Région-Auvergne - Rhône-Alpes</p>	<p>Mme Nathalie GAY, directrice régionale adjointe, cheffe du département des solidarités A COMPLETER M. Arnaud DUCAROUGE, IASS référent VAO au sein du DICA</p>	<p>Mme Nathalie GAY, directrice régionale adjointe, cheffe du département des solidarités dont le service Protection des personnes vulnérables (PPV) en charge de l’instruction des agréments VAO M. Arnaud DUCAROUGE, Inspecteur de l’action sanitaire et sociale, référent sur les contrôles VAO au sein du Département inspection-contrôle-audit (DICA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l’instruction des dossiers d’agrément VAO : service PPV - l’appui des DDETS(PP) aux contrôles des séjours VAO : DICA
--	--------------------------------------	--	---	---



Pièce jointe n°1

DUCAROUGE, Arnaud (DREETS-ARA)

De: ZEGHOU, Patrick (DREETS-HDF)

Envoyé: jeudi 7 septembre 2023 13:22

À: BONNETAIN, Mathilde (DGCS/SERVICE DES POLITIQUES SOCIALES ET MEDICO SOCIALES/3EME SOU); DUCAROUGE, Arnaud (DREETS-ARA); TROHEL, Arnaud (DREETS-GE); DREETS-HDF, MRIICE; DREETS-BFC, MRIICE; DUVERGNE, Stephanie (DREETS-BFC); DREETS-GE, MRIICE; SADOULET-MAZUREL, Anne (DREETS-OC); ABIVEN, Bertrand (DREETS-NA)

Cc: NOTTER, Isabelle (DREETS-ARA); BARRUEL, Pierre (DREETS-ARA); GAY, Nathalie (DREETS-ARA); GARDETTE, Sophie (DREETS-ARA); NAUTON, Jean-Didier (DREETS- ARA); DREETS-ARA, DICA; DREETS-ARA, VAO; DREETS-ARA, PPV

Objet: RE: Séjours VAO OXYGENE à venir sur Septembre - NON RENOUVELLEMENT AGREMENT - Vigilance

Bonjour,

Merci pour ces informations.

Je me pose une question : est-il possible que des séjours d'Oxygène soient repris au titre de son autre agrément (DVA) délivrée dans les Hauts de France ?

- Si Oxygène a déjà fait la déclaration initiale, un autre organisateur (DVA) peut-il faire la déclaration complémentaire ?
- Si Oxygène n'a pas déjà fait la déclaration initiale, a-t-on un moyen juridique d'empêcher cette « reprise » ?

Je mets la DGCS (Mme BONNETAIN) en destinataire également

Patrick ZEGHOU

Chef de service MRIICE

Mission Régionale et Interdépartementale d'Inspection Contrôle Enquête
Pôle Solidarité Insertion

Adresse postale : 70, Rue Saint sauveur – 59022 Lille Cedex

Site d'Amiens : 40, Rue La Vallée – 80000 Amiens

Tél : 03 22 22 42 03

Courriel : patrick.zeghou@dreets.gouv.fr



**Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités**

De : DUCAROUGE, Arnaud (DREETS-ARA) <arnaud.ducarouge@dreets.gouv.fr>

Envoyé : mercredi 6 septembre 2023 08:23

À : TROHEL, Arnaud (DREETS-GE) <arnaud.trohel@dreets.gouv.fr>; DREETS-HDF, MRIICE <dreets-hdf.mriice@dreets.gouv.fr>; ZEGHOU, Patrick (DREETS-HDF) <patrick.zeghou@dreets.gouv.fr>; DREETS-BFC, MRIICE

<dreets-bfc.mriice@dreets.gouv.fr>; DUVERGNE, Stephanie (DREETS-BFC) <stephanie.duvergne@dreets.gouv.fr>; DREETS-GE, MRIICE <dreets-ge.mriice@dreets.gouv.fr>; SADOULET-MAZUREL, Anne (DREETS-OC) <anne.sadoulet-mazurel@dreets.gouv.fr>; ABIVEN, Bertrand (DREETS-NA) <bertrand.abiven@dreets.gouv.fr>

Cc : NOTTER, Isabelle (DREETS-ARA) <isabelle.notter@dreets.gouv.fr>; BARRUEL, Pierre (DREETS-ARA)

<pierre.barruel@dreets.gouv.fr>; GAY, Nathalie (DREETS-ARA) <nathalie.gay@dreets.gouv.fr>; GARDETTE, Sophie (DREETS-ARA) <sophie.gardette@dreets.gouv.fr>; NAUTON, Jean-Didier (DREETS-ARA) <jean-didier.nauton@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, DICA <dreets-ara.dica@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, VAO <dreets-ara.vao@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, PPV <dreets-ara.ppv@dreets.gouv.fr>

Objet : RE: Séjours VAO OXYGENE à venir sur Septembre - NON RENOUVELLEMENT AGREMENT – Vigilance

Bonjour Arnaud,
Bonjour à tou(té)s,

Je vous confirme que la **Décision n°2023-210 portant refus de renouvellement d'agrément d'OXYGENE** (portant les marques commerciales « Oxygène Vacances Adaptées », « Aventures Vacances Adaptées » et « Occitanie Vacances Adaptées ») a bien été :

- publiée au RAA de la préfecture de région ARA le 28/08/2023 ;
- notifiée au représentant légal de la structure par LRAR le même jour (et remise à M. Gossart contre signature le 31/08/2023).

C'est ainsi qu'OXYGENE n'a plus d'agrément VAO depuis le 1^{er} septembre.

Dans les jours suivants, l'agence « Occitanie Voyages Adaptées » a annulé ses réservations pour les 3 séjours en Occitanie et 1 séjour en Nouvelle Aquitaine prévu initialement le 02/09.

Les DDETS concernées ont pris l'attache des propriétaires de gîte pour avoir confirmation (mail / téléphone), avec dans un cas un déplacement de la gendarmerie le dimanche matin pour s'assurer qu'il n'y avait pas de séjour (c'était bien le cas).

Concernant les autres séjours prévus à compter du 13/09, a priori les DDETS ne devrait pas recevoir de déclaration complémentaire de séjour à J-8.

Dans tous les cas, et en s'inspirant de ce qui a été fait en NA et Occitanie, il conviendrait que les DDETS s'assure en local auprès des propriétaires de gîte (ceux mentionnés sur la déclaration initiale) que la réservation est bien annulée.

Dans le doute et comme indiqué dans mes précédents mails, se rendre sur place pour constater l'absence effective de séjour (à défaut dresser PV d'infraction par un IASS habilité et assermenté).

En vous remerciant de me faire part des annulations de séjour à venir, ou de tout évènement en lien avec cet opérateur.

Bonne réception,

Bonne journée,

Arnaud DUCAROUGE

Inspecteur de l'action sanitaire et sociale

Département Inspection-Contrôle-Audit (DICA)

DREETS Auvergne-Rhône-Alpes

Tour Swisslife - 1 boulevard Vivier Merle - 69443 LYON Cedex 03

arnaud.ducarouge@dreets.gouv.fr

Tél : 07.60.44.64.25



Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités

De : TROHEL, Arnaud (DREETS-GE) <arnaud.trohel@dreets.gouv.fr>

Envoyé : mardi 5 septembre 2023 17:39

À : DUCAROUGE, Arnaud (DREETS-ARA) <arnaud.ducarouge@dreets.gouv.fr>; DREETS-HDF, MRIICE <dreets-hdf.mriice@dreets.gouv.fr>; ZEGHOU, Patrick (DREETS-HDF) <patrick.zeghou@dreets.gouv.fr>; DREETS-BFC, MRIICE

<dreets-bfc.mriice@dreets.gouv.fr>; DUVERGNE, Stephanie (DREETS-BFC) <stephanie.duvergne@dreets.gouv.fr>; DREETS-GE, MRIICE <dreets-ge.mriice@dreets.gouv.fr>; SADOULET-MAZUREL, Anne (DREETS-OC) <anne.sadoulet-mazurel@dreets.gouv.fr>; ABIVEN, Bertrand (DREETS-NA) <bertrand.abiven@dreets.gouv.fr>

Cc : NOTTER, Isabelle (DREETS-ARA) <isabelle.notter@dreets.gouv.fr>; BARRUEL, Pierre (DREETS-ARA)

<pierre.barruel@dreets.gouv.fr>; GAY, Nathalie (DREETS-ARA) <nathalie.gay@dreets.gouv.fr>; GARDETTE, Sophie (DREETS-ARA) <sophie.gardette@dreets.gouv.fr>; NAUTON, Jean-Didier (DREETS-ARA) <jean-didier.nauton@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, DICA <dreets-ara.dica@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, VAO <dreets-ara.vao@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, PPV <dreets-ara.ppv@dreets.gouv.fr>

Objet : RE: Séjours VAO OXYGENE à venir sur Septembre - NON RENOUVELLEMENT

AGREMENT - Vigilance Bonjour Arnaud,

Merci de ton mail. Je reviens vers toi pour savoir si la décision de retrait a été publiée et si tu as des informations sur les intentions de cet opérateur de maintenir ou non ses séjours programmés en septembre.

Bien cordialement,

Arnaud
TROHEL

Responsable
de la MRIICE
DREETS
GRAND EST

03 83 17 91 55

06 02 16 87 52

De : DUCAROUGE, Arnaud (DREETS-ARA) <arnaud.ducarouge@dreets.gouv.fr>

Envoyé : lundi 28 août 2023 11:46

À : DREETS-HDF, MRIICE <dreets-hdf.mriice@dreets.gouv.fr>; ZEGHOU, Patrick (DREETS-HDF) <patrick.zeghou@dreets.gouv.fr>; DREETS-BFC, MRIICE <dreets-bfc.mriice@dreets.gouv.fr>; DUVERGNE, Stephanie (DREETS-BFC) <stephanie.duvergne@dreets.gouv.fr>; DREETS-GE, MRIICE <dreets-ge.mriice@dreets.gouv.fr>; TROHEL, Arnaud (DREETS-GE) <arnaud.trohel@dreets.gouv.fr>; SADOULET-MAZUREL, Anne (DREETS-OC) <anne.sadoulet-mazurel@dreets.gouv.fr>; ABIVEN, Bertrand (DREETS-NA) <bertrand.abiven@dreets.gouv.fr>

Cc : NOTTER, Isabelle (DREETS-ARA) <isabelle.notter@dreets.gouv.fr>; BARRUEL, Pierre (DREETS-ARA) <pierre.barruel@dreets.gouv.fr>; GAY, Nathalie (DREETS-ARA) <nathalie.gay@dreets.gouv.fr>; GARDETTE, Sophie (DREETS-ARA) <sophie.gardette@dreets.gouv.fr>; NAUTON, Jean-Didier (DREETS-ARA) <jean-didier.nauton@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, DICA <dreets-ara.dica@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, VAO <dreets-ara.vao@dreets.gouv.fr>; DREETS-ARA, PPV <dreets-ara.ppv@dreets.gouv.fr>

Objet : Séjours VAO OXYGENE à venir sur Septembre - NON RENOUVELLEMENT AGREMENT - Vigilance

Cher(e)s collègues des MRIICE,

Pour faire suite à nos précédents échanges, **nous vous confirmons que l'opérateur VAO «OXYGENE», dont les marques commerciales sont « Oxygène Vacances Adaptées», « Aventures Vacances Adaptées {AVA} » et « Occitanie Vacances Adaptées» fait l'objet d'une décision de refus de renouvellement de son agrément VAO datée de ce jour 28 août 2023.**

Cette décision est en cours de notification à son dirigeant, et en cours de publication au RAA de la préfecture de Région ARA.

Elle vous sera transmise dès que ces formalités seront achevées.

Ce faisant, **dans la mesure où des séjours VAO organisés par cet opérateur sont imminents sur le mois de septembre**, il était urgent de vous faire part de cette décision qui interdit à l'opérateur d'organiser des séjours VAO en particulier les 8 suivants par l'opérateur à nos services (sous réserve d'autres dont nous n'aurions pas connaissance):

En BFC:

- SAVIGNY SUR SEILLE (71440) du 13/09 au 20/09

En Grand-Est:

- HAULME (08800) du 13/09 au 20/09
- HAULME (08800) du 20 au 27/09

En HDF:

- AGENVILLIERS (80150) du 27/09 au 11/10

En Occitanie:

- LES CABANES (09310) du 02/09 au 09/09
- SAINT GERMAIN DU TEIL (48156) du 02/09 au 09/09
- FENEYROLS (82140) du 02/09 au 09/09

En Nouvelle-Aquitaine:

- GUJAN-MESTRAS (33470) du 02/09 au 09/09

Nous vous remercions de bien vouloir transmettre cette information aux DDETS{PP} concernées par ces séjours, tout en leur indiquant le mode opératoire recommandé ci-après :

1. Dans la mesure où l'opérateur ne peut pas produire un nouvel agrément valable à compter du 1^{er} septembre 2023: lors de la déclaration complémentaire de séjour à J-8: adresser à l'opérateur un courrier accusant réception de la déclaration mais rappelant que l'organisation du séjour VAO sans agrément valable n'est pas permise et punie d'une amende de 3.750 € (art. L.412-2 Code du tourisme);
2. S'assurer sur place de la non-réalisation du séjour prévu en se rendant sur

site en début de séjour, par un IASS (idéalement habilité et assermenté);

3. Si le séjour VAO se tient quand même, l'IASS constate l'infraction:
 - soit dans un PV d'infraction s'il est habilité et assermenté (Cf. modèle de Procès- Verbal page 15 de la Fiche technique n°3 de l'Instruction Inspection-Contrôle du 7 décembre 2022) qu'il transmettra au procureur de la République
 - soit s'il n'est pas habilité et assermenté: constater l'écart à la réglementation dans son rapport d'inspection, et faire ensuite un signalement au procureur au titre de l'article 40 du CPP

4. Dans les 2 cas, une décision expresse écrite devra être prise concernant la continuité du séjour (par le préfet ou DDETS{PP) par délégation)

En effet, selon l'instruction VAO du 10 juillet 2015: Le constat d'absence d'agrément n'entraîne pas systématiquement la fermeture du séjour.

 - Soit fermeture du séjour et rapatriement des vacanciers (Cf. modèle de lettre de fermeture de séjour en Annexe 4, page 8 de l'instruction 2015)
 - Soit poursuite du séjour dans l'intérêt des vacanciers (Cf. modèle de lettre de fermeture en Annexe 4, page 15 de l'instruction 2015) dès lors qu'il n'est pas constaté de dysfonctionnements susceptibles de porter atteinte à la santé, la sécurité, le bien-être physique et moral des vacanciers.

5. Transmettre le courrier accusant réception de la déclaration de séjour, le PV d'infraction, le rapport de contrôle, et la décision de poursuite ou de fermeture du séjour à la DREETS ARA {DICA + PPV).

Nous vous remercions pour votre vigilance ainsi que de l'attention portée à ces éléments et de nous faire part des suites qui pourraient être données sur chacun de ses séjours envisagés.

Restant à votre disposition si besoin.

Bien cordialement,

Arnaud DUCAROUGE

Inspecteur de l'action sanitaire et sociale
Département Inspection-Contrôle-Audit (DICA) DREETS Auvergne-Rhône-Alpes

Tour Swisslife -1 boulevard Vivier Merle - 69443 LYON Cedex 03

arnaud.ducarouge@dreets.gouv.fr

Tél: 07.60.44.64.25

[221]



**PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
AUVERGNE-
RHÔNE-ALPES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités

Pièce jointe n°2



**PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
AUVERGNE-
RHÔNE-ALPES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction régionale
de l'économie, de l'emploi
du travail et des solidarités**

Lyon, le 24 août 2023

Inspecteur de l'action sanitaire et sociale
Département Inspection-Contrôle-Audit (DICA)

arnaud.ducarouge@dreets.gouv.fr

Tél : 07.60.44.64.25

Affaire suivie par :

Arnaud DUCAROUGE

Objet : inventaire des rapports de contrôle de séjours VAO organisés par OXYGENE et autres sociétés du groupe « VADEV »

OXYGENE VACANCES ADAPTEES / AVENTURES VACANCES
ADAPTEES (AVA)

DATE	DDETS	OVA	SEJOUR	ETAT D'AVANCEMENT
31/07/2018	42	OXYGENE	SAINT REGIS DU COIN	Rapport de contrôle signé
01/08/2018	15	OXYGENE	SAIGNES	Rapport de contrôle signé
07/08/2018	69	OXYGENE	SAINT IGNY DE VERS	Rapport de contrôle signé + Lettre d'injonctions
14/08/2018	79	OXYGENE	SAINT MARTIN LES MELLE	Rapport de contrôle signé + Courrier
09/08/2018	63	OXYGENE	SAINT VICTOR MONTVIANEX	Rapport de contrôle signé
19/07/2019	27	OXYGENE	VITOT	Rapport de contrôle signé
29/06/2023	08	OXYGENE	LIART	PV infraction signé
30/06/2023	62	OXYGENE	LANDRETHUN LE NORD	Rapport de contrôle signé
12/07/2023	80	OXYGENE	CROTOY (Le Ranch)	Rapport de contrôle signé
18/07/2018	18	OXYGENE	BERRY BOUY	Rapport de contrôle signé
31/07/2023	69	OXYGENE	BEAUJEU	Rapport en cours de rédaction
01/08/2023	88	OXYGENE	BAN SUR MEURTHE	Rapport de contrôle signé
02/08/2023	80	OXYGENE	CROTOY (Terre et Mer)	Rapport de contrôle à signer
02/08/2023	80	OXYGENE	CROTOY (Villa de la Plage)	Rapport de contrôle à signer
03/08/2023	52	OXYGENE	ECLARON-BRAUCOURT	Rapport en cours de rédaction

RAPPORT DEFINITIF IGAS N°2023-080R

03/08/2023	77	OXYGENE	LA CHAPELLE RABLAIS	Rapport de contrôle signé + Courrier
10/08/2023	36	OXYGENE	CONCREMIERS	Rapport de contrôle signé
10/08/2023	33	OXYGENE	LEGE CAP FERRET	Rapport de contrôle signé + Courrier
11/08/2023	73	OXYGENE	SAINT FRANCOIS DE SALES	Lettre d'injonctions signée

ESCAPADES ADAPTEES

DATE	DDETS	OVA	SEJOUR	ETAT D'AVANCEMENT
07/08/2018	42	ESCAPADES ADAPTEES	BARD	Rapport d'inspection signé
30/07/2019	38	ESCAPADES ADAPTEES	AUTRANS	Rapport d'inspection signé
01/08/2022	26	ESCAPADES ADAPTEES	POET LAVAL	Rapport d'inspection signé
31/07/2023	26	ESCAPADES ADAPTEES	SAINTE JALLE	Rapport de contrôle en cours

VOYAGES ADAPTES

DATE	DDETS	OVA	SEJOUR	ETAT D'AVANCEMENT
01/08/2017	48	VOYAGES ADAPTES	AUMONT-AUBRAC	Rapport de contrôle signé
08/08/2017	39	VOYAGES ADAPTES	SALINS LES BAINS	Rapport de contrôle + Lettre de notification signés
09/08/2017	21	VOYAGES ADAPTES	MONT SAINT JEAN	Rapport de contrôle + Lettre de notification signés
09/08/2019	34	VOYAGES ADAPTES	VILLENEUVE LES BEZIERS	Rapport de contrôle + Lettre de notification signés
04/08/2020	26	VOYAGES ADAPTES	SAINT AGNAN EN VERCORS	Rapport de contrôle signé
04/08/2021	42	VOYAGES ADAPTES	SAINT PRIEST LA VETRE	Lettre de notification signée mais pas de rapport joint
17/07/2023	38	VOYAGES ADAPTES	SAINT LAURENT DU PONT	Rapport de contrôle signé
03/08/2023	26	VOYAGES ADAPTES	MARIGNAC EN DIOIS	Rapport de contrôle en cours

Direction régionale de l'économie, de l'emploi du
travail et des solidarités Tour Swisslife - 1 Boulevard Vivier
Merle - 69443 LYON CEDEX 03 [https://auvergne-rhone-
alpes.dreets.gouv.fr](https://auvergne-rhone-alpes.dreets.gouv.fr)

**REPONSE DU DIRECTEUR REGIONAL
DE LA DREETS DE BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTE**



**PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Pôle Economie, Emploi, Compétences
et Solidarités**
Mission Transversalité, Appui et Pilotage
Stéphanie DUVERGNE
Tél : 03.63.01.70.66
Mèl : stephanie.duvergne@dreets.gouv.fr

Réf. Votre rapport provisoire 2023-80R

Messieurs les inspecteurs,

En réponse à la transmission du rapport provisoire de l'enquête administrative sur la situation des deux OVA concernés par l'incendie survenu le 9 août 2023 dans un gîte de Wintzhenheim, je vous fais part des observations suivantes :

- Concernant la Recommandation n°1 présente à la page 5 sur « 2/ Demandant la production à la DREETS, pour l'ensemble des hébergements utilisés, d'une attestation du propriétaire ou de l'exploitant... 3/... » : cette proposition n'est pas complètement adaptée puisque lors de leur agrément, les OVA ne savent pas forcément de quels locaux ils vont disposer sur les 5 ans à venir. Mais on peut considérer qu'ils ont des lieux déjà utilisés pour lesquels ils peuvent demander la production de cette attestation. Et si la recommandation est que les OVA produisent ces attestations dès qu'ils ont un nouveau gîte à la DREETS, celle-ci n'aura pas les moyens de vérifier l'exhaustivité des lieux réellement utilisés. Le niveau adapté de transmission de ces documents est la DDETS-PP du lieu des séjours car elles reçoivent les déclarations de séjour 2 mois avant le démarrage du séjour et la déclaration complémentaire 8 jours avant.
- Le titre de la page 12 « 1.2.2 Pendant ou après le séjour, des contrôles largement dépendants des moyens mis à disposition des administrations déconcentrées » : les contrôles se déroulent uniquement durant les séjours et aucun contrôle ne peut être diligenté après leur réalisation.
- La mission indique à la page 20, que l'association IDOINE a fourni les bilans pour les années 2017 à 2022. Or la DREETS BFC dispose des bilans jusqu'en 2019. Elle a d'ailleurs adressé un courriel en date du 13/09 aux OVA agréés en BFC pour leur rappeler cette obligation.
- La mission indique à la page 34 que les DREETS concernées par les autres structures rattachées à la holding VADEV dont BFC doivent réexaminer les conditions d'agrément des autres structures du groupe (pour nous Escapades adaptées) : la faisabilité juridique de cette recommandation nécessite d'être précisée. En effet, les agréments sont indépendants les uns des autres et le retrait doit pouvoir être justifié au regard des constats réalisés sur les séjours organisés par l'OVA.

DREETS de Bourgogne- Franche-Comté
Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (Dreets)
PEECS- MITAP
5 Place Jean Cornet – 25041 BESANCON Cedex - Standard : 03 63 01 70 00
<http://bourgogne-franche-comte.dreets.gouv.fr>

**Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités**

Besançon, le

Le directeur régional

à

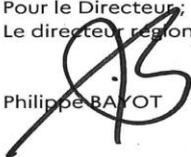
Mission IGAS
A l'attention de Christophe ITIER
et Frédéric LALOUE, inspecteurs
généralistes des affaires sociales

RAPPORT DEFINITIF IGAS N°2023-080R

- Une erreur de comptable s'est glissée à la page 36 paragraphe 126 : le chiffre de 14 personnes est faux si on compte 9 vacanciers, 3 accompagnants et 1 responsable de séjour.
- Paragraphe 214 à la page 54 concernant l'élaboration d'une grille nationale de contrôle : la mobilisation d'un groupe de travail sous l'animation de la DGCS est effectivement attendue afin d'avoir un outil limitant la part de subjectivité
- A la page 63, Séverine MERCIER est identifiée dans les personnes rencontrées mais elle ne l'a pas été.

Je vous prie d'agréer, Messieurs les inspecteurs, l'expression de ma considération distinguée.

Pour le Directeur,
Le directeur régional délégué


Philippe BAYOT

**REPONSE DU AU DIRECTEUR
DEPARTEMENTAL DE LA DDETSPP DU
HAUT-RHIN**



**PRÉFET
DU HAUT-RHIN**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Procédure contradictoire

Rapport IGAS Enquête Administrative

**Incendie survenu le 9 août 2023 dans un gîte de
Wintzenheim**

Observations de la DDETSPP du Haut-Rhin

Paragraphe 3.3.2.1 page 43

Ligne 158 : La lettre de mission et la grille de contrôle n'ont pas pu être transmises en raison du déménagement de la DDETSPP. En effet, les boîtes archives sont stockées sur palettes filmées chez le déménageur, depuis février 2023 et jusqu'à fin septembre 2023.

Paragraphe 3.3.2.2 page 44

Ligne 165 : Dans le cadre du contrôle du 13 juillet 2023, l'opérateur a été informé en amont par la DDETSPP. Cette information a été effectuée par téléphone le 6 juillet 2023.

REPONSE DU DIRECTEUR GENERAL DE LA SAS OXYGENE



PROCEDURE CONTRADICTOIRE : SAS **OXYGENE**

Veillez trouver ci-joint l'ensemble de nos retours au dossier envoyé le 15 Septembre 2023.

§ PARAGRAPHE 10 :

Dans ce paragraphe, plusieurs points clés sont mentionnés, nous allons les aborder de manière détaillée :

- **Transparence et accessibilité** : Il est à noter que notre démarche n'est nullement animée par l'intention de rendre les processus opaques. Au contraire, notre objectif est de favoriser une plus grande transparence et accessibilité dans la gestion et les services offerts.
- **Historique et création d'une holding** : Dans le contexte historique de notre organisation, deux agences indépendantes existaient initialement. Suite à notre association avec des partenaires extérieurs, nous avons choisi de fonder une holding lors de la création des branches "Escapades" et "Oxygène". Cette structure vise à mutualiser les ressources, optimiser divers secteurs d'activités tout en maintenant une gestion locale attentive et personnalisée pour nos vacanciers au niveau régional.

- **Objectif et avantages du montage par VADEV** : Bien que le montage orchestré par VADEV puisse sembler complexe à première vue, il est essentiel de souligner que l'objectif primordial n'est pas d'instaurer un système opaque. Au contraire, il aspire à mutualiser et professionnaliser les services afin de permettre aux entités régionales plus petites d'accéder à des services plus performants. Cela s'est matérialisé à travers la création d'un ERP pour la gestion des séjours, une application de suivi terrain en temps réel, des outils avancés de formation et communication et un département des ressources humaines centralisé qui optimise les processus de formation et de recrutement.
- **Concept 1 entité = 1 zone géographique** : Notre organisation par agence est guidée par une idée claire où une entité correspond à une dénomination unique opérant dans une zone géographique spécifique avec un lieu de départ et retour de séjours propre à chaque entité, sans chevauchement ou confusion concernant les séjours et les clients. Concrètement, les clients partant avec une agence doivent se trouver dans un rayon de moins de 2h du lieu de départ/retour afin de limiter la durée des temps de transport source de stress et de fatigabilité. Ainsi, les brochures de chaque entité sont envoyées uniquement aux foyers de la zone définie. Si un client habitant à plus de 2h du lieu de départ venait à contacter une agence, nous l'orienterions vers l'agence la plus proche de chez lui. En d'autres termes, nous sommes tout à fait clairs avec nos clients, quand ils s'inscrivent sur un séjour d'une agence déterminée, ils ne seront jamais en lien sur le lieu de départ/retour ou sur le lieu de séjour avec une autre agence du groupe. Les bases de données clients sont complètement différentes pour chaque agence.
- Ce concept est illustré et soutenu par notre ERP et application terrain dont les détails sont disponibles sur simple demande.
- **Maintien de l'identité propre et de la gestion régionale** : Nous avons fait un choix délibéré de préserver l'identité propre de chaque agence, facilitant ainsi l'identification claire de l'interlocuteur par les clients régionaux et évitant toute confusion potentielle entre différentes agences et régions. Cette démarche permet également d'éviter une gestion nationale et industrielle des clients.
- **Gestion humaine et relation privilégiée avec les clients** : La création d'entités locales et régionales indépendantes permet de conjuguer les avantages d'un grand groupe structuré avec une gestion humaine et de proximité avec nos clients. Nos chargés de région entretiennent une relation privilégiée avec les différents acteurs locaux : les foyers, les tutelles, les familles et les clients favorisant ainsi une fidélité client importante.

- **Assurance de qualité** : Bien que nous ayons une forte demande et la capacité d'offrir un plus grand nombre de séjours dans la plupart de nos agences, nous choisissons de limiter le nombre de séjours simultanés pour garantir le maintien de la qualité de notre service. Cette approche est corroborée par un taux de réinscription élevé, témoignant des relations durables et de confiance que nous avons établies avec diverses institutions et clients.
- **Respect du cadre réglementaire** : Nous tenons à préciser qu'il n'y a eu aucune tentative délibérée de dissimulation des établissements. Tous nos séjours ont toujours été déclarés conformément aux exigences légales, sous leurs noms commerciaux réels, respectant ainsi les règles imposées par les DREETS.

En résumé, notre démarche vise à établir une structure organisée et efficace de groupe tout en préservant une approche humaine, locale et qualitative dans nos interactions avec nos clients.

§ PARAGRAPHE 11 :

Dans un souci de clarté, il convient de noter que la SCI VADIMMO a été spécifiquement mise en place afin de faciliter l'acquisition des bureaux situés à Lyon et à Lille. Cette structure a pour principale fonction de centraliser nos équipes et d'optimiser la mutualisation des coûts inhérents à ces structures.

Parallèlement, la structure VADRH fonctionne comme un groupement d'employeurs, ayant pour mission primordiale de simplifier l'accès à un vivier de candidats qualifiés pour l'ensemble de nos agences.

Nous tenons également à souligner que la gestion des frais de fonctionnement entre les différentes agences s'effectue avec une transparence rigoureuse. Cette démarche est attestée par la claire apparition de ces frais dans les bilans financiers que nous avons fournis à l'IGAS.

§ PARAGRAPHE 14 :

Il est important de souligner que dans notre organisation, le processus de déclaration des séjours est géré de manière très structurée. En effet, chaque entité via son chargé de région (qu'il s'agisse d'ARDEVA, DVA, VA, OVA...) est responsable de la réalisation et de la gestion des déclarations des séjours en utilisant exclusivement son propre nom, sans l'intervention de la holding. Notre ERP en atteste.

Cette procédure distincte permet d'assurer une transparence optimale, facilitant ainsi pour chaque DREETS l'identification précise de l'entité organisatrice d'un séjour sur son territoire respectif. Cette démarche vise à promouvoir une collaboration efficace et transparente avec les autorités compétentes, garantissant une coordination fluide et conforme aux réglementations en vigueur.

§ PARAGRAPHE 15 :

Dans notre structure organisationnelle, la holding joue un rôle précisément délimité, se consacrant exclusivement à la gestion des aspects administratifs liés aux demandes ou renouvellements d'agrément et à la supervision générale des entreprises. Cette configuration a été mise en place dans le but d'alléger substantiellement la charge de travail des différentes agences, leur permettant ainsi de se focaliser pleinement sur la conception, la préparation, la mise en œuvre et le suivi des séjours.

En outre, nous tenons à mentionner que, compte tenu de la complexité et de la spécificité des informations requises par les DREETS, et notamment par la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes (DREETS-ARA), il excède le champ de compétences des chargés de développement d'adresser adéquatement les demandes de renouvellement d'agrément.

En ce qui concerne les postes supports, ils opèrent comme des centres de coordination, collectant et gérant les demandes provenant des différentes agences, toujours en alignement avec la stratégie globale édictée par le groupe.

Il est essentiel de reconnaître que, bien que dans le passé, une centralisation marquée autour du poste de directeur général était observable, une caractéristique commune à de nombreuses très petites entreprises (TPE), nous avons entrepris un processus de restructuration substantielle. La structure que

nous avons instaurée et que nous nous attelons à développer vise à atténuer cette centralisation.

Notre intention est de promouvoir une approche plus décentralisée pour aborder chaque aspect de nos opérations. En témoigne l'organigramme que nous avons soumis à l'IGAS pour septembre 2024, qui manifeste clairement notre engagement à reconfigurer notre organisation de manière à répondre de façon plus réactive et adaptée à chaque facette de nos activités, en évitant une concentration excessive des responsabilités.

§ PARAGRAPHE 18 :

Il est à noter que nous avons entrepris depuis plusieurs mois une réorganisation significative au sein de notre entreprise, caractérisée par l'instauration d'un nouveau département.

Cette entité, constituée de deux professionnels spécialisés (un responsable des ressources humaines et un chargé de recrutement et de formation), est consacrée à l'optimisation des processus de recrutement, à l'élaboration de programmes de formation pour les accompagnateurs et à la mise en œuvre de stratégies visant à fidéliser nos équipes existantes.

Dans le cadre de cette initiative, nous avons identifié plusieurs axes d'action clés, à savoir :

- **Perfectionnement des Outils de Formation** : Nous améliorerons substantiellement nos outils de formation, tant dans les formats en ligne que lors de nos sessions de formation en présentiel.
- **Développement d'un Outil de Formation Continue en Ligne** : Nous prévoyons de créer une plateforme de formation continue en ligne
- **Collaborations accrues dans le Secteur Médico-Social** : Nous comptons établir davantage de partenariats avec des écoles spécialisées dans le secteur médico-social avec pour objectif de développer un module spécifique consacré à l'accompagnement et à l'inclusion pendant les périodes de vacances.
- **Fidélisation de notre communauté d'Accompagnateurs** : Nous sommes engagés à renforcer les liens avec notre communauté existante d'accompagnateurs en élaborant des stratégies efficaces pour assurer leur fidélité à long terme.

- **Extension de notre Réseau d'Accompagnateurs** : Il est à noter que, bien que notre communauté d'accompagnateurs ait historiquement été composée principalement de jeunes en fin de cycle universitaire, nous aspirons à élargir notre portée en intégrant également des individus plus expérimentés. Notre objectif est de fournir une plateforme permettant à des professionnels aguerris d'aborder la question de l'accompagnement des personnes en situation de handicap sous un angle novateur.

Il est également important de souligner que notre groupement d'employeurs fonctionne comme un instrument essentiel pour obtenir une vision globale et précise de nos besoins en matière de ressources humaines.

Il facilite l'allocation de ressources considérables et ciblées pour les processus de recrutement et de formation tout en permettant une fidélisation efficace grâce à une base de données centralisée des accompagnateurs.

Cette base de données favorise l'engagement de membres d'équipe compétents pour des missions récurrentes renforçant ainsi la cohésion et l'efficacité globale de nos initiatives.

§ PARAGRAPHE 19 :

Nos modules de formation subissent une amélioration et une mise à jour constantes, mettant particulièrement l'accent sur les mesures de sécurité et sur l'optimisation de l'accompagnement des vacanciers.

A chaque session de formation, il est stipulé aux équipes de prendre le temps de se familiariser avec les plans d'évacuation des lieux d'hébergement. Cette procédure vise à garantir une réactivité optimale en cas d'urgence protégeant ainsi aussi bien les vacanciers que notre personnel. Des mises en situation sont proposées lors des échanges et des études de cas pratiques. La fiche de séjour récapitulative remise à chaque responsable de séjour mentionne cette consigne.

Dans la perspective d'enrichir davantage ce segment de notre formation, nous avons l'intention de développer un nouveau module cette année. Ce module vise à renforcer les efforts et la communication à l'égard des vacanciers et des accompagnateurs sur cette question cruciale. En outre, un protocole supplémentaire sera intégré dans le manuel de formation fournissant ainsi des directives plus complètes et des mesures renforcées pour garantir la sécurité de tous les participants.

En somme, ces mesures s'inscrivent dans notre engagement continu à offrir une expérience de vacances non seulement enrichissante mais également sécurisée, en inculquant une conscience et une préparation accrues en matière de sécurité à l'ensemble de notre personnel et de nos participants.

§ PARAGRAPHE 20 :

Les initiatives détaillées dans le paragraphe 18 mettent en lumière notre engagement résolu à adresser et pallier les enjeux inhérents au recrutement durant les périodes principalement saisonnières, un défi largement reconnu bien au-delà du domaine des Vacances Adaptées Organisées (VAO).

Dans ce contexte, il convient de souligner que notre décision stratégique de ne pas augmenter substantiellement le volume de séjours par agence, en dépit d'une demande croissante provenant de nos foyers partenaires, est profondément ancrée dans notre désir de répondre de manière judicieuse et réfléchie aux besoins de recrutement. Cette approche nous permet de maintenir un équilibre entre la demande croissante et notre capacité à attirer, former et retenir un personnel compétent et dédié, garantissant ainsi la qualité de nos services.

Nous sommes conscients que la pérennité et la viabilité de notre activité reposent sur notre aptitude à recruter des accompagnateurs pleinement qualifiés, préparés et sensibilisés à l'accompagnement d'adultes porteur de handicap mental.

En ce sens, notre objectif est de mettre en place des solutions durables qui non seulement tendent à résoudre les problèmes de recrutement saisonnier mais contribuent également à l'édification d'une force de travail engagée et fiable.

§ PARAGRAPHE 21 :

Nous tenons à exprimer notre désaccord avec cette perspective car selon notre évaluation, l'équipe assignée au site de Wintzenheim incarnait une cohésion exemplaire et une compétence adaptée, spécialement en considération de la très bonne autonomie dont bénéficiaient les vacanciers présents.

Voici une analyse plus approfondie des qualifications et des motivations de chaque membre de l'équipe :

Responsable du Séjour :

- **Expérience solide** : Depuis 2016, il s'est engagé activement dans l'accompagnement et la supervision de groupes et d'individus en situation de handicap.

- **Background significatif** : Depuis 2005, tant dans sa vie professionnelle que personnelle, il s'est consacré à l'accompagnement des personnes, développant ainsi une expertise significative et une connaissance approfondie dans ce domaine.

Accompagnatrice :

- **Expérience** : Elle a acquis une première expérience valable en accompagnant durant l'été 2022 un groupe personne en situation de handicap au sein d'un autre organisme de VAO. En cours d'acquisition d'un diplôme BTS sanitaire et social, son aspiration à progresser dans le domaine de l'économie sociale et familiale.

Troisième Accompagnateur :

- **Motivation profonde** : Malgré une expérience professionnelle limitée, exception faite d'un service civique, il a fait preuve d'un engagement réel et d'une motivation sincère à s'orienter dans le secteur médico-social, stimulé par son expérience personnelle et familiale dans ce domaine.

Nous croyons fermement que cette équipe représentait une synergie harmonieuse, enrichie par un équilibre de connaissances et une envie partagée pour l'accompagnement des individus en situation de handicap correspondant parfaitement aux besoins et aux caractéristiques du groupe sur le site.

De surcroît, il est primordial de considérer les retours journaliers que nous recevions de cette équipe tout au long du séjour (comme nous le faisons sur tous nos séjours), attestant que le déroulement du séjour était, jusqu'à l'évènement tragique, extrêmement satisfaisant. Cette constance dans la communication positive renforce notre conviction que l'équipe était non seulement compétente mais également profondément investie dans le bien-être et le bonheur des vacanciers.

§ PARAGRAPHE 22 :

Il est à noter que nos procédures actuelles stipulent que chaque site que nous exploitons fait l'objet de visites systématiques et d'évaluations rigoureuses effectuées par nos équipes. À titre d'exemple, le site de Wintzenheim a fait l'objet d'une inspection approfondie par l'un de nos collaborateurs, au cours de laquelle la présence de détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAFF) et d'extincteurs a été formellement constatée et validée.

Par ailleurs, nous pratiquons des contrôles récurrents annuels lors de chaque nouvelle attribution du site à nos équipes sur le terrain. Il est important de souligner que, depuis 2021, nous n'avons reçu aucun feedback négatif concernant ce site spécifique que ce soit de la part des DREETS ou d'une autre autorité compétente.

En ce qui concerne spécifiquement le gîte situé à Wintzenheim, plusieurs facteurs ont consolidé notre confiance quant à la conformité et à la sécurité du lieu. Entre autres :

- Son utilisation fréquente par d'autres organismes opérant dans le domaine des vacances adaptées organisées (VAO).
- L'absence totale de retours négatifs ou de demandes de documents complémentaires de la part des DREETS depuis 2021.
- La mise en avant du gîte sur des plateformes renommées dans le secteur du tourisme.
- Nos expériences positives lors de précédentes visites sur site.
- Les retours très positifs des accompagnateurs lors des bilans de séjour.
- Les échanges avec la propriétaire du gîte qui avait fait de l'accueil de groupes VAO une spécialité. Elle recevait toujours nos groupes avec beaucoup de bienveillance et nous avons établi un rapport de confiance avec elle.

Toutefois, nous reconnaissons la nécessité d'optimiser davantage nos protocoles de sécurité. À ce titre, nous mettrons en place une politique plus stricte, exigeant la soumission systématique de documents à jour aux DREETS avant chaque séjour planifié.

Il est également essentiel de mentionner que la majorité des organismes de VAO ne sollicitent pas ces documents, étant donné l'absence de directives explicites dans le cadre réglementaire actuel concernant la déclaration des séjours. Cependant, nous avons pris l'initiative de répondre promptement avec les documents et informations nécessaires à la seule DREETS qui a requis ces informations cette année.

§ PARAGRAPHE 23 :

Depuis plus d'une décennie, nous avons mis en œuvre des séjours adaptés qui ont été accueillis favorablement en réponse à la demande des foyers qui aspirent à organiser des escapades en petit groupe afin de proposer une alternative au cadre institutionnel traditionnel. Ces foyers se trouvent actuellement dans l'incapacité de proposer ce type de séjours du fait des réglementations strictes qui les régissent.

Nous sommes pleinement conscients que notre modèle historique de séjours qui favorise les petits groupes hébergés dans des gîtes gérés par une équipe de 3 ou 4 accompagnateurs responsables de diverses tâches dont la logistique, l'intendance, l'animation, le transport et la supervision sanitaire présente des défis considérables dans le contexte actuel. Il est également manifeste que ce modèle augmente notre vulnérabilité en tant qu'organisateur à une série de variables imprévisibles notamment dans les domaines sanitaire, humain, logistique et de transport. Comparativement à une organisation axée sur des groupes plus grands avec des missions compartimentées qui concentrent beaucoup moins les responsabilités sur les mêmes personnes.

Comme à notre habitude, nous procédons chaque année à une réflexion approfondie sur les expériences vécues au cours de l'année précédente dans le but d'affiner continuellement notre approche pour accroître tant la sécurité que la satisfaction de nos vacanciers.

Bien que nous eussions initialement prévu d'ajuster notre modèle opérationnel au cours de l'année 2024, les circonstances actuelles nous ont incités à accélérer ce processus de transformation.

Par conséquent, nous envisageons d'instaurer des modifications substantielles dans notre structure organisationnelle et dans la supervision de nos séjours dès la prochaine saison, comme explicité en détail ci-après.

SÉJOURS SUR BROCHURE :

Suite aux retours que nous avons pu avoir des DREETS, foyers, familles, mais aussi du contexte actuel très changeant, nous opérerons, à compter de l'été 2024, un changement profond dans l'organisation et la gestion de nos séjours sur brochures qui réunissent des vacanciers de différents foyers, il est important de noter que nous conserverons notre gestion des activités sur place du quotidien en petit groupe, afin de permettre à nos vacanciers de vivre la meilleure expérience possible, les changements se feront sur les bases suivantes :

LOGEMENTS :

- Nous sommes déterminés à n'utiliser désormais que des hébergements de grande capacité qui respectent intégralement les normes de sécurité les plus strictes et qui, dans l'idéal sont accrédités par le label "jeunesse et sport".
 - Pour garantir la sûreté des séjours, nos équipes effectueront systématiquement des vérifications rigoureuses des normes de sécurité sur tous les sites que nous choisirons. Dans ce cadre, nous développons actuellement une fiche de suivi digitalisée abandonnant ainsi le format manuel, afin de fournir à toutes les institutions concernées des copies actualisées de tous les documents pertinents, assorties de la contre-signature des deux parties impliquées et de la présentation des justificatifs de sécurité à jour.
 - Nos équipes continueront de visiter et d'inspecter systématiquement ces nouveaux sites, exigeant à chaque fois l'ensemble des rapports de sécurité les plus récents. Nous incluons automatiquement des copies de tous ces documents dans nos déclarations de séjours auprès des DREETS.

D'un point de vue opérationnel, ces mesures offriront de nombreux avantages pour l'organisation de nos séjours :

- En termes de confort, elles garantiront des hébergements plus spacieux, avec des chambres occupées par un maximum de deux personnes et, lorsque cela sera possible ou nécessaire, l'accès à des chambres individuelles.

- Ces sites proposeront des installations sanitaires et de douche mieux adaptées aux groupes.
- Ils disposeront d'espaces cuisine professionnels, ce qui nous permettra, grâce à l'aide d'un cuisinier attitré de respecter davantage les normes d'hygiène alimentaire.
- Ils offriront également des espaces d'activité plus vastes.

TRANSPORTS :

Les déplacements seront désormais scindés en deux phases :

- Les transports entre les lieux de résidence des vacanciers et le point de rassemblement où tous les vacanciers d'une même agence seront regroupés lors des départs et retours, se feront dorénavant en bus grand tourisme.
- Les transports entre le point de rassemblement et les lieux de vacances se feront également en bus grand tourisme, permettant ainsi à nos animateurs de se concentrer pleinement sur l'accompagnement des vacanciers dès le départ, réduisant ainsi le stress potentiel de la conduite et garantissant un trajet plus confortable et sécurisé.
- Sur les lieux de séjour, des mini-bus et une voiture seront mis à disposition des groupes pour toute la durée du séjour garantissant une grande liberté d'action et un accès facile à toutes les activités planifiées.
- Pour les activités rassemblant l'ensemble du groupe, des transports en bus grand tourisme seront organisés en fonction des besoins.

ACCOMPAGNEMENT :

Nous sommes en train de réviser la structure et l'organisation des équipes d'accompagnement, qui comprendront désormais :

- Un directeur de séjour détenteur du BAFD ou d'une expérience/diplôme équivalent dans la gestion de groupes de mineurs ou de personnes en situation de handicap, chargé de la supervision des équipes, de l'organisation, du suivi médical et sanitaire, des aspects administratifs et

financiers, et de la gestion de toutes les situations problématiques en collaboration avec les responsables de notre organisme.

- Un cuisinier dédié par séjour, responsable de la gestion et de l'organisation des repas, ainsi que du respect des normes d'hygiène alimentaire spécifiques. Cela permettra non seulement de libérer du temps précieux pour que les accompagnateurs puissent se consacrer davantage aux vacanciers mais également d'offrir un service mieux adapté à leurs besoins.
- Huit accompagnateurs répartis en trois sous-groupes qui se focaliseront sur l'accompagnement quotidien des vacanciers.
- Un accompagnateur/veilleur de nuit, selon les besoins des groupes, pour garantir un repos suffisant à toutes les équipes.

Nous formerons des groupes plus importants, composés de 33 à 39 personnes selon leur niveau d'autonomie, subdivisés en trois sous-groupes de 11 à 13 personnes, afin d'assurer une gestion plus personnelle et humaine de chaque vacancier. Cette approche permettra :

- Une meilleure adaptation aux niveaux d'autonomie variés des vacanciers, facilitant ainsi une réponse plus appropriée aux besoins réels en cas de problèmes individuels.
- Un suivi plus intensif et personnalisé de la part des accompagnateurs, qui pourront se concentrer sur leurs missions d'animation et d'accompagnement quotidien des vacanciers.
- Dans la mesure du possible, la conservation d'une gestion et d'une organisation des activités par petits groupes, afin de garantir une expérience personnalisée pour chaque vacancier.

Une stratégie similaire sera mise en œuvre pour les séjours programmés dans la brochure hivernale 2024. Pour l'hiver 2023, nous maintiendrons notre approche actuelle, tout en veillant à ce que toutes les normes de sécurité soient rigoureusement respectées.

SÉJOURS SUR-MESURE TOUTE L'ANNÉE :

L'organisation des séjours sur-mesure diffère significativement des séjours listés dans notre brochure car ils impliquent des groupes constitués de résidents issus d'un même foyer et sont généralement plus petits, principalement axés sur des groupes ayant un niveau d'autonomie inférieur. Le ratio d'accompagnateurs par vacancier ainsi que leur qualification sont donc plus élevés pour ces séjours. En ce qui concerne ces séjours, nous conserverons notre mode opératoire actuel, organisant des groupes de petite taille en gîte avec gestion libre et transport propre. Toutefois, de nouvelles règles seront instaurées, à savoir :

- La distance entre le foyer d'origine et le lieu de séjour ne devra pas dépasser 2 heures et 30 minutes au maximum. Si cette règle devait être enfreinte à la demande explicite du foyer partenaire collaborant à l'organisation du séjour, nous adapterions les modes de transport aux besoins du groupe et à la distance à parcourir.
- Nous adapterons systématiquement le ratio d'encadrement pour garantir un suivi plus sécurisé des vacanciers.
- À l'instar de nos lieux de séjour décrits dans nos brochures, nous mettrons en œuvre un formulaire attestant du respect scrupuleux des règles de sécurité au sein du gîte, même pour les sites non soumis aux normes ERP.

Modifications complémentaires Prévues dans la Gestion des Séjours à partir de Janvier 2024

Nous sommes en phase de rénovation de plusieurs aspects fondamentaux de la gestion de nos séjours. Voici un aperçu des principales modifications envisagées :

Gestion de la Distribution des Médicaments

- Renforcement des procédures de stockage des traitements médicaux.
- Le directeur du séjour supervisera la distribution des médicaments avec un référent dédié par sous-groupe.

- Mise en place d'un module numérique pour le suivi et la traçabilité des traitements médicaux.

Suivi Sanitaire et Hygiène Alimentaire

- Développement d'un module numérique pour le suivi quotidien des normes sanitaires et de la conservation des plats témoins, géré par le cuisinier ou les équipes désignées dans les séjours sur-mesure.

Gestion de l'Argent de Poche des Vacanciers

- Création d'un système numérique pour le suivi en temps réel des dépenses, accessible en ligne aux familles et aux tuteurs.
- Facilitation du remboursement des sommes non dépensées, via virement bancaire, accompagné des justificatifs de dépenses.

Formation des Accompagnateurs

- Déploiement d'une plateforme d'e-learning visant à améliorer l'accès aux outils de formation et à l'assimilation de nos protocoles

Recrutement

- Expansion des partenariats avec des institutions de formation du secteur médico-social pour attirer davantage de candidats expérimentés et sensibilisés aux enjeux de l'accompagnement des personnes handicapées.

Gestion de déclaration des Incidents

- Amélioration de la procédure de signalement des incidents avec la mise en place d'un récapitulatif complet après chaque saison, enrichissant ainsi nos déclarations annuelles.

Nous tenons à souligner que ces améliorations sont le fruit de nos expériences antérieures et des précieux retours des DREETS lors des contrôles effectués sur nos séjours dans l'année précédente.

Veillez noter que cette liste de mesures d'amélioration n'est pas exhaustive. Nous sommes actuellement en phase de clôture de la saison et attendons des retours supplémentaires de nos partenaires et des institutions concernées.

Nous sommes ouverts à intégrer toute suggestion ou recommandation pour les futures saisons. Nous nous tenons à votre disposition pour discuter plus en détail de ces développements à votre convenance.

§ PARAGRAPHE 24 :

Le directeur général a exprimé que, bien que nos méthodes antérieures à l'adoption de notre système ERP et à notre récente restructuration aient été perçues comme étant plus artisanales de par le fait que les outils utilisés étaient moins automatisés, élaborés qu'avec un ERP dédié, il est évident que nous avons déjà initié une transformation significative. En réponse aux incidents récents, il est impératif que nous accélérions la mise à jour et la modification de certaines procédures où auparavant la confiance et l'expérience étaient les principaux piliers.

Comme mentionné dans la section précédente, nous nous engageons à revisiter et à réviser profondément nos protocoles et procédures opérationnelles, afin d'assurer que notre organisation fonctionne avec un degré de professionnalisme et d'efficacité encore plus élevé, en mettant l'accent sur des solutions systématiques et bien conçues pour répondre aux défis actuels et futurs. Cette démarche est fondamentale pour garantir non seulement l'adaptabilité mais aussi la résilience et la pérennité de notre entreprise dans un environnement en évolution rapide.

§ PARAGRAPHE 25 :

Il est important de noter qu'au cours des 5 dernières années aucun évènement indésirable majeur n'a été à l'encontre d'un de nos organismes, la preuve en est les déclarations de la DREET-ARA sur ce sujet.

§ PARAGRAPHE 26 :

Notre demande a été déposée tardivement, principalement en raison de l'état de santé du directeur général qui a subi une compression médullaire nécessitant plusieurs mois d'hospitalisation suivis d'une période de rééducation intensive.

Cette situation a été aggravée aussi par la réorganisation de la gestion des VAO par les services de l'état à partir de septembre 2022. Ce changement n'a pas fait l'objet d'une communication claire ce qui a compliqué la prise de contact originel.

§ PARAGRAPHE 27 :

Il est à noter que le transfert des services de la DRJSCS à Lyon à la DREETS à Clermont-Ferrand ainsi que l'accroissement du nombre d'interlocuteurs ont considérablement entravé le processus de dépôt et de suivi de notre dossier. Bien que le dossier ait été déposé en avril, il n'a été réceptionné qu'en mai.

De surcroît, nous avons sollicité à plusieurs reprises des rencontres en personne avant les échéances de juin proposant de se déplacer dans le bureau de Clermont-Ferrand. Ces réunions avaient pour objectif de clarifier précisément les requêtes formulées, de fournir des explications sur les documents déjà soumis jugés non conformes (notamment les contrats de groupe d'assurance et autres), et surtout de comprendre la fiche navette (un document spécifique à la DREETS-ARA fourni sans instructions explicatives). Cependant, ces demandes ont été systématiquement rejetées.

En outre, certains documents et procédures exigés, qui entravaient l'avancée de l'étude de notre dossier, étaient en réalité inutiles. Parmi ces éléments, on note la demande d'un rapport du commissaire aux comptes (alors que nous ne sommes pas légalement obligés d'en fournir un), ainsi que des "incohérences" relevées dans les documents d'assurance, principalement dues au fait que la DREETS refusait d'accepter un contrat de groupe mentionnant tous les assurés exigeant à la place un contrat individuel. Malgré plusieurs envois des codes d'accès à notre système et d'une liste complète des séjours, la DREETS a demandé ces informations dans un autre format, bien qu'aucun format standard ne soit stipulé dans la réglementation en vigueur.

À ce propos, il est important de souligner que chaque DREETS possède ses propres modalités de fonctionnement, ses exigences spécifiques et sa propre interprétation des critères et des obligations en matière de demande et de renouvellement d'agrément.

Cette hétérogénéité voire complexité de ces fonctionnements qui diffèrent pour chaque DREETS rendent extrêmement difficile pour les organisateurs de Vacances Adaptées Organisées (VAO) d'anticiper, de comprendre et d'assimiler

le cadre de la réglementation en corrélation avec les attentes particulières des personnes en charge des demandes et renouvellement d'agrément. Il devient donc impératif de mettre à disposition des documents types à soumettre aux DREETS afin de faciliter et clarifier les démarches pour toutes les parties impliquées.

§ PARAGRAPHE 39 :

J'ai bien reçu le mail de Mr DUCAROUGE (Inspecteur de l'action sanitaire et sociale

Département Inspection-Contrôle-Audit) en date du 28 Juillet 2023, qui confirme qu'il a pu avoir accès à notre application, lui permettant d'apprécier l'étendue des informations, procédures et protocoles accessibles aux encadrants, ainsi que les possibilités offertes par cette application en termes de praticité et de mobilité pour nos équipes, permettant un suivi quotidien et assidu de nos séjours.

Tous les points mentionnés dans ce mail sont des points d'attentions, qui sont propres à tous les opérateurs VAO sont des aspects de nos séjours auxquels nous apportons une attention particulière et auxquels nous avons répondu dans ce document et apparaissant dans notre livret et journée de formation.

Il pourra être noté que tous ces aspects sont aussi des points qui, par le changement de nos modes opératoires et approches du suivi des séjours, recevront mécaniquement une attention encore plus importante.

§ PARAGRAPHE 40 :

Lors des nombreux échanges que j'ai eue avec M. Mahieu en août, et particulièrement au moment de la date butoir du dépôt du dossier final, il m'a confirmé que notre dossier était désormais recevable complet.

Il est à noter que si certains dysfonctionnements ont été signalés, à aucun moment lors des inspections sur site, nos séjours n'ont été jugés potentiellement dangereux de quelque manière que ce soit pour nos vacanciers ou en nécessité d'une éventuelle procédure de fermeture.

Les recommandations qui nous ont été adressées ont été traitées avec une réactivité immédiate engendrant des ajustements rapides qui ont été promptement notifiés aux DREETS compétentes.

En ce qui concerne la décision de non-renouvellement de l'agrément de la SAS Oxygène, nous envisageons d'engager une procédure de recours contre la décision prise par la DREETS-ARA.

Concernant le Contrôle effectué le 13 Juillet 2023 sur le séjour du Crotoy, nous avons rencontré des problèmes sur ce séjour suite à une erreur du propriétaire réservant le mauvais gîte, afin de permettre aux équipes de mieux gérer et suivre les vacanciers, nous avons anticipé la situation avec une première accompagnatrice complémentaire arrivée le 13 juillet au soir (soir du contrôle) ce qui a déjà permis de faciliter la situation et aux équipes de faire beaucoup plus d'activités, en plus une permanente de l'équipe VADRH a été envoyée sur place le 18 Juillet pour accompagner les équipes pour les 4 derniers jours du séjour. Si la problématique du gîte était constatée, aucun évènement grave n'est survenu auprès d'un vacancier durant ce séjour, il y a cependant eu une absence de déclaration de la situation auprès de la DREETS sur la modification du gîte indépendant de notre volonté et le changement d'accompagnateur que nous regrettons.

§ PARAGRAPHE 44 :

Voici notre réponse détaillée aux différents points que vous avez évoqués dans ce paragraphe :

- En ce qui concerne la gestion du stockage, le suivi et la distribution des médicaments, nous avons mis en place des protocoles stricts qui sont explicitement présentés durant notre formation, tant en ligne que présentielle. Ces procédures sont également consignées dans notre livret de formation, dont vous détenez une copie (voir pages 18 et 19 du livret). Ces procédures sont complétées par des documents de suivi inclus dans le classeur de séjour et accessible via notre application sur le terrain.
- Concernant le processus de sélection et la formation des accompagnateurs, nous tenons à souligner que nous adoptons une approche rigoureuse. Le nombre d'accompagnateurs est déterminé en fonction de la grille d'autonomie et des informations fournies par les foyers. Toutes les personnes recrutées font l'objet d'un entretien préliminaire avec nos équipes et reçoivent nos documents de formation en amont. En outre,

ils assistent à une session de formation de deux jours pendant laquelle nous abordons en profondeur l'organisation du séjour et les spécificités de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

- En ce qui concerne le taux d'encadrement sur les séjours, nous souhaitons mettre en avant le fait que notre appréciation soit basée sur une évaluation minutieuse des dossiers des vacanciers fournis par les foyers mais aussi de notre expérience auprès des foyers avec qui nous avons l'habitude de travailler et de notre connaissance des vacanciers qui reviennent d'année en année.

Il est courant pour nous d'ajuster le nombre d'accompagnateurs en fonction des besoins spécifiques de chaque groupe en particulier lorsque des vacanciers nécessitent un niveau d'accompagnement supérieur à celui initialement présenté dans leur dossier. Des accompagnateurs ressources viennent renforcer les séjours dont les besoins sont supérieurs.

Notre ratio d'accompagnateurs est en ligne avec la norme adoptée par la majorité des organismes de VAO, suivant une échelle variable : un accompagnateur pour cinq personnes à très haute autonomie, un pour trois ou quatre personnes à autonomie relative, et jusqu'à un pour une ou un pour deux personnes à faible autonomie.

- En matière de budgétisation, nous nous appuyons sur plus de 12 années d'expérience, en tenant compte également des taux d'inflation. À chaque fois qu'un responsable de séjour signale la nécessité de réajuster un budget, ou qu'une DREETS nous demande d'accroître un budget spécifique, nous intervenons sans délai. Il est à noter que ces ajustements ne concernent qu'une infime fraction de nos séjours, et que plus de 70% d'entre eux n'utilisent pas la totalité des budgets alloués. De plus il s'agit encore ici d'une appréciation personnelle établie par des contrôleurs. Certains trouvent les budgets corrects d'autres non alors même qu'ils sont établis sur les mêmes bases. Peut-être serait-il pertinent de définir précisément un cadre précis concernant la question des budgets.
- Enfin, pour la gestion de l'hygiène alimentaire, nous avons également élaboré des protocoles stricts qui sont présentés en détail pendant nos formations en ligne et présentielle et repris dans notre livret de formation (voir pages 20 à 23 du livret).

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire à ce sujet.

§ PARAGRAPHE 46 :

Il est essentiel de souligner que, sur une période de cinq années d'opérations, caractérisée par la mise en œuvre de près de 200 séjours sous l'égide de la SAS Oxygene, seulement quatre injonctions ont été prononcées à notre encontre.

Ces injonctions, survenues en deux occasions distinctes (deux en 2018 et deux en 2023), ont été adressées sans tarder, démontrant ainsi notre engagement continu envers l'amélioration et la conformité.

De plus, il est primordial de mettre en exergue que, à aucun moment, il n'a été envisagé de procéder à la fermeture de l'un de nos séjours, que ce soit en raison de préoccupations liées à la sécurité ou à des atteintes au bien-être des personnes que nous accueillons. Notre objectif principal a toujours été, et demeure, de garantir la sécurité et le bien-être de tous nos participants, et nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour honorer cet engagement.

Il convient également de noter que, tout au long de ces cinq années, la vaste majorité des inspections dont nous avons fait l'objet se sont révélées positives. En fait, ces contrôles ont généralement attesté du bon fonctionnement et du respect des normes en vigueur au sein de notre organisation, sans engendrer la mise en place de nouvelles injonctions.

Nous restons déterminés à maintenir cette trajectoire de conformité et d'excellence, en répondant efficacement et rapidement à toute préoccupation ou recommandation qui pourrait être formulée à l'avenir.

Concernant celles de 2018 :

- Sur le séjour de : Saints-Régis-du-coin, nous avons bien pris en compte les demandes et recommandations de l'inspecteur, e qui avait permis la continuité du séjour dans de bonnes conditions. De plus après échange avec nos équipes, il avait été décidé de ne plus utiliser ce lieu pour l'organisation de nos séjours, il est important de noter et de constater que l'expérience des retours des DREETS et des équipes nous permettent d'augmenter nos connaissances et savoir-faire.

- Sur le séjour de : Saint-Martin-Les-Melles, Le contrôleur soulève une problématique concernant l'application du CEE et des temps de Repos des accompagnateurs. Ces injonctions qui concernent l'organisation des temps de travail/repos sur nos séjours n'ont jamais fait l'objet d'autres remarques lors d'autres contrôles alors même que cette organisation est identique.

Concernant celles de 2023 :

- Pour Concremiers les mesures rectificatives ont été immédiatement prises dès le retour du contrôleur. Un mail a été envoyé le 10 août à la DDETSPP le l'Indre (ddetspp-isip@indre.gouv.fr) confirmant la mise en place immédiate des mesures rectificatives.
- Concernant le problème de punaises de lit à La Chapelle-Rablais, nous avons expressément demandé au propriétaire du gîte de traiter le problème et une intervention par un professionnel a été planifiée avant même la tenue du contrôle inopiné. Il avait été décidé de rester sur place car une adaptation du logement était possible et l'ensemble des participants pouvait être logé de façon sécurisée sans risque de contact avec des punaises de lit.

§ PARAGRAPHE 47 :

- À la suite de chaque inspection, nous avons immédiatement pris contact avec les hébergeurs concernés afin de mandater la mise en œuvre des correctifs nécessaires conformément aux instructions reçues. Nous avons activement supervisé et assuré que toutes les mesures rectificatives demandées étaient dûment mises en place reflétant ainsi notre engagement inébranlable envers le respect des normes et la sécurité de nos clients.
- Il convient de s'interroger sur la portée de la responsabilité de notre organisation en ce qui concerne la vérification du type, de la qualité, de la conformité et de l'adéquation des dispositifs de sécurité présents dans les établissements que nous utilisons pour nos séjours, notamment lorsque nous avons affaire à de nombreux établissements qui ne sont pas assujettis aux normes ERP (Établissements Recevant du Public). La clarification des attentes en matière de contrôle des hébergements pourrait être un aspect essentiel pour éviter toute ambiguïté à l'avenir.

- Nous tenons à souligner que, si à un moment donné des exigences réglementaires ou des déclarations spécifiques de séjour nous avaient imposé de fournir des attestations relatives à la conformité des normes incendie et des commissions de sécurité, nous aurions incontestablement pris les mesures appropriées pour nous conformer.

Cependant, il est important de noter qu'à ce jour, aucune disposition explicite ne nous oblige à soumettre ces documents. Par ailleurs, il a été observé que les critères d'évaluation des contrôleurs varient, notamment en ce qui concerne les éléments à inspecter durant les séjours, créant ainsi une certaine hétérogénéité dans les exigences et les attentes. Cette divergence dans les critères d'évaluation mériterait une harmonisation pour garantir une application cohérente et équitable des réglementations à l'avenir.

§ PARAGRAPHE 48 :

Ces deux séjours spécifiques ont été déclarés conformément aux procédures en vigueur. Les DRETS concernées par ces séjours nous ont demandés quelques jours avant le départ de fournir le document de renouvellement de l'agrément. Nous avons jusqu'au bout espéré que le renouvellement serait fait dans les temps. Malheureusement cela n'a pas été le cas.

Nous avons fait le choix de ne pas les annuler à quelques jours du départ. En effet, nous n'avons pas voulu mettre en grande difficulté les professionnels des foyers concernés avec qui nous travaillons en étroite collaboration depuis longtemps. De plus ces deux séjours sur-mesure ont été créés pour des personnes qui ne partent que très rarement de leurs foyers. Ils ont été élaborés plusieurs mois à l'avance pour pouvoir préparer au mieux les participants dans un projet éducatif précis. Ces séjours étaient attendus avec une grande impatience. Il nous paraissait difficile de générer autant de déception à leur rencontre.

Nous avons mis en place toutes les mesures nécessaires pour garantir leur bon déroulement. Les retours ont été très positifs de la part des vacanciers et des professionnels des foyers.

Les séjours en question ont fait l'objet d'un contrôle de la part des autorités qui nous ont signalé la non-conformité des déclarations sans le renouvellement d'agrément.

Nous signalons que leurs appréciations et conclusions sur la tenue et l'organisation de ces deux séjours sont favorables et positives.

Inutile de préciser que cette entrave à la réglementation est tout à fait exceptionnelle et que cela ne se reproduira plus. Il nous semble évidemment impératif de suivre le cadre réglementaire de notre secteur d'activité.

§ PARAGRAPHE 51 :

Ceci illustre une nouvelle fois notre engagement transparent et honnête envers les institutions concernées. Il est primordial de souligner que nous n'avons jamais eu l'intention de dissimuler la structure de notre organisation.

Au contraire, nous avons toujours fait preuve de diligence en déclarant chacun de nos séjours sous leurs dénominations commerciales authentique en conformité avec la réglementation en vigueur.

Cette démarche, qui vise à maintenir une transparence totale avec les autorités réglementaires, n'a, à notre connaissance, jamais suscité de préoccupations ou de problèmes antérieurs.

En fait, jusqu'à ce jour, nous n'avons reçu aucune requête ni aucun commentaire des institutions en question concernant cette pratique.

Si nous accordons le fait de devoir communiquer encore plus clairement sur notre groupe, nous considérons n'avoir jamais rien caché aux DREETS lors de nos déclarations de séjours.

§ PARAGRAPHE 52 :

Dans votre correspondance, vous faites référence à des problématiques persistantes, il est cependant capital de souligner que sur une période s'étalant sur cinq années, uniquement quatre injonctions ont été émises à notre rencontre.

Il est important de noter que ces injonctions ont été résolues avec une grande réactivité et diligence de notre part.

Au cours de ce même intervalle temporel, il n'a jamais été démontré que l'un de nos séjours pouvait compromettre la sécurité ou le bien-être de nos vacanciers. Cela est corroboré par le rapport établi par la DREETS-ARA en date du 15 juin, où il n'est à aucun moment suggéré que la SAS Oxygène ou tout autre entité affiliée à notre groupe doit être placée sous surveillance accrue, suggérant une confiance dans notre gestion et nos opérations.

De plus, il convient de mettre en avant que la DREETS-ARA a elle-même attestée, avant la date de l'accident, avoir eu un retour du sérieux de notre organisation et être une entité qui n'a jamais été confrontée à des incidents majeurs. Si nous ne nions pas comme toute entreprise avoir toujours une démarche ayant pour but d'améliorer nos services, cette reconnaissance témoigne de notre engagement continu à maintenir des standards élevés de sécurité et de qualité dans tous nos programmes et initiative.

§ PARAGRAPHE 53 :

Comme précisé précédemment, nous avons eu à communiquer un nombre relativement restreint d'Événements Indésirables Graves (EIG) à l'administration, du fait de l'absence de problèmes majeurs lors de nos séjours au cours des cinq dernières années.

Cependant, nous tenons à souligner qu'il règne une certaine ambiguïté parmi les organismes VAO concernant la liste exacte et la typologie des EIG qui doivent être déclarés pendant les séjours. Il est incontestable que les séjours adaptés sont sujets à de nombreux imprévus, et bien que nous ayons systématiquement répertorié ces aléas dans notre système de suivi (dont la liste est disponible sur simple requête), il semble impraticable de notifier chaque incident mineur rencontré au cours des séjours. Si tel était le cas, les DREETS seraient submergées par un flot considérable de déclarations, rendant le processus potentiellement inefficace et chronophage.

Par ailleurs, nous avons noté que les retours et appréciations concernant les déclarations d'EIG pouvaient considérablement varier d'une DREETS à l'autre, ajoutant ainsi une couche supplémentaire de complexité à la tâche déjà délicate de définir quels événements méritent d'être signalés.

Dans ce contexte, il serait grandement bénéfique pour l'ensemble des opérateurs VAO que soit établie une liste précise et uniforme des EIG à déclarer, applicable sur l'ensemble du territoire national. Ceci permettrait d'harmoniser les pratiques, d'éviter les divergences d'interprétation et de garantir une coopération plus fluide et constructive entre les organismes VAO et les DREETS, dans le but ultime de préserver et d'améliorer la sécurité et le bien-être des vacanciers.

§ PARAGRAPHE 55 :

Étant donné la contrainte de temps qui a régi nos précédents échanges et le délai restreint imparti pour la rédaction de ce rapport, nous regrettons de n'avoir pas eu l'opportunité d'exposer de manière détaillée à vos services la structure organisationnelle et opérationnelle de notre société, ainsi que l'ensemble des procédures de suivi et de contrôle que nous avons mis en place pour superviser nos activités.

Nous tenons à vous rappeler que nous sommes pleinement disponibles pour collaborer avec les services étatiques, comme nous l'avons toujours proposé aux DREETS, dans le but de vous présenter notre système de gestion des séjours, un outil que nous avons conçu sur mesure ainsi que nos divers processus opérationnels.

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de nos services et processus. Une démarche qui s'appuie sur une actualisation annuelle de nos outils, basée sur l'analyse minutieuse des rapports des DREETS, les retours de nos clients et des foyers partenaires et des bilans de fin de séjours établis par nos accompagnateurs.

§ PARAGRAPHE 56 :

Les entités constituant le groupe VADEV ont toujours été reconnues par les services préfectoraux des régions concernées ainsi que par nos foyers et

partenaires, comme des organisations sérieuses, engagées et de qualité, profondément ancrées dans leurs territoires respectifs.

Bien que nous soyons conscients de l'ampleur du drame en cours, lequel nécessitera des ajustements significatifs et collectifs au sein de notre secteur, il serait injuste et disproportionné de remettre en question la validité de ces évaluations positives, l'existence même de nos agences et du travail engagé de toutes nos équipes depuis 12 ans.

Nous croyons fermement que notre engagement constant à œuvrer pour le bien-être de nos bénéficiaires et notre réputation établie de fiabilité et de qualité doivent être pris en considération dans cette évaluation.

Nous vous invitons à contacter les principales institutions et foyers des régions dans lesquelles nous opérons (ADAPEI, APEI,...) pour avoir leurs retours et appréciations sur l'implication et l'engagement que nous avons établis auprès des professionnels du secteur.

§ PARAGRAPHE 60 :

Comme souligné dans les sections précédentes, nous nous engageons à intensifier et à affiner nos procédures de contrôle et de vérification non seulement en ce qui concerne les lieux d'hébergement mais également pour l'ensemble des aspects et des services inclus dans nos offres de séjours. Ces démarches seront menées avec une rigueur accrue et une attention scrupuleuse à chaque détail.

De plus, afin d'améliorer la transparence et de renforcer davantage la sécurité de nos vacanciers, tous les documents que nous rassemblons dans le cadre de ces vérifications seront systématiquement transmis aux DREETS lors de nos déclarations. Cette initiative a pour but de donner une meilleure visibilité sur nos opérations et de garantir une sécurité optimale pour tous les participants à nos séjours.

Nous sommes déterminés à collaborer étroitement avec les organismes régulateurs pour assurer la mise en place de pratiques toujours plus sûres et responsables dans notre secteur d'activité.

§ PARAGRAPHE 64 :

Tel que mentionné dans les paragraphes précédents, nous avons l'intention d'enrichir considérablement nos procédures et moyens de formation notamment en ce qui concerne les aspects liés à la sécurité incendie et à l'ensemble des protocoles d'urgence qui y sont associés.

Dans cette optique, nous sommes en train d'élaborer un module spécifique qui sera intégré à notre programme de formation. Ce module, détaillé et approfondi, sera accessible dès la phase de formation en ligne permettant ainsi une sensibilisation et une préparation anticipées. Il est également à noter que ces éléments cruciaux seront clairement mis en avant lors des sessions de formation en présentiel garantissant ainsi une assimilation et une application rigoureuse sur le terrain.

Il va de soit que notre réorganisation opérationnelle aura aussi un impact dans cette nouvelle approche car les nouveaux hébergements sélectionnés sont déjà soumis à des contraintes et règles importantes de par leurs usages (MFR – centre de vacances – structures d'hébergement de plus de 40 personnes...)

Nous nous engageons, comme nous le faisons avec tous nos moyens depuis 12 ans, à instaurer une culture de sécurité encore plus renforcée au sein de nos équipes. En atteste nos nombreux protocoles sur les différents points sensibles de notre activité. En mettant un accent particulier sur la prévention des risques incendie et la gestion efficace des situations d'urgence, nous établirons ainsi une meilleure protection et sécurité pour tous nos vacanciers et accompagnateurs.

§ CONCLUSION :

Pour conclure, nous espérons avoir satisfait aux requêtes de vos services en vous offrant une vue plus claire sur la nature de nos prestations ainsi que notre engagement inébranlable à œuvrer pour la sécurité et le bien-être de nos vacanciers. Nous restons entièrement à votre disposition pour répondre à toutes questions supplémentaires que vous pourriez avoir.

De surcroît, nous croyons qu'il serait primordial, à la suite de cet incident tragique, d'initier une concertation nationale réunissant tous les intervenants de la filière.

L'objectif de cette réunion serait de travailler à l'établissement de protocoles d'opération plus transparents et homogènes à l'échelle nationale.

Une telle démarche permettrait non seulement d'accroître la visibilité et le contrôle pour les institutions et les opérateurs VAO, mais également de garantir une plus grande sécurité pour l'ensemble de nos vacanciers.

Nous sommes persuadés qu'une telle initiative collaborative contribuerait grandement à renforcer les mécanismes de sûreté au bénéfice de toutes les parties prenantes.

RÉPONSE DE L'IGAS

Le rapport a été adressé le 13 septembre 2023, dans sa forme provisoire, aux destinataires suivants dans le cadre de la procédure contradictoire :

- Pour l'intégralité du rapport :
 - Au directeur général de la cohésion sociale,
 - A la directrice régionale de la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes,
 - Au directeur régional de la DREETS de Bourgogne-France-Comté,
 - A la directrice régionale de la DREETS du Grand-Est,
 - Au préfet du Haut-Rhin et au directeur départemental de la DDETSPP du Haut-Rhin,
- Pour les seules parties du rapport relatives à chacun de ces deux opérateurs :
 - Au directeur général de la SAS Oxygène ;
 - A la présidente et à la directrice de l'association Idoine.

Les destinataires du rapport provisoire avaient une semaine pour adresser leurs observations.

La directrice régionale de la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes, le directeur régional de la DREETS Bourgogne-Franche-Comté, le directeur départemental de la DDETSPP du Haut-Rhin et le directeur général de la SAS Oxygène ont adressé dans ce délai les observations retracées en intégralité ci-après. Les autres destinataires du rapport provisoire n'ont pas adressé d'observations.

1. Réponses apportées par la DREETS d’Auvergne-Rhône-Alpes dans le cadre de la procédure contradictoire

Réponses de la directrice de la DREETS d’Auvergne-Rhône-Alpes	Observations de la mission
<p>Page 5, recommandation n°1 : proposition de rédaction : Demandant la production <u>à la DDETS(PP) du lieu du séjour, pour l’ensemble des hébergements utilisés durant le séjour</u>, d’une attestation du propriétaire ou de l’exploitant quant à l’assujettissement du bâtiment à la législation sur les ERP, ainsi que les documents prouvant le passage de la commission de sécurité dans les cinq dernières années pour les bâtiments assujettis</p> <p>Cela implique de disposer au sein de chaque DREETS de la liste à jour des agréments VAO délivrés. Ce sera fait par la DREETS ARA dans les meilleurs délais.</p> <p>En ARA ce sont environ 500 séjours VAO qui ont lieu chaque année sur quasiment autant de lieux différents de sorte que sans SI, il sera bien difficile de collecter en DREETS l’ensemble des attestations. Cette collecte ne peut raisonnablement se faire que par les DDETS(PP) à qui sont adressées les déclarations de séjours VAO.</p> <p>Cette demande de justificatifs entraîne des conséquences très pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les opérateurs qui n’ont pas fourni les justificatifs peuvent ainsi être priorisés dans le ciblage des contrôles par le PRIICE, mais celui-ci est élaboré au regard des priorités de contrôle des DDETS(PP) ; 	<p>Recommandation maintenue. Il importe de mettre en place sans attendre une action visant à assurer la meilleure sécurité possible pour les vacanciers handicapés, ce qui implique de mobiliser les opérateurs au niveau des autorités d’agrément. Confier cette responsabilité aux DDETS et DDETSPP impliquerait d’attendre la programmation effective des séjours, et la production des déclarations deux mois avant ces derniers. Or, il importe de s’assurer dès à présent que les opérateurs mettent en œuvre l’ensemble des diligences nécessaires et intègrent ces dernières dans leurs process habituels. La recommandation n°2 prévoit par ailleurs que les DDETS(PP) devront s’assurer de la production des justificatifs correspondants, ainsi que des comptes rendus de visite des lieux d’hébergement, lors de l’enregistrement des déclarations de séjours.</p> <p>Ces dispositions d’urgence, à droit constant, pourront être optimisées à terme dans le cadre d’une réflexion générale sur l’encadrement et l’organisation des VAO (Recommandation n°6).</p>

<p>- Si l'opérateur VAO ne fournit pas l'attestation, ce n'est pas la DREETS qui va pouvoir agir directement car ce sont les DDETS(PP) qui ont le pouvoir du contrôle du séjour (sans pour autant pouvoir l'interdire en amont car les textes ne prévoient pas cette possibilité) ;</p> <p>- Seul le contrôle d'une DDETS(PP) peut donner lieu à une fermeture du séjour VAO en l'absence des justificatifs demandés mais cela implique que le séjour ait déjà commencé (contrôle à réaliser dès le 1er jour), avec pour effet pour les vacanciers de repartir immédiatement après leur arrivée (après un transport parfois long).</p>	
<p>Page 5, recommandation n°2 : Proposition de rédaction : Echéance : <u>Dès les prochains séjours VAO</u></p> <p>Ce sont bien les DDETS(PP) qui reçoivent les déclarations de séjour VAO et peuvent donc vérifier les justificatifs.</p>	<p>Recommandation maintenue. La mission n'ignore pas que l'enregistrement des déclarations de séjour relève des DDETS(PP), et estime qu'il faut mettre en œuvre cette mesure sans attendre dès lors qu'elles enregistrent des déclarations de séjour.</p>
<p>Page 5, recommandation n°4 : proposition de rédaction : Mettre en place <u>un fichier partagé des opérateurs agréés VAO (avec numéro et date de validité) et des séjours VAO déclarés au niveau national</u>, complété et documenté par les DREETS et les DDETS(PP), sans attendre la mise en place d'un système d'information complet sur la VAO.</p> <p>Les DDETS(PP) n'ont pas la visibilité sur l'ensemble des agréments VAO délivrés, et n'ont pas toutes le réflexe de vérifier la validité de la référence de l'agrément mentionné par l'opérateur sur la déclaration de séjour.</p>	<p>Recommandation maintenue. Le détail du contenu du fichier devra être déterminé par la DGCS.</p>

<p>Page 10, paragraphe 8 : Proposition de rédaction : [registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours] <u>dit registre ATOUT France</u></p> <p>Mentionné page 16 à la note 10 « Atout France, l'agence de développement touristique en France, est notamment en charge de l'immatriculation des opérateurs de voyages.</p> <p>Atout France dispose d'un SI recensant l'ensemble des immatriculations et pourrait être aussi exploité par les services de l'Etat en matière de VAO.</p> <p>https://www.atout-france.fr/services/immatriculations-des-operateurs-de-voyages</p>	<p>Vu. La précision a été intégrée.</p>
<p>Page 11, paragraphe 12 : Proposition de rédaction :</p> <p>Deux procédures se succèdent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un agrément à portée <u>internationale</u> [...]; - Une déclaration de séjour, adressée en <u>deux temps par l'organisateur deux mois avant le déroulement du séjour (déclaration initiale) puis 8 jours avant ce dernier (fiche complémentaire)</u>, sur la base d'un formulaire Cerfa. Cette déclaration est adressée à l'autorité administrative du département dans lequel est effectué le séjour [...], qui l'enregistre et <u>doit en accuser réception à l'opérateur</u>. <p>2 Cerfas différents : 1 pour la déclaration initiale et 1 pour la fiche complémentaire</p>	<p>Vu. La rédaction est précisée concernant le complément du formulaire Cerfa et l'accusé de réception.</p>

<p>Sans en avoir accusé de réception, une DDETS(PP) ne peut valablement contrôler un séjour VAO déclaré (risque de vice de procédure en cas de contentieux).</p>	
<p>Page 12, 1.2.2 et paragraphe 13: proposition de rédaction : <u>Pendant le séjour</u>, des contrôles largement dépendants des moyens des administrations déconcentrées.</p> <p>Les contrôles de séjour VAO se font uniquement au moment du déroulement du séjour.</p>	<p>Vu, le titre et le passage ont été modifiés suite à une erreur de plume.</p>
<p>Page 12, paragraphe 14 : proposition de rédaction : [...] et son annexe 8 porte spécifiquement sur cette dernière, et précise les dispositions du Code de l'action sociale et des familles quant au contenu des contrôles (<u>constats d'écarts et de remarques relevés dans le rapport de contrôle</u>) et aux décisions pouvant en résulter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>injonctions, prescriptions, recommandations, arrêté de fermeture de séjour : mesures prises par le préfet de département ou la DDETS-PP par délégation au vu du rapport de contrôle ;</u> - <u>décision de suspension puis arrêté de retrait d'agrément : mesures prise par le préfet de région ou la DREETS par délégation au vu des dysfonctionnements répétés ou graves actés dans des rapports de contrôles défavorables et/ou des signalements d'EIG.</u> <p>Les agents de contrôle VAO ne prennent pas de décision de conformité d'un séjour, mais relèvent des constats (écarts à la recommandation ou remarques) utiles à la prise de décision d'un commanditaire.</p>	<p>Vu. Ces précisions reprises du contenu de l'annexe 8 de l'instruction du 7 décembre 2022 sont effectivement utiles à la lecture, et sont intégrées dans le rapport.</p>

<p>Page 12, paragraphe 16 : proposition de rédaction : [...] Or, les évènements indésirables graves (EIG) sont globalement très peu signalés, et leur transmission aux DREETS chargées de l'agrément des structures est rarement effectuée. <u>Ils sont pourtant un outil de ciblage important des opérateurs VAO à contrôler en priorité.</u></p> <p>Les signalements d'EIG, et le traitement qui en fait par l'opérateur, ou l'inverse l'absence de tout signalement d'EIG, sont des indices de dysfonctionnements de l'opérateur VAO.</p> <p>Il serait nécessaire de fluidifier les alertes des EIG afin que les opérateurs VAO ne disposent que d'une seule voie de transmission de leurs EIG (soit Ddets, soit ARS, soit préfecture...).</p>	<p>Rédaction maintenue. La mission partage le point de vue de la DREETS. Ces éléments dépassent le périmètre strict de ses investigations et devront être intégrées dans la future mission visée par la recommandation n°6.</p>
<p>Page 13, paragraphe 17 : proposition de rédaction : Les procédures administratives mises en œuvre par les DREETS et les DDETS(PP) sont dans le champ de la VAO destinées en premier lieu à assurer le bon accompagnement humain <u>et sanitaire</u> des vacanciers en situation de handicap.</p> <p>L'une des problématiques essentielles sur les séjours VAO tient aux médicaments des vacanciers.</p>	<p>Rédaction maintenue. La mission partage l'idée que la dimension sanitaire est essentielle, mais elle considère que cette dimension est intégrée plus globalement dans la notion d'accompagnement humain.</p>
<p>Page 19, paragraphe 42</p> <p>Le guide des bonnes pratiques du CNLTA n'est diffusé qu'à leurs adhérents mais pourrait être repris utilement par l'Administration (validation DGCS) pour en faire un guide national à essayer chez tous les opérateurs.</p>	<p>Vu. A étudier par la DGCS.</p>

RAPPORT DEFINITIF IGAS N°2023-080R

<p>Page 19, paragraphe 43</p> <p>Il serait également intéressant de reprendre ce classeur (bleu) comme modèle-type à essayer chez tous les opérateurs VAO dans la mesure où il a été travaillé avec une ARS.</p>	<p>Vu. A étudier par la DGCS.</p>
<p>Page 21, paragraphe 57 : proposition de rédaction : - Contrôle de la <u>DDETS du Rhône</u> sur le séjour du 22 au 26 août 2022 à Vaux-en-Beaujolais ;</p> <p>Vaux-en-Beaujolais : commune du 69.</p> <p>Contrôle réalisé avec l'appui du DICA de la DREETS ARA.</p>	<p>Vu. Erreur de plume corrigée.</p>
<p>Page 22, paragraphe 58 : proposition de rédaction : Par ailleurs la mission s'est vu remettre un rapport de contrôle de la <u>DDETSPP de Haute-Saône</u> sur le séjour du 15 au 28 juillet 2023 à Briaucourt-Francalmont ;</p>	<p>Vu. Erreur de plume corrigée.</p>
<p>Page 22, paragraphe 64 : proposition de rédaction : La SAS Oxygène fait partie d'un ensemble d'entités complexe dont la <u>DREETS ARA n'avait pas connaissance lors de la demande de renouvellement de l'agrément VAO</u>. La mission a elle-même éprouvé quelques difficultés à obtenir l'exhaustivité du périmètre et des structures : quatre versions successives de l'organigramme décrit ci-après ont été produites par la direction au fur et à mesure des investigations de la mission.</p>	<p>Vu. Le rapport intègre cette précision apportée par la DREETS, tout en maintenant sa rédaction s'agissant du passage évoqué.</p>

<p>La DREETS ARA n'a obtenu un premier organigramme (incomplet) de VADEV que le 13 juillet 2023, à la suite de l'entretien avec le dirigeant d'Oxygène le 12 juillet 2023.</p>	
<p>Page 23, paragraphe 66 : proposition de rédaction : [...]</p> <p>- La SAS Destinations Voyages Adaptés (DVA) dont le siège social est à Villeneuve-d'Ascq (Nord) a été créé en 2017. Cette SAS dispose récemment d'un établissement Ardennes Vacances Adaptées (ARDEVA) situé à <u>MANHAY, au sud de Liège (Belgique)</u>.</p> <p>- La SAS Oxygène a été créée en 2017 et dispose de trois établissements, Oxygène Voyages Adaptés à Nancy, Aventures et Vacances Adaptés à <u>Villeneuve d'Ascq</u>, et depuis 2022, Occitanie Vacances Adaptées à <u>Seysse, proche de Toulouse</u>.</p> <p>[...]</p> <p>Attention également à corriger l'organigramme page 24.</p>	<p>Vu. Erreurs de plume modifiées. Organigramme corrigé.</p>
<p>Page 26, paragraphe 81</p> <p>L'Annexe 7 de l'Instruction VAO du 10 juillet 2015 fixe le MODELE DE PROGRAMME DE SENSIBILISATION au handicap et à l'organisation des séjours VAO, que peuvent reprendre les opérateurs pour l'information et/ou la formation préalable des responsables de séjours et des animateurs.</p> <p>Dans le MODULE 3 consacrés aux « RISQUES », à aucun moment le risque « Incendie » n'est mentionné. Il ne figure donc pas dans le minimum attendu en termes de sensibilisation des encadrants de séjours VAO.</p>	<p>Rédaction maintenue. Dans cette même annexe, le MODULE 2 consacré à l'organisation des séjours VAO recommande bien un item de formation sur « les règles d'hygiène, <u>de sécurité</u> et d'accessibilité »</p>

<p>Page 27, paragraphe 85 : proposition de rédaction : Le directeur général de VADEV a informé la mission de sa décision d’enclencher dès la saison 2023/2024 un changement en profondeur des VAO organisées par les agences de l’ensemblier VADEV.</p> <p><u>Il s’agirait de transférer les marques commerciales Aventures et Vacances Adaptées et Occitanie Vacances Adaptées jusque-là portées par la SAS Oxygène sous les autres structures Voyages Adaptés et Destinations Vacances Adaptées.</u></p> <p><u>Un autre objectif</u> serait de désormais organiser des séjours de taille plus importante, privilégiant des centres d’hébergement agréés Jeunesse et Sport, classés ERP.</p> <p>La DREETS ARA a alerté la DGCS lors d’une visioconférence le 6 septembre 2023 du risque de transfert des marques commerciales sous les autres structures de VADEV, rendant inopérant le retrait d’agrément VAO à la SAS Oxygène.</p> <p>Ce risque de « reprise » a également été soulevé dans un échange de mail entre la MRIICE de la DREETS HDF et le DICA de la DREETS ARA, avec question posée à la DGCS en copie.</p> <p>Voir pièce jointe n°1</p>	<p>Vu pris note. Rédaction maintenue, il appartient aux autorités régionales concernées d’instruire ces dossiers en liaison avec la DGCS.</p>
<p>Page 28, paragraphe 89 : proposition de rédaction : retirer la mention des entités du groupe VADEV.</p>	<p>Rédaction maintenue. La pièce jointe du mail du 16 juin 2023 mentionne explicitement Voyages adaptés développement (VADEV).</p>

<p>La DREETS ARA n'avait pas connaissance à cette date de l'existence de VADEV, ni d'Occitanie Vacances Adaptées, mais seulement de la SAS Oxygène et des marques commerciales Oxygène Vacances Adaptées et Aventures et Vacances Adaptées.</p>	
<p>Page 29, paragraphe 98 : proposition de rédaction : Le 15 juin 2023, la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes adresse à la DGCS et aux correspondants VAO des autres régions une note par laquelle elle signale la situation de neuf opérateurs nécessitant une mise sous surveillance, pour divers motifs (dysfonctionnements, procédure de retrait d'agrément, <u>pratiques commerciales trompeuses, etc.</u>). <u>Sur les neuf opérateurs signalés, 5 sont agréés en ARA mais ni la SAS Oxygène, ni aucune autre structure rattachée au groupe VADEV n'y figurent encore.</u></p> <p>La note du DICA du 15 juin 2023 intitulée « Liste des opérateurs VAO à placer sous surveillance au cours de l'été 2023 » a été rédigée avant la connaissance du PV d'infraction par la DDETS des Ardennes le 29 juin 2023, et a donc été actualisée ensuite le 10 juillet 2023.</p>	<p>Vu quant à la chronologie des informations reçues par la DREETS. Rédaction maintenue. La précision proposée n'en modifie pas le sens.</p>
<p>Page 31, paragraphe 104 : proposition de rédaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle de la DDETS du Rhône sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à BEAUJEU ; - <u>Contrôle de la DDETS(PP) de Haute-Marne sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à ECLARON-BRAUCOURT ;</u> - Contrôle de la DDETS de Seine-et-Marne sur le séjour du 29 juillet au 12 août 2023 à La Chapelle-Rablais. 	<p>Rédaction maintenue. Le rapport relatif au séjour d'Eclaron-Braucourt n'a pas été transmis à la mission, qui n'a donc pas pu en tenir compte dans le cadre de ses investigations s'agissant de la caractérisation de la situation de la SAS Oxygène.</p>

RAPPORT DEFINITIF IGAS N°2023-080R

<p>Rapport de contrôle en cours de finalisation / signature par la DDETS(PP) 52 comme mentionné sur l'inventaire des contrôles transmis par la DREETS ARA à la mission le 25 août 2023.</p> <p>Voir pièce jointe n°2</p>	
<p>Page 31, paragraphe 106 ; proposition de rédaction : Ces contrôles ont mis en évidence plusieurs séries de difficultés, et notamment :</p> <p>- Un nombre important de rapports relèvent le défaut <u>de sécurisation du stockage ou du circuit de dispensation des traitements médicamenteux</u> ;</p> <p>Comme rappelé ci-dessus, l'une des problématiques essentielles sur les séjours VAO tient aux médicaments des vacanciers.</p>	<p>Vu. Rédaction modifiée.</p>
<p>Page 33, paragraphe 111 : proposition de rédaction : - Contrôle de la DDETS <u>de l'Isère</u> sur le séjour du 15 au 22 juillet 2023 à Saint-Laurent-du-Pont</p>	<p>Vu. Erreur de plume modifiée.</p>
<p>Page 34, paragraphe 115</p> <p>Les signalements d'EIG sont également très variables d'une région à une autre en fonction du nombre d'opérateurs agréés dans la région et aussi de l'animation faite par les DREETS / DDETS(PP) du sujet VAO en général et du recueil et du traitement des signalements d'EIG en particulier.</p> <p>Par exemple en ARA : 52 signalements transmis en 2022</p>	<p>Vu, pris note.</p>

<p>Page 34, paragraphe 118 : proposition de rédaction : Dans ce contexte, le réexamen des conditions d'agrément des autres structures du groupe doit être effectué par les administrations compétentes (respectivement la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes, de Bourgogne-Franche-Comté et des Hauts-de-France pour Voyages Adaptés, Escapades Adaptées et Destinations Voyages Adaptés), <u>dans le cadre d'une action concertée et coordonnée avec la DGCS.</u></p> <p>Se pose la question de la faisabilité juridique d'un retrait d'agrément « en masse » puisque chaque structure dispose d'agrément indépendant les uns des autres.</p> <p>Cela a été demandé par la DREETS ARA à la DGCS lors de la visioconférence du 6 septembre 2023.</p>	<p>Vu, pris note.</p>
<p>Page 39, paragraphe 140</p> <p>Elaborer une FICHE TECHNIQUE ERP validée nationalement et à l'intention des opérateurs VAO qui soit très opérationnelle concernant les vérifications à opérer préalablement au séjour en fonction de la capacité d'accueil.</p> <p>Cette fiche technique serait utile également aux agents de contrôle sur place.</p>	<p>Vu, pris note de la proposition de la DREETS, partagée par la mission IGAS.</p>
<p>Page 42, paragraphe 155</p> <p>La réécriture des modèles Cerfa datant de 2015 s'impose d'autant plus qu'elle est attendue également sur le volet « vérification des casiers judiciaires » comme annoncée dans l'instruction inspection-contrôle de décembre 2022 (Fiche Technique / Annexe 8 sur les VAO).</p>	<p>Vu, pris note de la proposition de la DREETS, partagée par la mission IGAS. Cet élément sera à intégrer dans les travaux plus largement consacrés à la VAO, pour lesquels une nouvelle mission est recommandée (recommandation n°6).</p>

<p>Page 47, paragraphe 177 : proposition de rédaction : [...]</p> <p>- L'administration doit s'assurer, lorsqu'elle contrôle <u>les séjours VAO</u>, <u>que les organisateurs desdits séjours</u> ont bien accompli les diligences nécessaires <u>pour accueillir et prendre en charge les vacanciers dans des conditions garantissant leur santé, leur sécurité, leur bien-être physique et moral.</u></p> <p>La DREETS instruit des demandes d'agrément VAO.</p> <p>Les DDETS(PP) ne contrôlent pas des opérateurs VAO mais des séjours VAO.</p> <p>En 2022, ce sont 54 séjours qui ont été contrôlés en ARA par les DDETS(PP), dont 11 avec l'appui du DICA.</p>	<p>Rédaction maintenue. C'est l'ensemble de la chaîne administrative qui doit être mobilisée en vue de la sécurisation des séjours.</p>
<p>Page 49, paragraphe 190</p> <p>En pratique, il sera bien difficile lors des contrôles de séjours VAO de faire l'inventaire des couchages puisque pour pénétrer dans les chambres, cela ne peut se faire sans RECEUILLIR L'ACCORD DES VACANCIERS (ou de leurs tuteurs pour ceux qui sont sous mesure de protection), à l'aide d'un formulaire Cerfa dédié, et par un IASS habilité et assermenté. Cette procédure est chronophage et ne garantit en aucun cas l'accès à toutes les chambres.</p>	<p>Vu, pris note. Cet élément devra être pris en considération dans le cadre de la mission relative aux séjours de VAO (recommandation n°6).</p>
<p>Page 51, paragraphe 204 : proposition de rédaction : [...] Seule la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes a partagé, pour la première fois par notes du 15 juin puis du 10 juillet 2023, des informations relayées au niveau national par la DGCS afin de signaler des opérateurs posant des difficultés, <u>qu'ils soient ou non agréés en ARA.</u></p>	<p>Vu, précision intégrée dans le rapport.</p>

<p>Page 54, recommandation n°5 : proposition de rédaction : (DGCS, en lien avec le SG MAS et l'IGAS, <u>et en y associant les MRIICE</u>)</p> <p><u>Relancer le Groupe de Travail national sur les VAO afin d'élaborer une grille nationale de contrôle unique des séjours de VAO et former de manière homogène les équipes de contrôle sur le contenu des vérifications qu'elles doivent effectuer.</u></p>	<p>Vu. La rédaction de la recommandation est maintenue afin de rester synthétique, mais la mission partage le sens de l'observation de la DREETS.</p>
<p>Page 63, liste des personnes rencontrées : proposition de rédaction : DREETS</p> <p>Mme Isabelle NOTTER, directrice régionale</p> <p>Mme Nathalie GAY, directrice régionale adjointe, cheffe du département des solidarités <u>dont le service Protection des personnes vulnérables (PPV) en charge de l'instruction des agréments VAO</u></p> <p>M. Arnaud DUCAROUGE, <u>Inspecteur de l'action sanitaire et sociale, référent sur les contrôles VAO au sein du Département inspection-contrôle-audit (DICA)</u></p>	<p>Vu. Les fonctions des personnes rencontrées sont complétées dans le rapport.</p>

Réponses apportées par la DREETS de Bourgogne-Franche-Comté dans le cadre de la procédure contradictoire

Réponses du directeur de la DREETS de Bourgogne-Franche-Comté	Observations de la mission IGAS
<p>Concernant la Recommandation n°1 présente à la page 5 sur « 2/ Demandant la production à la DREETS, pour l'ensemble des hébergements utilisés, d'une attestation du propriétaire ou de l'exploitant... 3/... » : cette proposition n'est pas complètement adaptée puisque lors de leur agrément, les OVA ne savent pas forcément de quels locaux ils vont disposer sur les 5 ans à venir. Mais on peut considérer qu'ils ont des lieux déjà utilisés pour lesquels ils peuvent demander la production de cette attestation. Et si la recommandation est que les OVA produisent ces attestations dès qu'ils ont un nouveau gîte à la DREETS, celle-ci n'aura pas les moyens de vérifier l'exhaustivité des lieux réellement utilisés. Le niveau adapté de transmission de ces documents est la DDETS-PP du lieu des séjours car elles reçoivent les déclarations de séjour 2 mois avant le démarrage du séjour et la déclaration complémentaire 8 jours avant.</p>	<p>Recommandation maintenue. L'objectif de cette recommandation est de sécuriser immédiatement l'ensemble des lieux d'accueil connus des séjours. La mission n'ignore pas que ces lieux peuvent varier d'une année à l'autre, c'est la raison pour laquelle elle formule par ailleurs la recommandation n°2, visant à sécuriser l'ensemble des séjours auprès des DDETS(PP) par la production des mêmes pièces, augmentées des comptes rendus de visite sur place effectuées par les opérateurs. Cette recommandation permettra de sécuriser les nouveaux séjours, non visés par la demande immédiate des justificatifs relatifs à la mise en sécurité des ERP par les autorités d'agrément. Ces dispositions d'urgence, à droit constant, pourront être optimisées à terme dans le cadre d'une réflexion générale sur l'encadrement et l'organisation des VAO (Recommandation n°6).</p>
<p>Le titre de la page 12 « 1.2.2 Pendant ou après le séjour, des contrôles largement dépendants des moyens mis à disposition des administrations déconcentrées » : les contrôles se déroulent uniquement durant les séjours et aucun contrôle ne peut être diligenté après leur réalisation.</p>	<p>Vu, le titre a été modifié suite à une erreur de plume.</p>
<p>La mission indique à la page 20, que l'association IDOINE a fourni les bilans pour les années 2017 à 2022. Or la DREETS BFC dispose des bilans</p>	<p>Rédaction maintenue. La mission confirme que l'association Idoine lui a transmis les bilans pour l'ensemble des exercices mentionnés. Elle</p>

RAPPORT DEFINITIF IGAS N°2023-080R

<p>jusqu'en 2019. Elle a d'ailleurs adressé un courriel en date du 13/09 aux OVA agréés en BFC pour leur rappeler cette obligation.</p>	<p>note que l'association n'a pas transmis ces bilans à la DREETS pour les exercices 2020, 2021 et 2022, et que la DREETS a rappelé cette obligation à l'ensemble des opérateurs.</p>
<p>La mission indique à la page 34 que les DREETS concernées par les autres structures rattachées à la holding VADEV dont BFC doivent réexaminer les conditions d'agrément des autres structures du groupe (pour nous Escapades adaptées) : la faisabilité juridique de cette recommandation nécessite d'être précisée. En effet, les agréments sont indépendants les uns des autres et le retrait doit pouvoir être justifié au regard des constats réalisés sur les séjours organisés par l'OVA.</p>	<p>Rédaction maintenue. La mission se contente de relever que cet examen a été initié, et confirme qu'il relève des autorités administratives compétentes, à savoir les services de l'Etat dans chacune des régions concernées.</p>
<p>Une erreur de comptable s'est glissée à la page 36 paragraphe 126 : le chiffre de 14 personnes est faux si on compte 9 vacanciers, 3 accompagnants et 1 responsable de séjour.</p>	<p>Vu, le passage a été modifié suite à une erreur de plume.</p>
<p>Paragraphe 214 à la page 54 concernant l'élaboration d'une grille nationale de contrôle : la mobilisation d'un groupe de travail sous l'animation de la DGCS est effectivement attendue afin d'avoir un outil limitant la part de subjectivité</p>	<p>Vu.</p>
<p>A la page 63, Séverine MERCIER est identifiée dans les personnes rencontrées mais elle ne l'a pas été.</p>	<p>Vu, la liste des personnes rencontrées a été modifiée.</p>

2. Réponses apportées par le directeur de la DDETSPP du Haut-Rhin dans le cadre de la procédure contradictoire

Réponses de la DDETSPP du Haut-Rhin	Observations de la mission
<p>Page 43, paragraphe 158 : La lettre de mission et la grille de contrôle n'ont pas pu être transmises en raison du déménagement de la DDETSPP. En effet, les boîtes archives sont stockées sur palettes filmées chez le déménageur, depuis février 2023 et jusqu'à fin septembre 2023.</p>	<p>Vu. Le rapport intègre cette précision.</p>
<p>Page 44, paragraphe 165 : Dans le cadre du contrôle du 13 juillet 2023, l'opérateur a été informé en amont par la DDETSPP. Cette information a été effectuée par téléphone le 6 juillet 2023.</p>	<p>Vu. Le rapport intègre cette précision.</p>

3. Réponses du directeur général de la SAS Oxygène dans le cadre de la procédure contradictoire

Réponses du directeur général de la SAS Oxygène	Observations de la mission
<p>Page 24, paragraphe 72 :</p> <p>Dans ce paragraphe, plusieurs points clés sont mentionnés, nous allons les aborder de manière détaillée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparence et accessibilité : Il est à noter que notre démarche n'est nullement animée par l'intention de rendre les processus opaques. Au contraire, notre objectif est de favoriser une plus grande transparence et accessibilité dans la gestion et les services offerts. - Historique et création d'une holding : Dans le contexte historique de notre organisation, deux agences indépendantes existaient initialement. Suite à notre association avec des partenaires extérieurs, nous avons choisi de fonder une holding lors de la création des branches "Escapades" et "Oxygène". Cette structure vise à mutualiser les ressources, optimiser divers secteurs d'activités tout en maintenant une gestion locale attentive et personnalisée pour nos vacanciers au niveau régional. - Objectif et avantages du montage par VADEV : Bien que le montage orchestré par VADEV puisse sembler complexe à première vue, il est essentiel de souligner que l'objectif primordial n'est pas d'instaurer un système opaque. Au contraire, il aspire à mutualiser et professionnaliser les services afin de permettre aux entités régionales plus petites d'accéder à des services plus performants. Cela s'est matérialisé à travers la création d'un ERP pour la gestion des séjours, 	<p>Rédaction inchangée. Les travaux et constats de la mission sur la structuration des agences et établissements relevant de la holding VADEV, ne portent pas sur l'intérêt économique, commercial, managérial ou marketing d'une telle organisation, mais sur le fait qu'elle constitue un facteur de complexité pour les services de l'Etat en charge de l'agrément, du suivi des agences comme du contrôle des séjours.</p> <p>Ainsi, malgré l'antériorité des relations entretenues avec la SAS Oxygène, aucun des services rencontrés ne disposait d'une vision exhaustive et précise des entités du groupe VADEV.</p> <p>Cette complexité a d'ailleurs conduit la mission elle-même à être destinataire de quatre versions de l'organigramme, l'établissement situé en Occitanie ayant été omis, celui en Belgique découvert incidemment par la mission au terme de l'enquête.</p>

une application de suivi terrain en temps réel, des outils avancés de formation et communication et un département des ressources humaines centralisé qui optimise les process de formation et de recrutement.

- Concept 1 entité = 1 zone géographique : Notre organisation par agence est guidée par une idée claire où une entité correspond à une dénomination unique opérant dans une zone géographique spécifique avec un lieu de départ et retour de séjours propre à chaque entité, sans chevauchement ou confusion concernant les séjours et les clients.

Concrètement, les clients partant avec une agence doivent se trouver dans un rayon de moins de 2h du lieu de départ/retour afin de limiter la durée des temps de transport source de stress et de fatigabilité. Ainsi, les brochures de chaque entité sont envoyées uniquement aux foyers de la zone définie. Si un client habitant à plus de 2h du lieu de départ venait à contacter une agence, nous l'orienterions vers l'agence la plus proche de chez lui. En d'autres termes, nous sommes tout à fait clairs avec nos clients, quand ils s'inscrivent sur un séjour d'une agence déterminée, ils ne seront jamais en lien sur le lieu de départ/retour ou sur le lieu de séjour avec une autre agence du groupe. Les bases de données clients sont complètement différentes pour chaque agence.

Ce concept est illustré et soutenu par notre ERP et application terrain dont les détails sont disponibles sur simple demande.

- Maintien de l'identité propre et de la gestion régionale : Nous avons fait un choix délibéré de préserver l'identité propre de chaque agence, facilitant ainsi l'identification claire de l'interlocuteur par les clients régionaux et évitant toute confusion potentielle entre différentes

agences et régions. Cette démarche permet également d'éviter une gestion nationale et industrielle des clients.

- Gestion humaine et relation privilégiée avec les clients : La création d'entités locales et régionales indépendantes permet de conjuguer les avantages d'un grand groupe structuré avec une gestion humaine et de proximité avec nos clients. Nos chargés de région entretiennent une relation privilégiée avec les différents acteurs locaux : les foyers, les tutelles, les familles et les clients favorisant ainsi une fidélité client importante.

- Assurance de qualité : Bien que nous ayons une forte demande et la capacité d'offrir un plus grand nombre de séjours dans la plupart de nos agences, nous choisissons de limiter le nombre de séjours simultanés pour garantir le maintien de la qualité de notre service. Cette approche est corroborée par un taux de réinscription élevé, témoignant des relations durables et de confiance que nous avons établies avec diverses institutions et clients.

- Respect du cadre réglementaire : Nous tenons à préciser qu'il n'y a eu aucune tentative délibérée de dissimulation des établissements. Tous nos séjours ont toujours été déclarés conformément aux exigences légales, sous leurs noms commerciaux réels, respectant ainsi les règles imposées par les DREETS.

En résumé, notre démarche vise à établir une structure organisée et efficace de groupe tout en préservant une approche humaine, locale et qualitative dans nos interactions avec nos clients.

<p>Page 24, paragraphe 73 :</p> <p>Dans un souci de clarté, il convient de noter que la SCI VADIMMO a été spécifiquement mise en place afin de faciliter l'acquisition des bureaux situés à Lyon et à Lille. Cette structure a pour principale fonction de centraliser nos équipes et d'optimiser la mutualisation des coûts inhérents à ces structures.</p> <p>Parallèlement, la structure VADRH fonctionne comme un groupement d'employeurs, ayant pour mission primordiale de simplifier l'accès à un vivier de candidats qualifiés pour l'ensemble de nos agences.</p> <p>Nous tenons également à souligner que la gestion des frais de fonctionnement entre les différentes agences s'effectue avec une transparence rigoureuse. Cette démarche est attestée par la claire apparition de ces frais dans les bilans financiers que nous avons fournis à l'IGAS.</p>	<p>Rédaction inchangée. Comme énoncé dans ledit paragraphe, l'objet de la mission ne portait pas sur une analyse économique et financière de VADEV.</p>
<p>Page 26, paragraphe 76 :</p> <p>Il est important de souligner que dans notre organisation, le processus de déclaration des séjours est géré de manière très structurée. En effet, chaque entité via son chargé de région (qu'il s'agisse d'ARDEVA, DVA, VA, OVA...) est responsable de la réalisation et de la gestion des déclarations des séjours en utilisant exclusivement son propre nom, sans l'intervention de la holding. Notre ERP en atteste.</p> <p>Cette procédure distincte permet d'assurer une transparence optimale, facilitant ainsi pour chaque DREETS l'identification précise de l'entité organisatrice d'un séjour sur son territoire respectif. Cette démarche vise à promouvoir une collaboration efficace et</p>	<p>Correction apportée.</p>

<p>transparente avec les autorités compétentes, garantissant une coordination fluide et conforme aux réglementations en vigueur.</p>	
<p>Page 25, paragraphe 77 :</p> <p>Dans notre structure organisationnelle, la holding joue un rôle précisément délimité, se consacrant exclusivement à la gestion des aspects administratifs liés aux demandes ou renouvellements d'agrément et à la supervision générale des entreprises. Cette configuration a été mise en place dans le but d'alléger substantiellement la charge de travail des différentes agences, leur permettant ainsi de se focaliser pleinement sur la conception, la préparation, la mise en œuvre et le suivi des séjours.</p> <p>En outre, nous tenons à mentionner que, compte tenu de la complexité et de la spécificité des informations requises par les DREETS, et notamment par la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes (DREETS-ARA), il excède le champ de compétences des chargés de développement d'adresser adéquatement les demandes de renouvellement d'agrément. En ce qui concerne les postes supports, ils opèrent comme des centres de coordination, collectant et gérant les demandes provenant des différentes agences, toujours en alignement avec la stratégie globale édictée par le groupe.</p> <p>Il est essentiel de reconnaître que, bien que dans le passé, une centralisation marquée autour du poste de directeur général était observable, une caractéristique commune à de nombreuses très petites entreprises (TPE), nous avons entrepris un processus de restructuration substantielle. La structure que nous avons instaurée et que nous nous attelons à développer vise à atténuer cette centralisation.</p>	<p>Vu et pris note des intentions pour l'avenir</p>

<p>Notre intention est de promouvoir une approche plus décentralisée pour aborder chaque aspect de nos opérations. En témoigne l'organigramme que nous avons soumis à l'IGAS pour septembre 2024, qui manifeste clairement notre engagement à reconfigurer notre organisation de manière à répondre de façon plus réactive et adaptée à chaque facette de nos activités, en évitant une concentration excessive des responsabilités.</p>	
<p>Page 26, paragraphe 80 :</p> <p>Il est à noter que nous avons entrepris depuis plusieurs mois une réorganisation significative au sein de notre entreprise, caractérisée par l'instauration d'un nouveau département.</p> <p>Cette entité, constituée de deux professionnels spécialisés (un responsable des ressources humaines et un chargé de recrutement et de formation), est consacrée à l'optimisation des processus de recrutement, à l'élaboration de programmes de formation pour les accompagnateurs et à la mise en œuvre de stratégies visant à fidéliser nos équipes existantes.</p> <p>Dans le cadre de cette initiative, nous avons identifié plusieurs axes d'action clés, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perfectionnement des Outils de Formation : Nous améliorerons substantiellement nos outils de formation, tant dans les formats en ligne que lors de nos sessions de formation en présentiel. - Développement d'un Outil de Formation Continue en Ligne : Nous prévoyons de créer une plateforme de formation continue en ligne - Collaborations accrues dans le Secteur Médico-Social : Nous comptons établir davantage de partenariats avec des écoles 	<p>Vu et pris note.</p>

spécialisées dans le secteur médico-social avec pour objectif de développer un module spécifique consacré à l'accompagnement et à l'inclusion pendant les périodes de vacances.

- Fidélisation de notre communauté d'Accompagnateurs : Nous sommes engagés à renforcer les liens avec notre communauté existante d'accompagnateurs en élaborant des stratégies efficaces pour assurer leur fidélité à long terme.

- Extension de notre Réseau d'Accompagnateurs : Il est à noter que, bien que notre communauté d'accompagnateurs ait historiquement été composée principalement de jeunes en fin de cycle universitaire, nous aspirons à élargir notre portée en intégrant également des individus plus expérimentés. Notre objectif est de fournir une plateforme permettant à des professionnels aguerris d'aborder la question de l'accompagnement des personnes en situation de handicap sous un angle novateur.

Il est également important de souligner que notre groupement d'employeurs fonctionne comme un instrument essentiel pour obtenir une vision globale et précise de nos besoins en matière de ressources humaines.

Il facilite l'allocation de ressources considérables et ciblées pour les processus de recrutement et de formation tout en permettant une fidélisation efficace grâce à une base de données centralisée des accompagnateurs.

Cette base de données favorise l'engagement de membres d'équipe compétents pour des missions récurrentes renforçant ainsi la cohésion et l'efficacité globale de nos initiatives.

<p>Page 26, paragraphe 81 :</p> <p>Nos modules de formation subissent une amélioration et une mise à jour constantes, mettant particulièrement l'accent sur les mesures de sécurité et sur l'optimisation de l'accompagnement des vacanciers.</p> <p>A chaque session de formation, il est stipulé aux équipes de prendre le temps de se familiariser avec les plans d'évacuation des lieux d'hébergement. Cette procédure vise à garantir une réactivité optimale en cas d'urgence protégeant ainsi aussi bien les vacanciers que notre personnel. Des mises en situation sont proposées lors des échanges et des études de cas pratiques. La fiche de séjour récapitulative remise à chaque responsable de séjour mentionne cette consigne. Dans la perspective d'enrichir davantage ce segment de notre formation, nous avons l'intention de développer un nouveau module cette année. Ce module vise à renforcer les efforts et la communication à l'égard des vacanciers et des accompagnateurs sur cette question cruciale. En outre, un protocole supplémentaire sera intégré dans le manuel de formation fournissant ainsi des directives plus complètes et des mesures renforcées pour garantir la sécurité de tous les participants.</p> <p>En somme, ces mesures s'inscrivent dans notre engagement continu à offrir une expérience de vacances non seulement enrichissante mais également sécurisée, en inculquant une conscience et une préparation accrues en matière de sécurité à l'ensemble de notre personnel et de nos participants.</p>	<p>Rédaction inchangée. La documentation relative à la formation des accompagnateurs n'aborde pas les questions de sécurité-incendie.</p>
<p>Page 26, paragraphe 82 :</p>	<p>Vu et pris note.</p>

<p>Les initiatives détaillées relatives au paragraphe 81 mettent en lumière notre engagement résolu à adresser et pallier les enjeux inhérents au recrutement durant les périodes principalement saisonnières, un défi largement reconnu bien au-delà du domaine des Vacances Adaptées Organisées (VAO).</p> <p>Dans ce contexte, il convient de souligner que notre décision stratégique de ne pas augmenter substantiellement le volume de séjours par agence, en dépit d'une demande croissante provenant de nos foyers partenaires, est profondément ancrée dans notre désir de répondre de manière judicieuse et réfléchie aux besoins de recrutement. Cette approche nous permet de maintenir un équilibre entre la demande croissante et notre capacité à attirer, former et retenir un personnel compétent et dédié, garantissant ainsi la qualité de nos services.</p> <p>Nous sommes conscients que la pérennité et la viabilité de notre activité reposent sur notre aptitude à recruter des accompagnateurs pleinement qualifiés, préparés et sensibilisés à l'accompagnement d'adultes porteur de handicap mental.</p> <p>En ce sens, notre objectif est de mettre en place des solutions durables qui non seulement tendent à résoudre les problèmes de recrutement saisonnier mais contribuent également à l'édification d'une force de travail engagée et fiable.</p>	
<p>Page 26, paragraphe 83 :</p> <p>Nous tenons à exprimer notre désaccord avec cette perspective car selon notre évaluation, l'équipe assignée au site de Wintzenheim</p>	<p>Rédaction inchangée. Le constat posé par la mission est celui de la disparité de compétence et d'expérience des profils des</p>

<p>incarnait une cohésion exemplaire et une compétence adaptée, spécialement en considération de la très bonne autonomie dont bénéficiaient les vacanciers présents.</p> <p>Voici une analyse plus approfondie des qualifications et des motivations de chaque membre de l'équipe :</p> <p>Responsable du Séjour :</p> <ul style="list-style-type: none">- Expérience solide : Depuis 2016, il s'est engagé activement dans l'accompagnement et la supervision de groupes et d'individus en situation de handicap.- Background significatif : Depuis 2005, tant dans sa vie professionnelle que personnelle, il s'est consacré à l'accompagnement des personnes, développant ainsi une expertise significative et une connaissance approfondie dans ce domaine. <p>Accompagnatrice :</p> <ul style="list-style-type: none">- Expérience : Elle a acquis une première expérience valable en accompagnant durant l'été 2022 un groupe personne en situation de handicap au sein d'un autre organisme de VAO. En cours d'acquisition d'un diplôme BTS sanitaire et social, son aspiration à progresser dans le domaine de l'économie sociale et familiale. <p>Troisième Accompagnateur :</p> <ul style="list-style-type: none">- Motivation profonde : Malgré une expérience professionnelle limitée, exception faite d'un service civique, il a fait preuve d'un engagement réel et d'une motivation sincère à s'orienter dans le secteur médico-social, stimulé par son expérience personnelle et familiale dans ce domaine.	<p>accompagnateurs, fondée sur la lecture factuelle des curriculum vitae et diplômes.</p>
--	---

<p>Nous croyons fermement que cette équipe représentait une synergie harmonieuse, enrichie par un équilibre de connaissances et une envie partagée pour l'accompagnement des individus en situation de handicap correspondant parfaitement aux besoins et aux caractéristiques du groupe sur le site.</p> <p>De surcroît, il est primordial de considérer les retours journaliers que nous recevions de cette équipe tout au long du séjour (comme nous le faisons sur tous nos séjours), attestant que le déroulement du séjour était, jusqu'à l'évènement tragique, extrêmement satisfaisant. Cette constance dans la communication positive renforce notre conviction que l'équipe était non seulement compétente mais également profondément investie dans le bien-être et le bonheur des vacanciers.</p>	
<p>Page 27, paragraphe 84 :</p> <p>Il est à noter que nos procédures actuelles stipulent que chaque site que nous exploitons fait l'objet de visites systématiques et d'évaluations rigoureuses effectuées par nos équipes. À titre d'exemple, le site de Wintzenheim a fait l'objet d'une inspection approfondie par l'un de nos collaborateurs, au cours de laquelle la présence de détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAFF) et d'extincteurs a été formellement constatée et validée.</p> <p>Par ailleurs, nous pratiquons des contrôles récurrents annuels lors de chaque nouvelle attribution du site à nos équipes sur le terrain. Il est important de souligner que, depuis 2021, nous n'avons reçu aucun feedback négatif concernant ce site spécifique que ce soit de la part des DREETS ou d'une autre autorité compétente.</p>	<p>Rédaction inchangée. Le gîte La Petite Venise a en effet fait l'objet d'une visite préalable le 13 janvier 2020 mentionnée au paragraphe 145, relevant la présence de DAFF et d'extincteurs. Aucune visite ultérieure du site n'est documentée.</p>

En ce qui concerne spécifiquement le gîte situé à Wintzenheim, plusieurs facteurs ont consolidé notre confiance quant à la conformité et à la sécurité du lieu. Entre autres :

- Son utilisation fréquente par d'autres organismes opérant dans le domaine des vacances adaptées organisées (VAO).
- L'absence totale de retours négatifs ou de demandes de documents complémentaires de la part des DREETS depuis 2021.
- La mise en avant du gîte sur des plateformes renommées dans le secteur du tourisme.
- Nos expériences positives lors de précédentes visites sur site.
- Les retours très positifs des accompagnateurs lors des bilans de séjour.
- Les échanges avec la propriétaire du gîte qui avait fait de l'accueil de groupes VAO une spécialité. Elle recevait toujours nos groupes avec beaucoup de bienveillance et nous avons établi un rapport de confiance avec elle.

Toutefois, nous reconnaissons la nécessité d'optimiser davantage nos protocoles de sécurité. À ce titre, nous mettrons en place une politique plus stricte, exigeant la soumission systématique de documents à jour aux DREETS avant chaque séjour planifié.

Il est également essentiel de mentionner que la majorité des organismes de VAO ne sollicitent pas ces documents, étant donné l'absence de directives explicites dans le cadre réglementaire actuel concernant la déclaration des séjours.

<p>Cependant, nous avons pris l'initiative de répondre promptement avec les documents et informations nécessaires à la seule DREETS qui a requis ces informations cette année.</p>	
<p>Page 27, paragraphe 85 :</p> <p>Depuis plus d'une décennie, nous avons mis en œuvre des séjours adaptés qui ont été accueillis favorablement en réponse à la demande des foyers qui aspirent à organiser des escapades en petit groupe afin de proposer une alternative au cadre institutionnel traditionnel. Ces foyers se trouvent actuellement dans l'incapacité de proposer ce type de séjours du fait des réglementations strictes qui les régissent.</p> <p>Nous sommes pleinement conscients que notre modèle historique de séjours qui favorise les petits groupes hébergés dans des gîtes gérés par une équipe de 3 ou 4 accompagnateurs responsables de diverses tâches dont la logistique, l'intendance, l'animation, le transport et la supervision sanitaire présente des défis considérables dans le contexte actuel. Il est également manifeste que ce modèle augmente notre vulnérabilité en tant qu'organisateur à une série de variables imprévisibles notamment dans les domaines sanitaire, humain, logistique et de transport. Comparativement à une organisation axée sur des groupes plus grands avec des missions compartimentées qui concentrent beaucoup moins les responsabilités sur les mêmes personnes.</p> <p>Comme à notre habitude, nous procédons chaque année à une réflexion approfondie sur les expériences vécues au cours de l'année précédente dans le but d'affiner continuellement notre approche pour accroître tant la sécurité que la satisfaction de nos vacanciers.</p>	<p>Vu et pris note des intentions pour l'avenir</p>

Bien que nous eussions initialement prévu d'ajuster notre modèle opérationnel au cours de l'année 2024, les circonstances actuelles nous ont incités à accélérer ce processus de transformation.

Par conséquent, nous envisageons d'instaurer des modifications substantielles dans notre structure organisationnelle et dans la supervision de nos séjours dès la prochaine saison, comme explicité en détail ci-après.

SÉJOURS SUR BROCHURE :

Suite aux retours que nous avons pu avoir des DREETS, foyers, familles, mais aussi du contexte actuel très changeant, nous opérerons, à compter de l'été 2024, un changement profond dans l'organisation et la gestion de nos séjours sur brochures qui réunissent des vacanciers de différents foyers, il est important de noter que nous conserverons notre gestion des activités sur place du quotidien en petit groupe, afin de permettre à nos vacanciers de vivre la meilleure expérience possible, les changements se feront sur les bases suivantes :

LOGEMENTS :

- Nous sommes déterminés à n'utiliser désormais que des hébergements de grande capacité qui respectent intégralement les normes de sécurité les plus strictes et qui, dans l'idéal sont accrédités par le label "jeunesse et sport".
- Pour garantir la sûreté des séjours, nos équipes effectueront systématiquement des vérifications rigoureuses des normes de sécurité sur tous les sites que nous choisirons. Dans ce cadre, nous développons actuellement une fiche de suivi digitalisée abandonnant ainsi le format manuel, afin de fournir à toutes les institutions concernées des copies actualisées de tous les documents pertinents,

assorties de la contresignature des deux parties impliquées et de la présentation des justificatifs de sécurité à jour.

- Nos équipes continueront de visiter et d'inspecter systématiquement ces nouveaux sites, exigeant à chaque fois l'ensemble des rapports de sécurité les plus récents. Nous incluons automatiquement des copies de tous ces documents dans nos déclarations de séjours auprès des DREETS.

D'un point de vue opérationnel, ces mesures offriront de nombreux avantages pour l'organisation de nos séjours :

- En termes de confort, elles garantiront des hébergements plus spacieux, avec des chambres occupées par un maximum de deux personnes et, lorsque cela sera possible ou nécessaire, l'accès à des chambres individuelles.

- Ces sites proposeront des installations sanitaires et de douche mieux adaptées aux groupes.

- Ils disposeront d'espaces cuisine professionnels, ce qui nous permettra, grâce à l'aide d'un cuisinier attitré de respecter davantage les normes d'hygiène alimentaire.

- Ils offriront également des espaces d'activité plus vastes.

TRANSPORTS :

Les déplacements seront désormais scindés en deux phases :

- Les transports entre les lieux de résidence des vacanciers et le point de rassemblement où tous les vacanciers d'une même agence seront

regroupés lors des départs et retours, se feront dorénavant en bus grand tourisme.

- Les transports entre le point de rassemblement et les lieux de vacances se feront également en bus grand tourisme, permettant ainsi à nos animateurs de se concentrer pleinement sur l'accompagnement des vacanciers dès le départ, réduisant ainsi le stress potentiel de la conduite et garantissant un trajet plus confortable et sécurisé.

- Sur les lieux de séjour, des mini-bus et une voiture seront mis à disposition des groupes pour toute la durée du séjour garantissant une grande liberté d'action et un accès facile à toutes les activités planifiées.

- Pour les activités rassemblant l'ensemble du groupe, des transports en bus grand tourisme seront organisés en fonction des besoins.

ACCOMPAGNEMENT :

Nous sommes en train de réviser la structure et l'organisation des équipes d'accompagnement, qui comprendront désormais :

- Un directeur de séjour détenteur du BAFD ou d'une expérience/diplôme équivalent dans la gestion de groupes de mineurs ou de personnes en situation de handicap, chargé de la supervision des équipes, de l'organisation, du suivi médical et sanitaire, des aspects administratifs et financiers, et de la gestion de toutes les situations problématiques en collaboration avec les responsables de notre organisme.

- Un cuisinier dédié par séjour, responsable de la gestion et de l'organisation des repas, ainsi que du respect des normes d'hygiène alimentaire spécifiques. Cela permettra non seulement de libérer du

temps précieux pour que les accompagnateurs puissent se consacrer davantage aux vacanciers mais également d'offrir un service mieux adapté à leurs besoins.

- Huit accompagnateurs répartis en trois sous-groupes qui se focaliseront sur l'accompagnement quotidien des vacanciers.
- Un accompagnateur/veilleur de nuit, selon les besoins des groupes, pour garantir un repos suffisant à toutes les équipes.

Nous formerons des groupes plus importants, composés de 33 à 39 personnes selon leur niveau d'autonomie, subdivisés en trois sous-groupes de 11 à 13 personnes, afin d'assurer une gestion plus personnelle et humaine de chaque vacancier. Cette approche permettra :

- Une meilleure adaptation aux niveaux d'autonomie variés des vacanciers, facilitant ainsi une réponse plus appropriée aux besoins réels en cas de problèmes individuels.
- Un suivi plus intensif et personnalisé de la part des accompagnateurs, qui pourront se concentrer sur leurs missions d'animation et d'accompagnement quotidien des vacanciers.
- Dans la mesure du possible, la conservation d'une gestion et d'une organisation des activités par petits groupes, afin de garantir une expérience personnalisée pour chaque vacancier.

Une stratégie similaire sera mise en oeuvre pour les séjours programmés dans la brochure hivernale 2024. Pour l'hiver 2023, nous maintiendrons notre approche actuelle, tout en veillant à ce que toutes les normes de sécurité soient rigoureusement respectées.

SÉJOURS SUR-MESURE TOUTE L'ANNÉE :

L'organisation des séjours sur-mesure diffère significativement des séjours listés dans notre brochure car ils impliquent des groupes constitués de résidents issus d'un même foyer et sont généralement plus petits, principalement axés sur des groupes ayant un niveau d'autonomie inférieur. Le ratio d'accompagnateurs par vacancier ainsi que leur qualification sont donc plus élevés pour ces séjours. En ce qui concerne ces séjours, nous conserverons notre mode opératoire actuel, organisant des groupes de petite taille en gîte avec gestion libre et transport propre. Toutefois, de nouvelles règles seront instaurées, à savoir :

- La distance entre le foyer d'origine et le lieu de séjour ne devra pas dépasser 2 heures et 30 minutes au maximum. Si cette règle devait être enfreinte à la demande explicite du foyer partenaire collaborant à l'organisation du séjour, nous adapterions les modes de transport aux besoins du groupe et à la distance à parcourir.
- Nous adapterons systématiquement le ratio d'encadrement pour garantir un suivi plus sécurisé des vacanciers.
- À l'instar de nos lieux de séjour décrits dans nos brochures, nous mettrons en oeuvre un formulaire attestant du respect scrupuleux des règles de sécurité au sein du gîte, même pour les sites non soumis aux normes ERP.

Modifications complémentaires Prévues dans la Gestion des Séjours à partir de Janvier 2024 :

<p>Nous sommes en phase de rénovation de plusieurs aspects fondamentaux de la gestion de nos séjours. Voici un aperçu des principales modifications envisagées :</p> <p>Gestion de la Distribution des Médicaments</p> <ul style="list-style-type: none">- Renforcement des procédures de stockage des traitements médicaux.- Le directeur du séjour supervisera la distribution des médicaments avec un référent dédié par sous-groupe.- Mise en place d'un module numérique pour le suivi et la traçabilité des traitements médicaux. <p>Suivi Sanitaire et Hygiène Alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none">- Développement d'un module numérique pour le suivi quotidien des normes sanitaires et de la conservation des plats témoins, géré par le cuisinier ou les équipes désignées dans les séjours sur-mesure. <p>Gestion de l'Argent de Poche des Vacanciers</p> <ul style="list-style-type: none">- Création d'un système numérique pour le suivi en temps réel des dépenses, accessible en ligne aux familles et aux tuteurs.- Facilitation du remboursement des sommes non dépensées, via virement bancaire, accompagné des justificatifs de dépenses. <p>Formation des Accompagnateurs</p> <ul style="list-style-type: none">- Déploiement d'une plateforme d'e-learning visant à améliorer l'accès aux outils de formation et à l'assimilation de nos protocoles <p>Recrutement</p>	
--	--

<p>- Expansion des partenariats avec des institutions de formation du secteur médico-social pour attirer davantage de candidats expérimentés et sensibilisés aux enjeux de l'accompagnement des personnes handicapées.</p> <p>Gestion de déclaration des Incidents</p> <p>- Amélioration de la procédure de signalement des incidents avec la mise en place d'un récapitulatif complet après chaque saison, enrichissant ainsi nos déclarations annuelles.</p> <p>Nous tenons à souligner que ces améliorations sont le fruit de nos expériences antérieures et des précieux retours des DREETS lors des contrôles effectués sur nos séjours dans l'année précédente.</p> <p>Veuillez noter que cette liste de mesures d'amélioration n'est pas exhaustive.</p> <p>Nous sommes actuellement en phase de clôture de la saison et attendons des retours supplémentaires de nos partenaires et des institutions concernées.</p> <p>Nous sommes ouverts à intégrer toute suggestion ou recommandation pour les futures saisons. Nous nous tenons à votre disposition pour discuter plus en détail de ces développements à votre convenance.</p>	
<p>Page 27, paragraphe 86 :</p> <p>Le directeur général a exprimé que, bien que nos méthodes antérieures à l'adoption de notre système ERP et à notre récente restructuration aient été perçues comme étant plus artisanales de par le fait que les outils utilisés étaient moins automatisés, élaborés qu'avec un ERP dédié, il est évident que nous avons déjà initié une transformation</p>	<p>Vu. Rédaction modifiée.</p>

<p>significative. En réponse aux incidents récents, il est impératif que nous accélérions la mise à jour et la modification de certaines procédures où auparavant la confiance et l'expérience étaient les principaux piliers.</p> <p>Comme mentionné dans la section précédente, nous nous engageons à revisiter et à réviser profondément nos protocoles et procédures opérationnelles, afin d'assurer que notre organisation fonctionne avec un degré de professionnalisme et d'efficacité encore plus élevé, en mettant l'accent sur des solutions systématiques et bien conçues pour répondre aux défis actuels et futurs. Cette démarche est fondamentale pour garantir non seulement l'adaptabilité mais aussi la résilience et la pérennité de notre entreprise dans un environnement en évolution rapide.</p>	
<p>Page 27, paragraphe 87 : Il est important de noter qu'au cours des 5 dernières années aucun évènement indésirable majeur n'a été à mettre à l'encontre d'un de nos organismes, la preuve en est les déclarations de la DREET-ARA sur ce sujet.</p>	<p>Vu. La mission observe que l'absence de signalement d'évènement indésirable grave peut résulter tant de l'absence de tels évènements que de leur non-signalement.</p>
<p>Page 28, paragraphe 88 : Notre demande a été déposée tardivement, principalement en raison de l'état de santé du directeur général qui a subi une compression médullaire nécessitant plusieurs mois d'hospitalisation suivis d'une période de rééducation intensive.</p> <p>Cette situation a été aggravée aussi par la réorganisation de la gestion des VAO par les services de l'état à partir de septembre 2022. Ce changement n'a pas fait l'objet d'une communication claire ce qui a compliqué la prise de contact originel.</p>	<p>Vu. Ces explications sont reprises dans le rapport.</p>

Page 28, paragraphe 89 : Il est à noter que le transfert des services de la DRJSCS à Lyon à la DREETS à Clermont-Ferrand ainsi que l'accroissement du nombre d'interlocuteurs ont considérablement entravé le processus de dépôt et de suivi de notre dossier.

Bien que le dossier ait été déposé en avril, il n'a été réceptionné qu'en mai.

De surcroît, nous avons sollicité à plusieurs reprises des rencontres en personne avant les échéances de juin proposant de se déplacer dans le bureau de Clermont-Ferrand. Ces réunions avaient pour objectif de clarifier précisément les requêtes formulées, de fournir des explications sur les documents déjà soumis jugés non conformes (notamment les contrats de groupe d'assurance et autres), et surtout de comprendre la fiche navette (un document spécifique à la DREETS ARA fourni sans instructions explicatives). Cependant, ces demandes ont été systématiquement rejetées.

En outre, certains documents et procédures exigés, qui entravaient l'avancée de l'étude de notre dossier, étaient en réalité inutiles. Parmi ces éléments, on note la demande d'un rapport du commissaire aux comptes (alors que nous ne sommes pas légalement obligés d'en fournir un), ainsi que des "incohérences" relevées dans les documents d'assurance, principalement dues au fait que la DREETS refusait d'accepter un contrat de groupe mentionnant tous les assurés exigeant à la place un contrat individuel. Malgré plusieurs envois des codes d'accès à notre système et d'une liste complète des séjours, la DREETS a demandé ces informations dans un autre format, bien qu'aucun format standard ne soit stipulé dans la réglementation en vigueur.

Vu. Ces éléments sont repris en termes généraux dans le rapport, qui renvoie à la lecture des éléments détaillés ici.

<p>À ce propos, il est important de souligner que chaque DREETS possède ses propres modalités de fonctionnement, ses exigences spécifiques et sa propre interprétation des critères et des obligations en matière de demande et de renouvellement d'agrément.</p> <p>Cette hétérogénéité voire complexité de ces fonctionnements qui diffèrent pour chaque DREETS rendent extrêmement difficile pour les organisateurs de Vacances Adaptées Organisées (VAO) d'anticiper, de comprendre et d'assimiler le cadre de la réglementation en corrélation avec les attentes particulières des personnes en charge des demandes et renouvellement d'agrément. Il devient donc impératif de mettre à disposition des documents types à soumettre aux DREETS afin de faciliter et clarifier les démarches pour toutes les parties impliquées.</p>	
<p>Page 30, paragraphe 101 : J'ai bien reçu le mail de Mr DUCAROUGE (Inspecteur de l'action sanitaire et sociale Département Inspection-Contrôle-Audit) en date du 28 Juillet 2023, qui confirme qu'il a pu avoir accès à notre application, lui permettant d'apprécier l'étendue des informations, procédures et protocoles accessibles aux encadrants, ainsi que les possibilités offertes par cette application en termes de praticité et de mobilité pour nos équipes, permettant un suivi quotidien et assidu de nos séjours.</p> <p>Tous les points mentionnés dans ce mail sont des points d'attentions, qui sont propres à tous les opérateurs VAO sont des aspects de nos séjours auxquels nous apportons une attention particulière et auxquels nous avons répondu dans ce document et apparaissant dans notre livret et journée de formation.</p> <p>Il pourra être noté que tous ces aspects sont aussi des points qui, par le changement de nos modes opératoires et approches du suivi des</p>	<p>Vu. Le fait que le mail concerne différents opérateurs dont les séjours sont effectués dans différents départements est clairement indiqué dans son contenu, cité par la mission.</p>

<p>séjours, recevront mécaniquement une attention encore plus importante.</p>	
<p>Page 30, paragraphe 102 : Lors des nombreux échanges que j'ai eue avec M. Mahieu en août, et particulièrement au moment de la date butoir du dépôt du dossier final, il m'a confirmé que notre dossier était désormais recevable complet.</p> <p>Il est à noter que si certains dysfonctionnements ont été signalés, à aucun moment lors des inspections sur site, nos séjours n'ont été jugés potentiellement dangereux de quelque manière que ce soit pour nos vacanciers ou en nécessité d'une éventuelle procédure de fermeture.</p> <p>Les recommandations qui nous ont été adressées ont été traitées avec une réactivité immédiate engendrant des ajustements rapides qui ont été promptement notifiés aux DREETS compétentes. En ce qui concerne la décision de non-renouvellement de l'agrément de la SAS Oxygène, nous envisageons d'engager une procédure de recours contre la décision prise par la DREETS-ARA.</p> <p>Concernant le Contrôle effectué le 13 juillet 2023 sur le séjour du Crotoy, nous avons rencontré des problèmes sur ce séjour suite à une erreur du propriétaire réservant le mauvais gîte, afin de permettre aux équipes de mieux gérer et suivre les vacanciers, nous avons anticipé la situation avec une première accompagnatrice complémentaire arrivée le 13 juillet au soir (soir du contrôle) ce qui a déjà permis de faciliter la situation et aux équipes de faire beaucoup plus d'activités, en plus une permanente de l'équipe VADRH a été envoyée sur place le 18 juillet pour accompagner les équipes pour les 4 derniers jours du séjour. Si la problématique du gîte était constatée, aucun évènement grave n'est survenu auprès d'un vacancier durant ce séjour, il y a cependant eu une</p>	<p>Vu. Le rapport reprend le l'information, nouvelle, selon laquelle le directeur général de la SAS Oxygène envisage de contester la décision de non-renouvellement de l'agrément de sa structure. Le rapport renvoie à la lecture des éléments détaillés ici.</p>

<p>absence de déclaration de la situation auprès de la DREETS sur la modification du gîte indépendant de notre volonté et le changement d'accompagnateur que nous regrettons.</p>	
<p>Page 32, paragraphe 106 : Voici notre réponse détaillée aux différents points que vous avez évoqués dans ce paragraphe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En ce qui concerne la gestion du stockage, le suivi et la distribution des médicaments, nous avons mis en place des protocoles stricts qui sont explicitement présentés durant notre formation, tant en ligne que présentielle. Ces procédures sont également consignées dans notre livret de formation, dont vous détenez une copie (voir pages 18 et 19 du livret). <p>Ces procédures sont complétées par des documents de suivi inclus dans le classeur de séjour et accessible via notre application sur le terrain.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concernant le processus de sélection et la formation des accompagnateurs, nous tenons à souligner que nous adoptons une approche rigoureuse. Le nombre d'accompagnateurs est déterminé en fonction de la grille d'autonomie et des informations fournies par les foyers. <p>Toutes les personnes recrutées font l'objet d'un entretien préliminaire avec nos équipes et reçoivent nos documents de formation en amont. En outre, ils assistent à une session de formation de deux jours pendant laquelle nous abordons en profondeur l'organisation du séjour et les spécificités de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.</p>	<p>Vu. Le rapport renvoie à la lecture des éléments détaillés ici.</p>

- En ce qui concerne le taux d'encadrement sur les séjours, nous souhaitons mettre en avant le fait que notre appréciation soit basée sur une évaluation minutieuse des dossiers des vacanciers fournis par les foyers mais aussi de notre expérience auprès des foyers avec qui nous avons l'habitude de travailler et de notre connaissance des vacanciers qui reviennent d'année en année.

Il est courant pour nous d'ajuster le nombre d'accompagnateurs en fonction des besoins spécifiques de chaque groupe en particulier lorsque des vacanciers nécessitent un niveau d'accompagnement supérieur à celui initialement présenté dans leur dossier. Des accompagnateurs ressources viennent renforcer les séjours dont les besoins sont supérieurs.

Notre ratio d'accompagnateurs est en ligne avec la norme adoptée par la majorité des organismes de VAO, suivant une échelle variable : un accompagnateur pour cinq personnes à très haute autonomie, un pour trois ou quatre personnes à autonomie relative, et jusqu'à un pour une ou un pour deux personnes à faible autonomie.

- En matière de budgétisation, nous nous appuyons sur plus de 12 années d'expérience, en tenant compte également des taux d'inflation. À chaque fois qu'un responsable de séjour signale la nécessité de réajuster un budget, ou qu'une DREETS nous demande d'accroître un budget spécifique, nous intervenons sans délai. Il est à noter que ces ajustements ne concernent qu'une infime fraction de nos séjours, et que plus de 70% d'entre eux n'utilisent pas la totalité des budgets alloués. De plus il s'agit encore ici d'une appréciation personnelle établie par des contrôleurs.

<p>Certains trouvent les budgets corrects d'autres non alors même qu'ils sont établis sur les mêmes bases. Peut-être serait-il pertinent de définir précisément un cadre précis concernant la question des budgets.</p> <p>- Enfin, pour la gestion de l'hygiène alimentaire, nous avons également élaboré des protocoles stricts qui sont présentés en détail pendant nos formations en ligne et présentielle et repris dans notre livret de formation (voir pages 20 à 23 du livret).</p> <p>Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire à ce sujet.</p>	
<p>Page 32, paragraphe 108 : Il est essentiel de souligner que, sur une période de cinq années d'opérations, caractérisée par la mise en oeuvre de près de 200 séjours sous l'égide de la SAS Oxygène, seulement quatre injonctions ont été prononcées à notre rencontre.</p> <p>Ces injonctions, survenues en deux occasions distinctes (deux en 2018 et deux en 2023), ont été adressées sans tarder, démontrant ainsi notre engagement continu envers l'amélioration et la conformité.</p> <p>De plus, il est primordial de mettre en exergue que, à aucun moment, il n'a été envisagé de procéder à la fermeture de l'un de nos séjours, que ce soit en raison de préoccupations liées à la sécurité ou à des atteintes au bien-être des personnes que nous accueillons. Notre objectif principal a toujours été, et demeure, de garantir la sécurité et le bien-être de tous nos participants, et nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour honorer cet engagement.</p> <p>Il convient également de noter que, tout au long de ces cinq années, la vaste majorité des inspections dont nous avons fait l'objet se sont révélées positives.</p>	<p>Vu. Le rapport reprend l'idée avancée par la direction générale de la SAS Oxygène, selon laquelle le nombre d'injonction s'est limité à quatre en cinq ans, et renvoie à la lecture des éléments détaillés ici.</p>

En fait, ces contrôles ont généralement attesté du bon fonctionnement et du respect des normes en vigueur au sein de notre organisation, sans engendrer la mise en place de nouvelles injonctions.

Nous restons déterminés à maintenir cette trajectoire de conformité et d'excellence, en répondant efficacement et rapidement à toute préoccupation ou recommandation qui pourrait être formulée à l'avenir.

Concernant celles de 2018 :

- Sur le séjour de : Saints-Régis-du-coin, nous avons bien pris en compte les demandes et recommandations de l'inspecteur, e qui avait permis la continuité du séjour dans de bonnes conditions. De plus après échange avec nos équipes, il avait été décidé de ne plus utiliser ce lieu pour l'organisation de nos séjours, il est important de noter et de constater que l'expérience des retours des DREETS et des équipes nous permettent d'augmenter nos connaissances et savoir-faire.

- Sur le séjour de : Saint-Martin-Les-Melles, Le contrôleur soulève une problématique concernant l'application du CEE et des temps de Repos des accompagnateurs. Ces injonctions qui concernent l'organisation des temps de travail/repos sur nos séjours n'ont jamais fait l'objet d'autres remarques lors d'autres contrôles alors même que cette organisation est identique.

Concernant celles de 2023 :

- Pour Concremiers les mesures rectificatives ont été immédiatement prises dès le retour du contrôleur. Un mail a été envoyé le 10 août à la DDETSPP de l'Indre (ddetspp-isip@indre.gouv.fr) confirmant la mise en place immédiate des mesures rectificatives.

<p>- Concernant le problème de punaises de lit à La Chapelle-Rablais, nous avons expressément demandé au propriétaire du gîte de traiter le problème et une intervention par un professionnel a été planifiée avant même la tenue du contrôle inopiné. Il avait été décidé de rester sur place car une adaptation du logement était possible et l'ensemble des participants pouvait être logé de façon sécurisée sans risque de contact avec des punaises de lit.</p>	
<p>Page 32, paragraphe 109 : - À la suite de chaque inspection, nous avons immédiatement pris contact avec les hébergeurs concernés afin de mandater la mise en œuvre des correctifs nécessaires conformément aux instructions reçues. Nous avons activement supervisé et assuré que toutes les mesures rectificatives demandées étaient dûment mises en place reflétant ainsi notre engagement inébranlable envers le respect des normes et la sécurité de nos clients.</p> <p>- Il convient de s'interroger sur la portée de la responsabilité de notre organisation en ce qui concerne la vérification du type, de la qualité, de la conformité et de l'adéquation des dispositifs de sécurité présents dans les établissements que nous utilisons pour nos séjours, notamment lorsque nous avons affaire à de nombreux établissements qui ne sont pas assujettis aux normes ERP (Établissements Recevant du Public). La clarification des attentes en matière de contrôle des hébergements pourrait être un aspect essentiel pour éviter toute ambiguïté à l'avenir.</p> <p>- Nous tenons à souligner que, si à un moment donné des exigences réglementaires ou des déclarations spécifiques de séjour nous avaient imposé de fournir des attestations relatives à la conformité des normes</p>	<p>Vu. La mission prend note de l'idée selon laquelle un contact est systématiquement pris avec chaque hébergeur, mais constate que ce dernier n'est généralement pas tracé. S'agissant du gîte de Wintzenheim, c'est la DDETSPP du Haut-Rhin qui a retrouvé le mail de réponse de l'opérateur suite au contrôle d'août 2020, la SAS Oxygène, à qui la même demande avait été adressée par la mission, n'a pu fournir aucun justificatif quant aux suites données aux observations formulées à la suite de ce contrôle. Le rapport reprend l'idée ici exprimée par la direction générale de la SAS Oxygène, selon laquelle le périmètre et le contenu de ses responsabilités ne sont pas clairs de son point de vue.</p>

<p>incendie et des commissions de sécurité, nous aurions incontestablement pris les mesures appropriées pour nous conformer.</p> <p>Cependant, il est important de noter qu'à ce jour, aucune disposition explicite ne nous oblige à soumettre ces documents. Par ailleurs, il a été observé que les critères d'évaluation des contrôleurs varient, notamment en ce qui concerne les éléments à inspecter durant les séjours, créant ainsi une certaine hétérogénéité dans les exigences et les attentes. Cette divergence dans les critères d'évaluation mériterait une harmonisation pour garantir une application cohérente et équitable des réglementations à l'avenir.</p>	
<p>Page 33, paragraphe 110 : Ces deux séjours spécifiques ont été déclarés conformément aux procédures en vigueur. Les DRETS concernées par ces séjours nous ont demandés quelques jours avant le départ de fournir le document de renouvellement de l'agrément.</p> <p>Nous avons jusqu'au bout espéré que le renouvellement serait fait dans les temps. Malheureusement cela n'a pas été le cas.</p> <p>Nous avons fait le choix de ne pas les annuler à quelques jours du départ. En effet, nous n'avons pas voulu mettre en grande difficulté les professionnels des foyers concernés avec qui nous travaillons en étroite collaboration depuis longtemps. De plus ces deux séjours sur-mesure ont été créés pour des personnes qui ne partent que très rarement de leurs foyers. Ils ont été élaborés plusieurs mois à l'avance pour pouvoir préparer au mieux les participants dans un projet éducatif précis. Ces séjours étaient attendus avec une grande impatience. Il nous paraissait difficile de générer autant de déception à leur rencontre.</p>	<p>Vu. Les indications quant aux raisons avancées par la SAS Oxygène sont reprises dans le rapport, qui renvoie à la lecture des éléments détaillés ici.</p>

<p>Nous avons mis en place toutes les mesures nécessaires pour garantir leur bon déroulement. Les retours ont été très positifs de la part des vacanciers et des professionnels des foyers.</p> <p>Les séjours en question ont fait l'objet d'un contrôle de la part des autorités qui nous ont signalé la non-conformité des déclarations sans le renouvellement d'agrément.</p> <p>Nous signalons que leurs appréciations et conclusions sur la tenue et l'organisation de ces deux séjours sont favorables et positives.</p> <p>Inutile de préciser que cette entrave à la réglementation est tout à fait exceptionnelle et que cela ne se reproduira plus. Il nous semble évidemment impératif de suivre le cadre réglementaire de notre secteur d'activité.</p>	
<p>Page 34, paragraphe 113 : Ceci illustre une nouvelle fois notre engagement transparent et honnête envers les institutions concernées. Il est primordial de souligner que nous n'avons jamais eu l'intention de dissimuler la structure de notre organisation.</p> <p>Au contraire, nous avons toujours fait preuve de diligence en déclarant chacun de nos séjours sous leurs dénominations commerciales authentique en conformité avec la réglementation en vigueur.</p> <p>Cette démarche, qui vise à maintenir une transparence totale avec les autorités réglementaires, n'a, à notre connaissance, jamais suscité de préoccupations ou de problèmes antérieurs.</p> <p>En fait, jusqu'à ce jour, nous n'avons reçu aucune requête ni aucun commentaire des institutions en question concernant cette pratique.</p>	<p>Vu. L'intention de transparence exprimée par l'opérateur est indiquée dans le rapport.</p>

<p>Si nous accordons le fait de devoir communiquer encore plus clairement sur notre groupe, nous considérons n'avoir jamais rien caché aux DREETS lors de nos déclarations de séjours.</p>	
<p>Page 34, paragraphe 114 : Dans votre correspondance, vous faites référence à des problématiques persistantes, il est cependant capital de souligner que sur une période s'étalant sur cinq années, uniquement quatre injonctions ont été émises à notre rencontre.</p> <p>Il est important de noter que ces injonctions ont été résolues avec une grande réactivité et diligence de notre part.</p> <p>Au cours de ce même intervalle temporel, il n'a jamais été démontré que l'un de nos séjours pouvait compromettre la sécurité ou le bien-être de nos vacanciers.</p> <p>Cela est corroboré par le rapport établi par la DREETS-ARA en date du 15 juin, où il n'est à aucun moment suggéré que la SAS Oxygène ou tout autre entité affiliée à notre groupe doit être placée sous surveillance accrue, suggérant une confiance dans notre gestion et nos opérations.</p> <p>De plus, il convient de mettre en avant que la DREETS-ARA a elle-même attestée, avant la date de l'accident, avoir eu un retour du sérieux de notre organisation et être une entité qui n'a jamais été confrontée à des incidents majeurs. Si nous ne nions pas comme toute entreprise avoir toujours une démarche ayant pour but d'améliorer nos services, cette reconnaissance témoigne de notre engagement continu à maintenir des standards élevés de sécurité et de qualité dans tous nos programmes et initiative.</p>	<p>Rédaction maintenue. La mission prend note de l'interprétation de la direction générale de la SAS Oxygène, mais maintient ses analyses. Par ailleurs, l'attestation alléguée et prêtée à la DREETS d'Auvergne-Rhône-Alpes n'est pas produite.</p>

Page 35, paragraphe 115 : Comme précisé précédemment, nous avons eu à communiquer un nombre relativement restreint d'Événements Indésirables Graves (EIG) à l'administration, du fait de l'absence de problèmes majeurs lors de nos séjours au cours des cinq dernières années.

Cependant, nous tenons à souligner qu'il règne une certaine ambiguïté parmi les organismes VAO concernant la liste exacte et la typologie des EIG qui doivent être déclarés pendant les séjours. Il est incontestable que les séjours adaptés sont sujets à de nombreux imprévus, et bien que nous ayons systématiquement répertorié ces aléas dans notre système de suivi (dont la liste est disponible sur simple requête), il semble impraticable de notifier chaque incident mineur rencontré au cours des séjours. Si tel était le cas, les DREETS seraient submergées par un flot considérable de déclarations, rendant le processus potentiellement inefficace et chronophage.

Par ailleurs, nous avons noté que les retours et appréciations concernant les déclarations d'EIG pouvaient considérablement varier d'une DREETS à l'autre, ajoutant ainsi une couche supplémentaire de complexité à la tâche déjà délicate de définir quels événements méritent d'être signalés.

Dans ce contexte, il serait grandement bénéfique pour l'ensemble des opérateurs VAO que soit établie une liste précise et uniforme des EIG à déclarer, applicable sur l'ensemble du territoire national. Ceci permettrait d'harmoniser les pratiques, d'éviter les divergences d'interprétation et de garantir une coopération plus fluide et constructive entre les organismes VAO et les DREETS, dans le but

Vu. Comme indiqué plus haut, l'absence de transmission d'événements indésirables graves peut résulter tant de leur inexistence que de leur non-transmission. Le rapport reprend l'idée selon laquelle la définition de ces EIG n'est pas suffisamment établie à ce jour et fait l'objet de contrôles hétérogènes.

RAPPORT DEFINITIF IGAS N°2023-080R

<p>ultime de préserver et d'améliorer la sécurité et le bien-être des vacanciers.</p>	
<p>Page 35, paragraphe 116 : Étant donné la contrainte de temps qui a régi nos précédents échanges et le délai restreint imparti pour la rédaction de ce rapport, nous regrettons de n'avoir pas eu l'opportunité d'exposer de manière détaillée à vos services la structure organisationnelle et opérationnelle de notre société, ainsi que l'ensemble des procédures de suivi et de contrôle que nous avons mis en place pour superviser nos activités.</p> <p>Nous tenons à vous rappeler que nous sommes pleinement disponibles pour collaborer avec les services étatiques, comme nous l'avons toujours proposé aux DREETS, dans le but de vous présenter notre système de gestion des séjours, un outil que nous avons conçu sur mesure ainsi que nos divers processus opérationnels.</p> <p>Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de nos services et processus. Une démarche qui s'appuie sur une actualisation annuelle de nos outils, basée sur l'analyse minutieuse des rapports des DREETS, les retours de nos clients et des foyers partenaires et des bilans de fin de séjours établis par nos accompagnateurs.</p>	<p>Rédaction maintenue. La mission peut attester du manque de transparence de la direction générale de la SAS Oxygène en ce qui concerne les structures rattachées au groupe VADEV, qu'elle a constaté à plusieurs reprises lors des échanges. L'intégralité de l'organigramme du groupe n'a pu être reconstituée qu'à partir d'informations transmises par des tiers.</p>
<p>Page 35, paragraphe 118 : Les entités constituant le groupe VADEV ont toujours été reconnues par les services préfectoraux des régions concernées ainsi que par nos foyers et partenaires, comme des organisations sérieuses, engagées et de qualité, profondément ancrées dans leurs territoires respectifs. Bien que nous soyons conscients de l'ampleur du drame en cours, lequel nécessitera des ajustements significatifs et collectifs au sein de notre secteur, il serait injuste et</p>	<p>Vu, pris note.</p>

<p>disproportionné de remettre en question la validité de ces évaluations positives, l'existence même de nos agences et du travail engagé de toutes nos équipes depuis 12 ans.</p> <p>Nous croyons fermement que notre engagement constant à œuvrer pour le bien-être de nos bénéficiaires et notre réputation établie de fiabilité et de qualité doivent être pris en considération dans cette évaluation.</p> <p>Nous vous invitons à contacter les principales institutions et foyers des régions dans lesquelles nous opérons (ADAPEI, APEI,...) pour avoir leurs retours et appréciations sur l'implication et l'engagement que nous avons établis auprès des professionnels du secteur.</p>	
<p>Page 40, paragraphe 148 : Comme souligné dans les sections précédentes, nous nous engageons à intensifier et à affiner nos procédures de contrôle et de vérification non seulement en ce qui concerne les lieux d'hébergement mais également pour l'ensemble des aspects et des services inclus dans nos offres de séjours. Ces démarches seront menées avec une rigueur accrue et une attention scrupuleuse à chaque détail. De plus, afin d'améliorer la transparence et de renforcer davantage la sécurité de nos vacanciers, tous les documents que nous rassemblons dans le cadre de ces vérifications seront systématiquement transmis aux DREETS lors de nos déclarations. Cette initiative a pour but de donner une meilleure visibilité sur nos opérations et de garantir une sécurité optimale pour tous les participants à nos séjours.</p> <p>Nous sommes déterminés à collaborer étroitement avec les organismes régulateurs pour assurer la mise en place de pratiques toujours plus sûres et responsables dans notre secteur d'activité.</p>	<p>Vu, et pris note des intentions pour l'avenir. Le paragraphe concerne les diligences effectuées par l'opérateur s'agissant du gîte de Wintzenheim.</p>

<p>Page 40, paragraphe 149 : Tel que mentionné dans les paragraphes précédents, nous avons l'intention d'enrichir considérablement nos procédures et moyens de formation notamment en ce qui concerne les aspects liés à la sécurité incendie et à l'ensemble des protocoles d'urgence qui y sont associés.</p> <p>Dans cette optique, nous sommes en train d'élaborer un module spécifique qui sera intégré à notre programme de formation. Ce module, détaillé et approfondi, sera accessible dès la phase de formation en ligne permettant ainsi une sensibilisation et une préparation anticipées. Il est également à noter que ces éléments cruciaux seront clairement mis en avant lors des sessions de formation en présentiel garantissant ainsi une assimilation et une application rigoureuse sur le terrain.</p> <p>Il va de soi que notre réorganisation opérationnelle aura aussi un impact dans cette nouvelle approche car les nouveaux hébergements sélectionnés sont déjà soumis à des contraintes et règles importantes de par leurs usages (MFR – centre de vacances – structures d'hébergement de plus de 40 personnes...)</p> <p>Nous nous engageons, comme nous le faisons avec tous nos moyens depuis 12 ans, à instaurer une culture de sécurité encore plus renforcée au sein de nos équipes. En atteste nos nombreux protocoles sur les différents points sensibles de notre activité. En mettant un accent particulier sur la prévention des risques incendie et la gestion efficace des situations d'urgence, nous établirons ainsi une meilleure protection et sécurité pour tous nos vacanciers et accompagnateurs.</p>	<p>Vu, et pris note des intentions pour l'avenir.</p>
---	---

<p>Pour conclure, nous espérons avoir satisfait aux requêtes de vos services en vous offrant une vue plus claire sur la nature de nos prestations ainsi que notre engagement inébranlable à œuvrer pour la sécurité et le bien-être de nos vacanciers. Nous restons entièrement à votre disposition pour répondre à toutes questions supplémentaires que vous pourriez avoir.</p> <p>De surcroît, nous croyons qu'il serait primordial, à la suite de cet incident tragique, d'initier une concertation nationale réunissant tous les intervenants de la filière.</p> <p>L'objectif de cette réunion serait de travailler à l'établissement de protocoles d'opération plus transparents et homogènes à l'échelle nationale.</p> <p>Une telle démarche permettrait non seulement d'accroître la visibilité et le contrôle pour les institutions et les opérateurs VAO, mais également de garantir une plus grande sécurité pour l'ensemble de nos vacanciers.</p> <p>Nous sommes persuadés qu'une telle initiative collaborative contribuerait grandement à renforcer les mécanismes de sûreté au bénéfice de toutes les parties prenantes.</p>	<p>Vu et pris note. Le souhait d'une concertation nationale est indiqué dans le rapport page 57.</p>
--	--

ANNEXE 1 : Exigences administratives liées à un gîte accueillant plus de 15 personnes

Un gîte accueillant plus de quinze personnes au titre du public est un établissement recevant du public (ERP). À ce titre, le propriétaire et l'exploitant de cet établissement sont soumis à des exigences administratives au titre de l'incendie de trois types (les exigences au titre de l'accessibilité pour tous ne sont pas précisées) :

- L'obligation de demander au maire une autorisation de travaux avant la création, l'aménagement ou la modification de son établissement ;
- L'obligation de demander au maire une autorisation d'ouverture avant d'accueillir du public dans son établissement ;
- La visite périodique de son établissement par la commission de sécurité.

1. L'autorisation de travaux

Conformément aux dispositions des articles [L. 122-3](#) et [R. 143-14](#) du CCH, tous travaux qui conduisent à la création, l'aménagement ou la modification d'un gîte classé en ERP doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation de travaux.

L'autorisation de travaux est présentée par le propriétaire du terrain ou ayant droit (article [R. 122-10](#) du CCH). La demande comprend un volet accessibilité pour tous et un volet prévention incendie (article [R. 122-11](#) du CCH). Elle est délivrée par le maire (article [R. 122-7](#) du CCH) uniquement si les travaux sont conformes aux règles de sécurité incendie (article [R. 122-8](#) du CCH) dont notamment le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP approuvé par arrêté du 25 juin 1980 (article [R. 143-12](#) du CCH).

Le dossier d'autorisation de travaux au titre de la prévention incendie comprend les documents figurant à l'article [R. 143-22](#) du CCH (article [R. 122-11](#) du CCH) ainsi qu'un engagement du maître d'ouvrage à respecter les règles générales de construction prises en application du chapitre Ier du titre I^{er} du livre I^{er} du CCH, notamment celles relatives à la solidité ([article 45 du décret n° 95-260](#) relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité - CCDSA). Cet engagement figure sur le [Cerfa n° 13824*04](#) d'autorisation de travaux dans un ERP, au niveau de la signature du demandeur.

Le dossier est soumis pour avis à la commission de sécurité incendie qui est tenue de répondre au maire dans un délai de deux mois (article [R. 122-20](#) du CCH). L'absence de réponse du maire dans un délai de quatre mois vaut autorisation de travaux (article [R. 12221](#) du CCH).

2. Autorisation d'ouverture

Conformément aux dispositions des articles [L. 122-5](#) et [R. 143-38](#) du CCH, l'exploitant doit demander l'autorisation d'ouvrir son établissement avant d'accueillir du public. L'autorisation est délivrée par le maire par arrêté après avis de la commission de sécurité (articles [R. 122-5](#) et [R. 143-39](#) du CCH).

La saisine par le maire de la commission de sécurité doit être effectuée au moins un mois avant la date d'ouverture prévue ([article 43 du décret n° 95-260](#) relatif à la CCDSA). L'exploitant fournit avec sa demande :

- L'attestation par laquelle le maître de l'ouvrage certifie avoir fait effectuer l'ensemble des contrôles et vérifications techniques relatifs à la solidité conformément aux textes en vigueur ([article 46 du décret n° 95-260](#) relatif à la CCDSA) ;
- Les rapports de vérification par un organisme agréé par le préfet de police du système de détection automatique d'incendie, des installations de désenfumage et des installations électrique ([articles 47 du décret n° 95-260](#) relatif à la CCDSA et [PE 4 du règlement de sécurité incendie des ERP approuvé par arrêté du 25 juin 1980](#)).

L'avis de la commission de sécurité est conclusif ([article 38 du décret n° 95-260](#) relatif à la CCDSA). Un compte-rendu de visite est rédigé au plus tard huit jours après la visite et signé par le président de la commission ([article 41 du décret n° 95-260](#) relatif à la CCDSA). Le président signe le procès-verbal portant avis de la commission qui est transmis au maire ([article 42 du décret n° 95-260](#) relatif à la CCDSA).

3. Visites périodiques de contrôle

Le gîte classé ERP doit faire l'objet de visites périodiques de contrôle par la commission de sécurité (Articles R. 143-14 et [R. 143-41](#) du CCH). Ces visites ont lieu tous les cinq ans ([article PE 37 du règlement de sécurité incendie des ERP approuvé par arrêté du 25 juin 1980](#)).

Les visites sont réalisées à l'initiative du maire (article [R. 143-23](#) du CCH).

Lors de ces visites, la commission de sécurité vérifie notamment (article R. 143-41 du CCH) :

- La conformité de l'établissement aux exigences réglementaires ;
- Le fonctionnement des installations de sécurité ;
- L'application des dispositions permettant l'évacuation des personnes en situation de handicap ;
- L'entretien des installations techniques.

La commission peut suggérer des améliorations ou modifications en matière de sécurité incendie.

Comme pour les visites d'ouverture, l'avis de la commission de sécurité est conclusif (article 38 du décret n° 95-260 relatif à la CCDSA). Un compte-rendu de visite est rédigé au plus tard huit jours après la visite et signé par le président de la commission (article 41 du décret n° 95-260 relatif à la CCDSA). Le président signe le procès-verbal portant avis de la commission qui est transmis au maire (article 42 du décret n° 95-260 relatif à la CCDSA).

Le maire notifie le résultat des visites et sa décision à l'exploitant par la voie administrative ou par lettre recommandée (article [R. 143-42](#) du CCH).

4. Exigences d'isolement des gîtes au titre de l'incendie

Conformément aux dispositions des articles [R. 143-3](#) et [R. 143-12](#) du code de la construction et de l'habitation, les constructeurs, propriétaires et exploitants sont tenus de respecter les exigences du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) approuvé par arrêté du 25 juin 1980.

Les dispositions de l'article [GN 2](#) de ce règlement de sécurité incendie précisent que les exploitations groupées dans un même bâtiment et qui ne répondent pas aux conditions d'isolement au titre de l'incendie sont considérées comme un seul ERP. L'effectif du public de l'ensemble du bâtiment doit alors être pris en compte pour le classement de l'établissement.

Pour que deux gîtes soient isolés, ils doivent respecter les exigences de l'article [PE 6](#) du règlement de sécurité incendie :

Article PE 6

« Isolement. - Parc de stationnement

§ 1. Les établissements doivent être isolés de tous bâtiments ou locaux occupés par des tiers par des murs et des planchers coupe-feu de degré 1 heure. Une porte d'intercommunication peut être aménagée sous réserve d'être coupe-feu de degré 1/2 heure et munie d'un ferme-porte.

Les dispositions sont aggravées si une autre réglementation impose un degré d'isolement supérieur.

§ 2. Deux établissements distants de 5 mètres au moins (*ndr : 4 mètres, voir commentaire*), ou respectant les dispositions du paragraphe 1 ci-dessus, sont considérés comme autant d'établissements distincts pour l'application du présent livre.

Ces dispositions ne sont pas exigées lorsque l'établissement est séparé du bâtiment tiers selon les modalités prévues à l'article CO 8 (§ 2).

§ 3. Si la façade non aveugle d'un bâtiment tiers domine la couverture de l'établissement, cette dernière doit être réalisée en éléments de construction pare-flammes de degré 1/2 heure sur une distance de 2 mètres mesurés horizontalement à partir de cette façade.

§ 4. Les intercommunications éventuelles réalisées entre un établissement du deuxième groupe et un établissement de type PS sont assujetties aux dispositions de l'article PS 8, paragraphe 4. »

LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES

Cabinets ministériels

Mme Constance BENSUSSAN, directrice du cabinet de la ministre des Solidarités et de la Famille

M. Maëlig LE BAYON, directeur de cabinet de la ministre déléguée en charge des personnes handicapées

Mme Marianne CORNU-PAUCHET, directrice adjointe de cabinet de la ministre déléguée en charge des personnes handicapées

Directions d'administration centrale

Direction générale de la cohésion sociale

Mme Florence ALLOT, cheffe de service des politiques d'appui

M. Arnaud FLANQUART, Sous-directeur chargé de l'autonomie des personnes handicapées et des personnes âgées

M. Clément FUSTIER, Chef du bureau Insertion, citoyenneté, parcours de vie des personnes handicapées

M. Jean-Robert JOURDAN, Sous-directeur professions sociales, emploi et territoires

M. Asiffe AHAMEDALLY, chef de bureau, service des politiques d'appui

M. Philippe AMARAL, chef de mission de gouvernance des SI sociaux

Mme Mathilde BONNETAIN, Chargée de mission inclusion numérique et sociale des personnes handicapées

Mme Stéphanie FROGER, Adjointe à la cheffe de bureau animation territoriale

Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises

Colonel Frédéric GOULET, chef du bureau de la prévention et de la réglementation incendie

M. Yannick DURAND, adjoint au chef de bureau

Commandant Thierry GUILLARD, chargé de mission

Tribunal judiciaire de Paris :

Madame Candice DAGHESTANI, vice-présidente en charge de l'instruction, Pôle santé publique, accidents collectifs et environnement

Région Bourgogne-Franche-Comté

DREETS

M. Philippe BAYOT, directeur régional délégué

M. Patrick SALLES, chef du pôle économie, emploi, compétences et solidarité

Mme Stéphanie DUVERGNE, adjointe à la cheffe de service Mission Transversalité, Appui et Pilotage

DDETSPP du Doubs

Mme Anne-Marie MORTUREUX, service droit des personnes, hébergement et insertion

Association Idoine

Mme Isabelle SAUVAGE-CLERC, présidente

Mme Anaël KIEBER, directrice

Région Auvergne-Rhône-Alpes

DREETS

Mme Isabelle NOTTER, directrice régionale

Mme Nathalie GAY directrice régionale adjointe, cheffe du département des solidarités dont le service Protection des personnes vulnérables (PPV) en charge de l'instruction des agréments VAO

M. Arnaud DUCAROUGE, Inspecteur de l'action sanitaire et sociale, référent sur les contrôles VAO au sein du Département inspection-contrôle-audit (DICA)**SAS Oxygène**

M. Jérémie GOSSART, directeur général Oxygène et VADEV

M. Rémi CLAUSSE, responsable régional Sud VADEV

Mme Hélène FURIATO, responsable régionale Nord VADEV

Région Grand-Est

DREETS

Mme Angélique ALBERTI, directrice régionale Mme Véronique FAGES, directrice régionale adjointe chargée des solidarités

M. Arnaud TROHEN, responsable de la MRIICE

Préfecture du Haut-Rhin

M. Christophe MAROT, secrétaire général

M. Jean-Marie WENDLING, sous-préfet d'Altkirch

Direction sécurité civile du Haut-Rhin

Lieutenant-colonel Bruno DUCAROUGE, adjoint au directeur du SDIS

Commandant Alain BETTINGER, chef de centre, CSP Saint-Louis, SDIS

DDETSPP du Haut-Rhin

M. Emmanuel GIROD, directeur départemental

Mme Brigitte LUX, directrice départementale adjointe

M. Philippe HAVREZ, chef de service inclusion sociale

Mme Emmanuelle RINEAU, adjointe au chef de service inclusion sociale

Gendarmerie Nationale

Major Pascal ARNAUD, Adjoint au chef de la Division Atteintes aux Personnes, Section de Recherches

DDETSPP des Ardennes

M. Stéphane ROCHE, chef du service insertion, emploi, économie et solidarités

SIGLES UTILISÉS

A.R.S	Agence Régionale de Santé
C.C.D.S.A.	Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité
C.E.R.F.A.	Centre d'Enregistrement et de Révision des Formulaires Administratifs
C.N.C.P.H.	Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées
C.N.T.L.A.	Conseil National du Tourisme et des Loisirs Adaptés
D.A.A.F.	Détecteur Autonome Avertisseur de Fumée
D.R.E.E.T.S.	Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
D.D.E.T.S.P.P.	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations
D.G.C.S.	Direction Générale de la Cohésion Sociale
D.D.C.S.(P.P.)	Direction Départementale de la Cohésion Sociale (et de la Protection des Populations
D.R.J.C.S.	Direction Régionale Jeunesse et Cohésion Sociale
E.I.G.	Evénement Indésirable Grave
E.R.P.	Etablissement Recevant du Public
I.G.A.S.	Inspection Générale des Affaires Sociales
M.R.I.I.C.E.	Mission Régionale et Interdépartementale d'Inspection - Contrôle - Evaluation
O.N.I.C.	Orientation Nationale d'Inspection - Contrôle
P.R.I.I.C.E.	Programme Régional et Interdépartemental d'Inspection - Contrôle - Evaluation
S.A.S.	Société par Actions Simplifiée
S.A.R.L.	Société A Responsabilité Limitée
S.D.I.S.	Service Départemental d'Incendie et de Secours
S.G.M.A.S.	Secrétariat Général des Ministères chargés des Affaires Sociales
S.I.S.	Services d'Incendie Secours
S.I.V.A.O.	Système d'Information des Vacances Adaptées Organisées
V.A.O.	Vacances Adaptées Organisées

LETTRE DE MISSION



La Ministre des Solidarités et des Familles
La Ministre déléguée chargée des Personnes handicapées

Paris, le 14 août 2023

Monsieur Thomas AUDIGÉ
Chef de l'Inspection Générale des
Affaires Sociales
IGAS – Tour Mirabeau
39-43 quai André Citroën
75015 PARIS

Monsieur le Chef de l'Inspection Générale des Affaires Sociales,

Le mercredi 9 août 2023, onze personnes, dont dix adultes en situation de handicap et un professionnel, ont péri dans un incendie d'un gîte sur la commune de Wintzenheim.

Le gîte de grande taille accueillait deux séjours de vacances adaptées organisées. Un des deux séjours, hébergé au rez-de-chaussée du bâtiment, accompagnait neuf vacanciers adultes en situation de handicap mental en s'appuyant sur trois professionnels. Il était organisé par l'association « Idoine ». Le second séjour, prévu pour treize vacanciers adultes en situation de handicap mental avec trois professionnels, logeait à l'étage du bâtiment. Il était organisé par la société « Oxygène vacances adaptées ». Les victimes de l'incendie sont des vacanciers et un professionnel de ce séjour organisé par la société Oxygène.

Les vacances adaptées organisées sont réglementées par les articles L .412 2 et R .412- 8 et suivants du code du tourisme. Les organisateurs doivent obtenir un agrément du Préfet de région qui est décidé selon l'instruction DGCS/SD3B no 2015-233 du 10 juillet 2015 relative à l'organisation des séjours de vacances pour personnes handicapées majeures. L'organisation de vacances adaptées organisées doit également être déclarée au préalable auprès de la DDETS du département dans lequel le séjour a lieu.

Des recommandations sont définies dans l'instruction DGCS/SD3B no 2015-233 du 10 juillet 2015 sur la prise en compte des besoins médicaux, l'encadrement des séjours, les transports, les lieux de séjours, la réorientation d'un vacancier en cas de prestation inadaptée à sa situation et les règles en matière d'hygiène alimentaire. La responsabilité des acteurs quant à la sécurité des vacanciers dans les locaux d'hébergement et les transports y est également précisée.

Les séjours peuvent être organisés dans des hôtels ou des meublés de tourisme (gîtes notamment) qui respecteront les règles applicables aux établissements recevant du public si leur capacité d'accueil est de 15 personnes ou plus. Ils peuvent aussi être organisés dans des bâtiments d'habitation collective (dits résidences de tourisme) ou des maisons individuelles (notamment, les chambres d'hôtes et les petits meublés).

Parallèlement à l'enquête judiciaire en cours, nous souhaitons qu'une enquête administrative soit menée sur les conditions d'autorisation et d'organisation des séjours des personnes handicapées concernées par l'incendie à Wintzenheim. Elle devra permettre de décrire précisément les procédures réalisées et leur conformité à la réglementation. Des recommandations pourront être émises pour garantir la sécurité des personnes en vacances adaptées tout en maintenant des conditions favorables pour que les personnes en situation de handicap puissent continuer à exercer leur droit à partir en vacances.

Tél : 01 40 56 60 00
14 avenue Duquesne - 75350 PARIS 07 SP

Le traitement de vos données est nécessaire à la gestion de votre demande et entre dans le cadre des missions confiées aux ministères sociaux.
Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), vous pouvez exercer vos droits à l'adresse ddc-rqpd-cab@ddc.social.gouv.fr ou par voie postale.
Pour en savoir plus : <https://solidarites.gouv.fr/ministere/article/donnees-personnelles-et-cookies>

Vous décrirez les différentes étapes du process administratif existant au-niveau national en la matière, tant du point de vue de la gestion de la procédure par l'administration que de celui des démarches opérées par les organismes concernés, ainsi que celui mis en œuvre par les autorités compétentes pour :

- agréer les deux organismes concernés à organiser des vacances adaptées organisées ;
- autoriser les séjours sur le gîte de Wintzenheim.

Vous reviendrez le cas échéant sur les contrôles administratifs opérés antérieurement à l'égard de ce gîte. Le cas échéant, vous préciserez et analyserez les manquements dans la réalisation de ce process.

Sur la base de vos investigations, vous pourrez formuler des recommandations pour améliorer la sécurité des personnes, vacanciers et professionnels, lors des vacances adaptées organisées.

Pour mener à bien cette mission, vous pourrez solliciter tous les services concernés (ministères, services déconcentrés de l'Etat, Agences régionales de santé...), les associations représentatives des personnes en situation de handicap, les familles des vacanciers, les directeurs des établissements ou services médico-sociaux accompagnant les personnes dans l'année.

Vous nous remettrez les conclusions de votre inspection le 8 septembre 2023.



Fadila KHATTABI



Aurore BERGÉ