

Réunion des partenaires du programme « Seniors en Vacances » Bilan 2013

18 mars 2014



Parce que les vacances, c'est essentiel.



Notre mission

Favoriser le départ en vacances des séniors

Vos contributions

52 500 départs

MERCI !

- ➔ Développer le départ en vacances de personnes de 60 ans et plus
- ➔ Rompre l'isolement, créer du lien social
- ➔ Remobilisation des Seniors sur un projet

Ceux que vous aidez

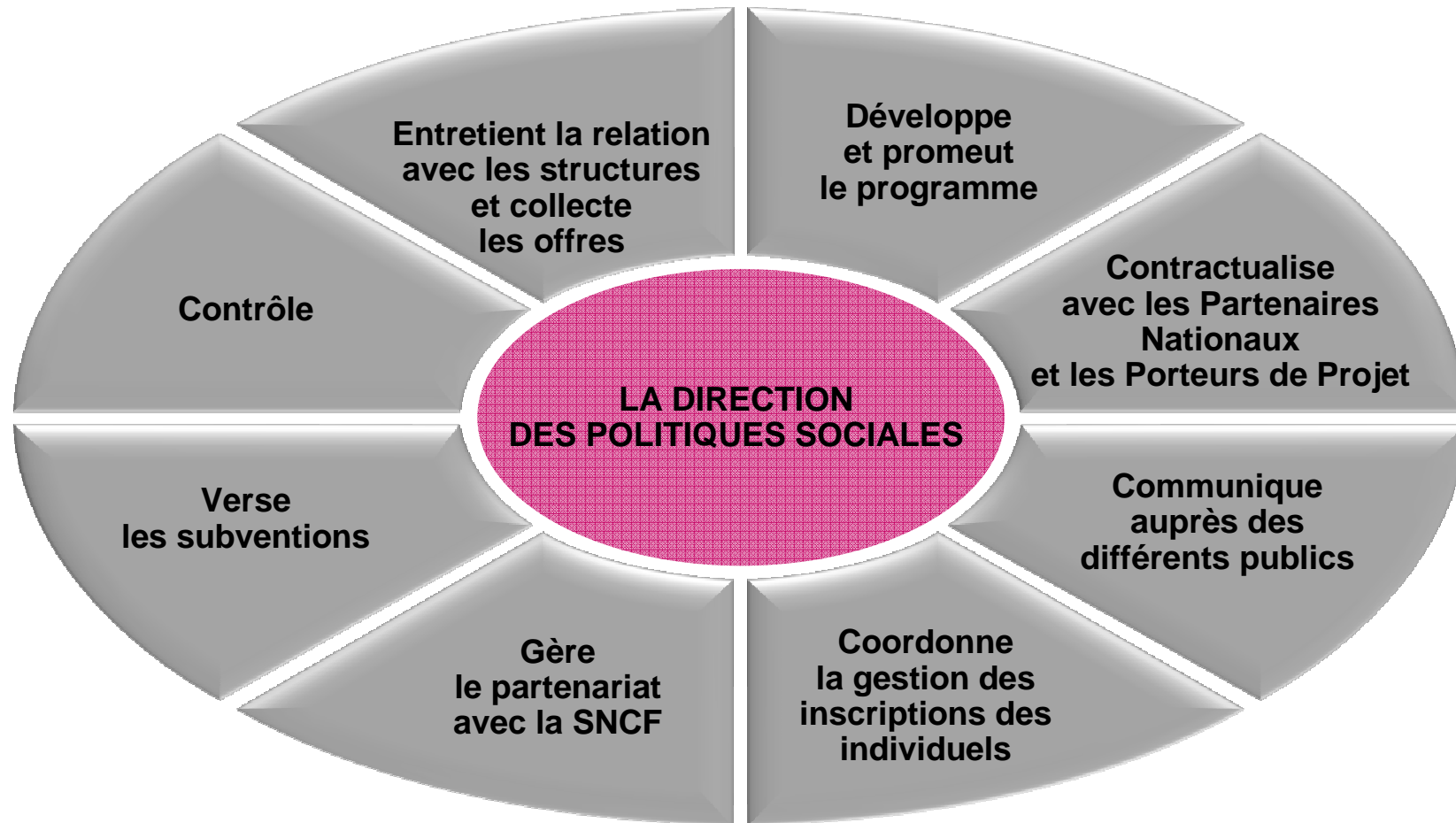


Ce que vous apporte ce programme

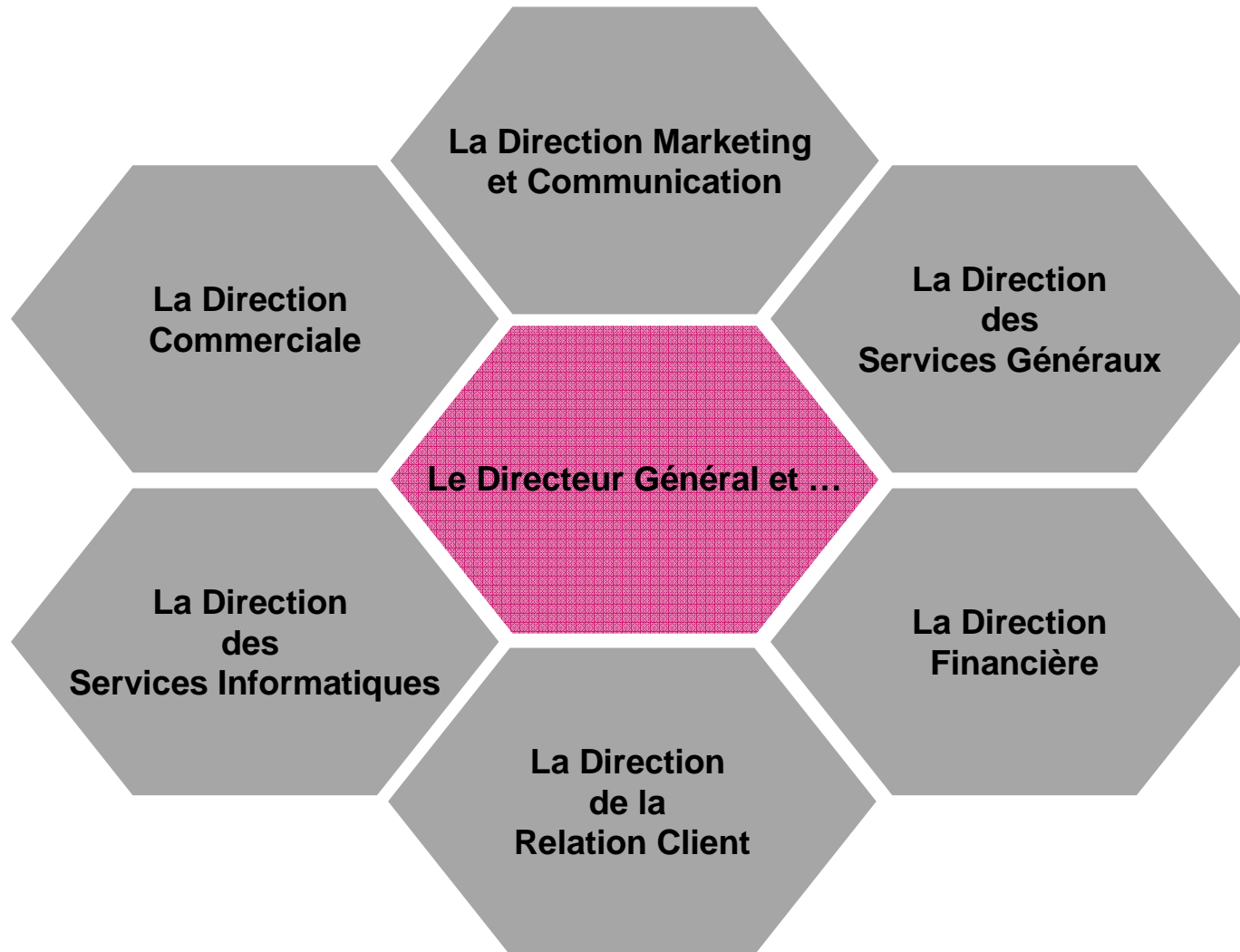
Bénéfices pour vous : Partenaires Nationaux et Porteurs de projet



Ce que vous apporte ce programme



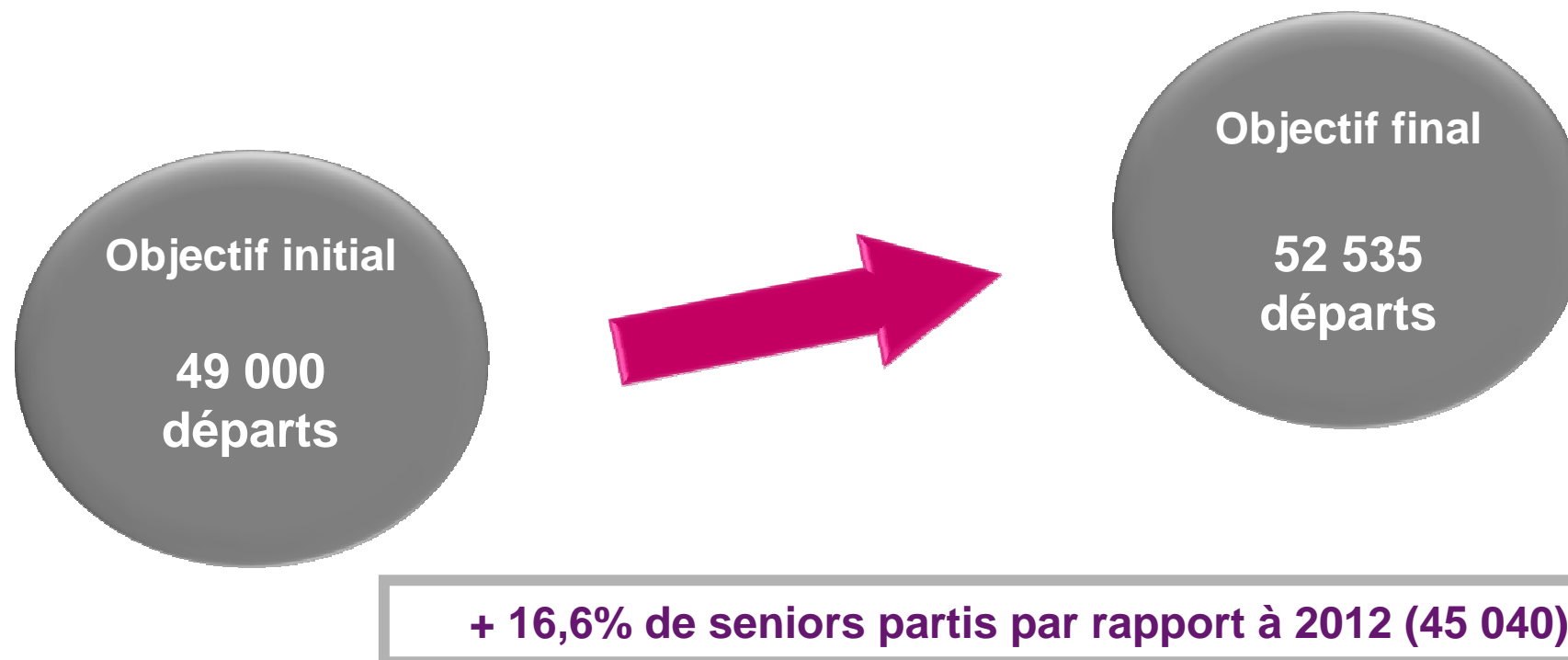
Ce que nous faisons



Bilan 2013



Ce que nous avons fait ensemble



Par l'ANCV

Mailing catalogue

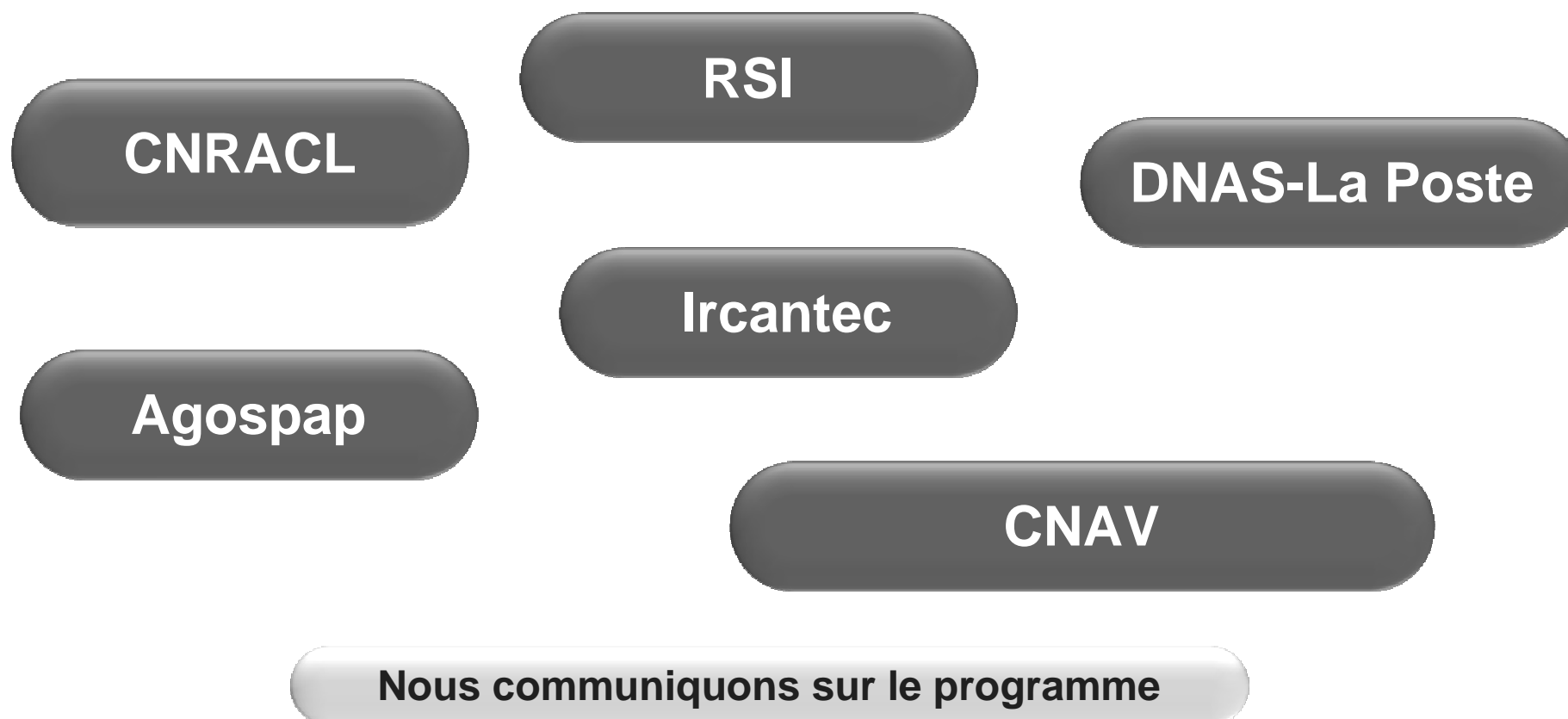
Billets SNCF

Promotion des séjours
de fin d'année

Plateforme de gestion
des individuels

Nous communiquons sur le programme

Par nos partenaires, auprès de leurs bénéficiaires



24 500

catalogues envoyés

18 368

seniors inscrits au programme

Taux de transformation = 75 %

64%
en 2012

12 828

séniors partis en séjour individuel

Progression de **22 %** par rapport à 2012

Taux de transformation =

70 %

10 540
en 2012

51%
en 2012

9 Chargés de Développement de l'Action Sociale

1 chargée de développement national

Petits déjeuners

Partenariats Nationaux

Aide aux montages de projets

Salons, Forums, AG...

L'ANCV assure la promotion du programme

1035 conventions Porteur de projet signées

881 conventions Porteur de projet actives

86 %

de taux de transformation

83% de taux
de transformation
en 2012

Un conventionnement de plus en plus qualitatif

51% collectivités territoriales (CCAS, Mairies...)

35% clubs et associations

9% organismes caritatifs...

5% structures d'accueils pour personnes âgées

Une répartition stable des typologies

Nos principaux partenaires nationaux

FNDT

GAG

UNADMR

La Croix Rouge CNRACL

Secours Catholique RSI

ANR

Ircantec

ANGDM

CGOS

FENARA

SPF

APAS- ONF CNAV LSR

DNAS-La Poste FN MARPA

HUMANIS

FNAR

Ocirp

FGRCF

CCUES

ADR-BNP Paribas

Les Petits Frères des Pauvres

Solidarité Laïque

KLESIA

AUDIENS

AGOSPAP

Généralités

Mouvement

39 707

seniors partis en séjours Groupe

34 500
en 2012

Progression de **15%**
par rapport à 2012

**2/3 des partants
éligibles à l'aide financière de
l'ANCV**

**1/3 des partants
éligibles au programme de
l'ANCV**

61% de seniors éligibles à l'aide en groupe

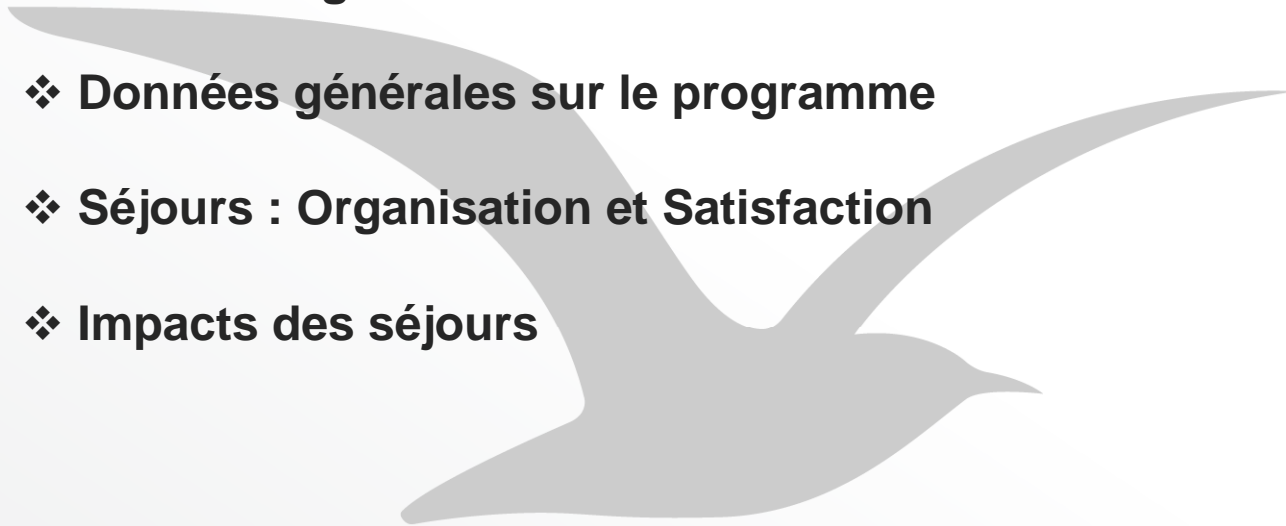
87% de seniors éligibles à l'aide en individuel

Que pensent les porteurs de projet du programme?



Résultats Etudes Porteurs de Projet SEV 2013

- ❖ **Méthodologie**
- ❖ **Données générales sur le programme**
- ❖ **Séjours : Organisation et Satisfaction**
- ❖ **Impacts des séjours**



Méthodologie de l'enquête

Le questionnaire a été envoyé à **871** porteurs de projet ayant réalisé au moins un séjour en 2013.

467 questionnaires ont été retournés

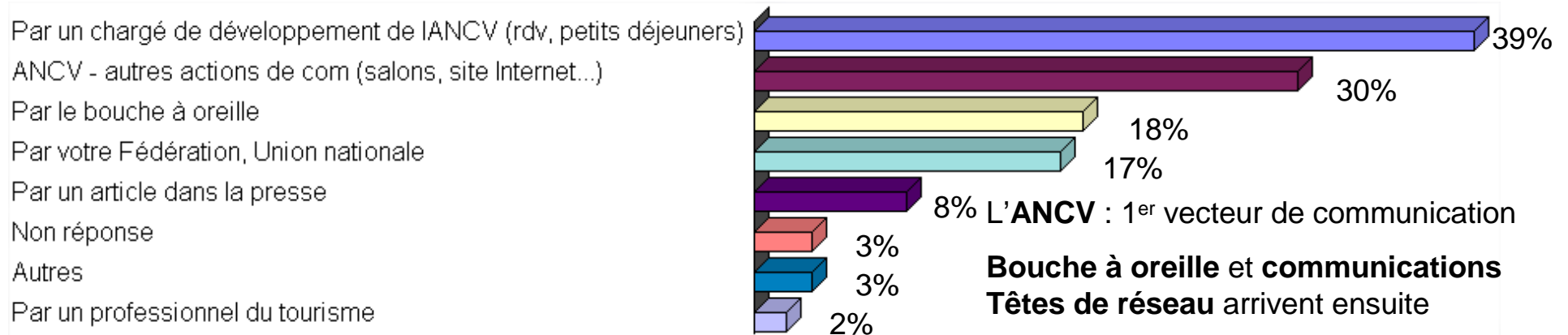
=> **un taux de retour de 53% (+ 18 points/2012)**

L'analyse des résultats portent sur **428** questionnaires « terminés »

Les porteurs de projet se sont vus interrogés sur :

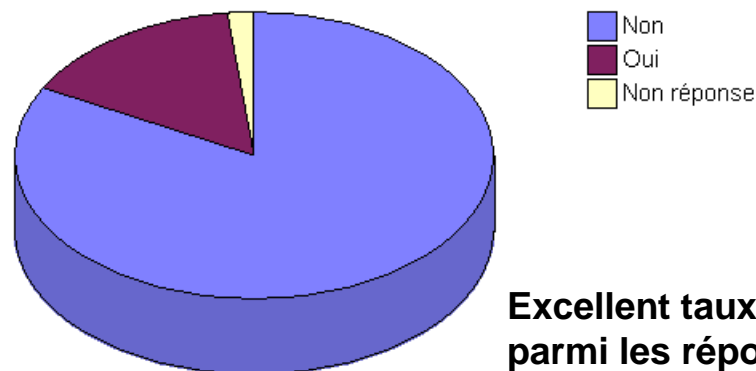
- ▶ Leur profil
- ▶ Le séjour Seniors en Vacances (organisation, suivi)
- ▶ La satisfaction du séjour et impacts ressentis

Vecteurs de connaissance du programme

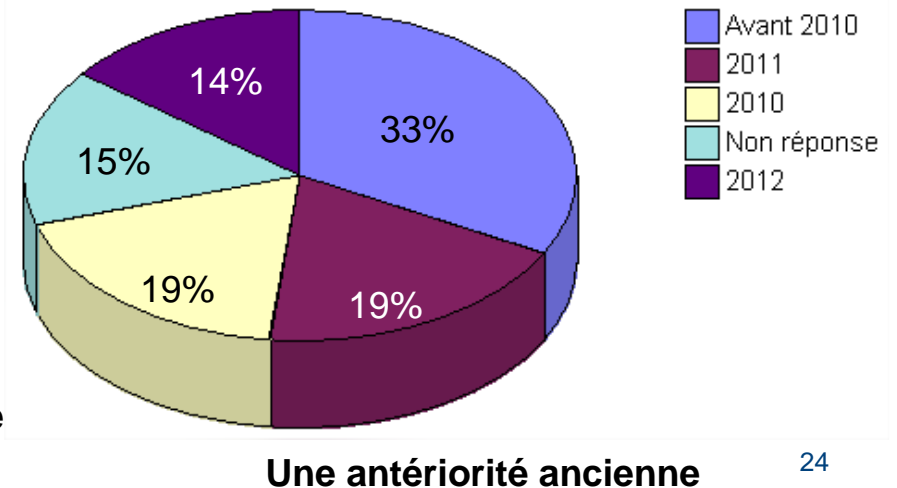


Historique du partenariat

2013, première année de partenariat ?



Si non, depuis quand êtes-vous partenaires ?



Points forts du programme

L'aide financière de l'ANCV pour les seniors les plus modestes

Ce sont des séjours tout compris

Le prix attractif des séjours même sans l'aide financière de l'ANCV

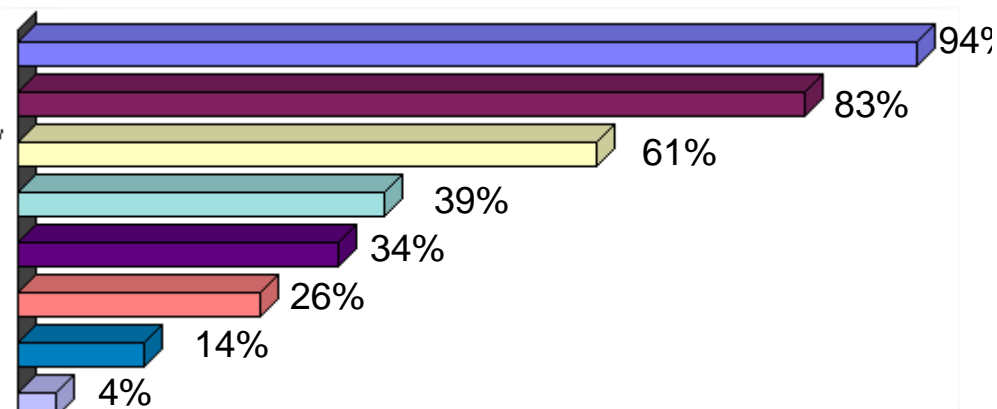
Des destinations variées

La sélection des structures d'hébergement par l'ANCV

La simplicité de la mise en œuvre pour le porteur de projet

Des destinations nombreuses

Les nombreuses dates proposées



>> Lorsque l'on demande aux porteurs de projet de citer LE principal point fort : ils répondent à 65% : l'aide financière... les séjours tout compris arrivant en deuxième avec 16%.

Points faibles du programme

L'éventuelle inadaptation de l'hébergement à l'accueil d'un public âgé

Des dates de séjours imposées

Des régions non représentées dans l'offre de séjours

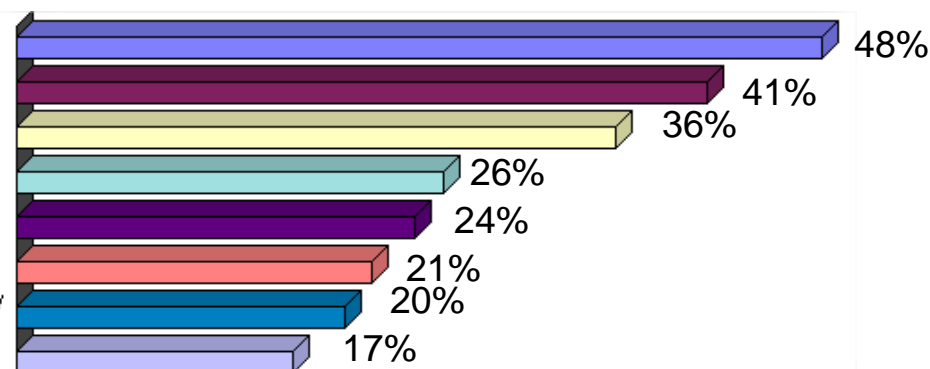
Un programme préalablement défini et difficilement modifiable

La taille minimale du groupe imposée par certains hébergeurs

Des hébergements déjà présélectionnés par l'ANCV

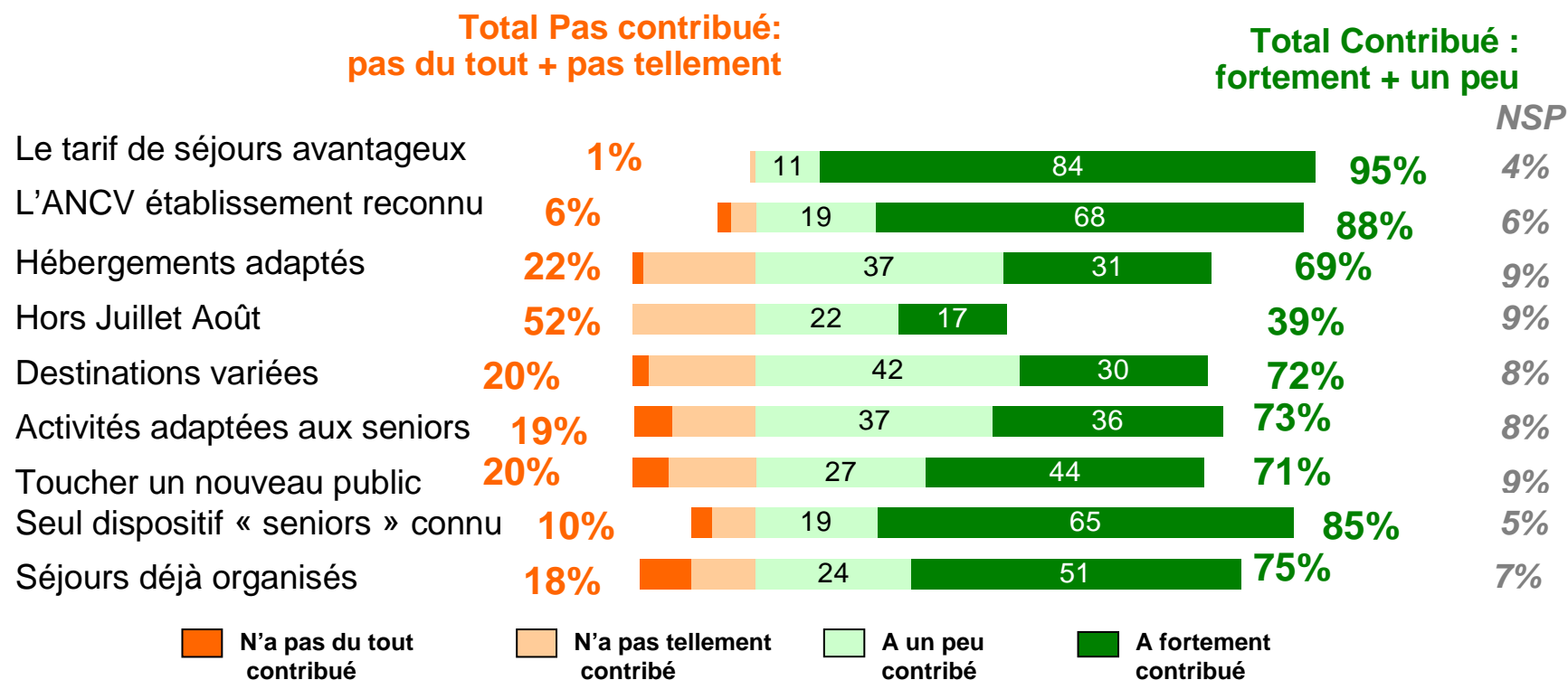
La difficulté à expliquer aux seniors les conditions d'éligibilité au dispositif SEV

Une gestion trop lourde pour le porteur de projet



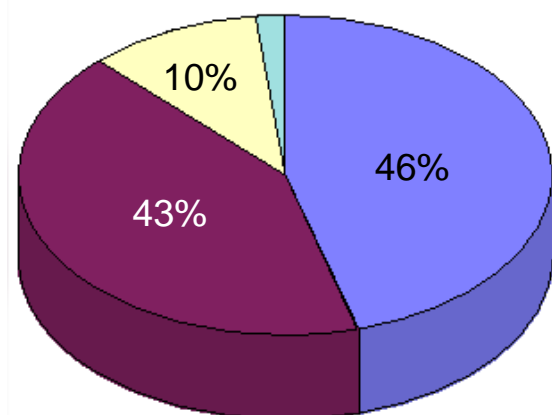
- Des résultats moins tranchés concernant LE principal point faible. Avec 25% des réponses, l'adaptation du logement arrive en premier

➔ Les facteurs qui ont contribué à la signature du partenariat



► **Le tarif des séjours, la reconnaissance de l'ANCV et l'originalité du dispositif ont contribué à la signature du partenariat**

➔ Les habitudes de vacances des porteurs de projet



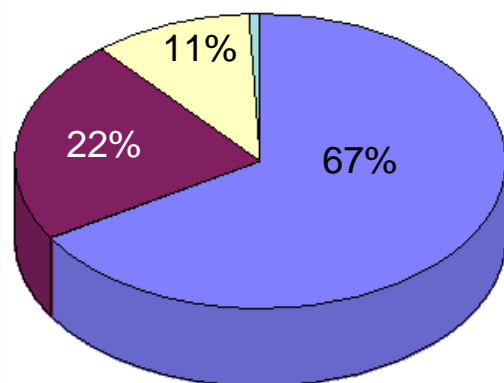
- Sans SEV, votre organisme ne pourrait pas du tout organiser de séjour pour des seniors
- Sans SEV, votre organisme ferait partir moins de seniors
- Sans SEV, votre organisme aurait trouvé une solution alternative pour faire partir autant de seniors
- Non réponse

>> **46%** des organismes ne pourraient pas organiser de séjours sans le dispositif SEV

Seniors en Vacances, un outil indispensable pour le départ en vacances des seniors...

... pour des porteurs de projet qui n'ont pas l'habitude d'organiser des vacances.

Organisez-vous des vacances en dehors du programme Seniors en Vacances ?



- Non, jamais ou presque
- Oui, chaque année
- Oui, de temps en temps
- Non réponse

>> **67%** des porteurs de projet n'organisent « jamais ou presque » d'autres séjours en dehors de SEV

Ceux qui organisent d'autres séjours proposent des séjours à l'étranger ou touchent des personnes ayant davantage de moyens financiers.

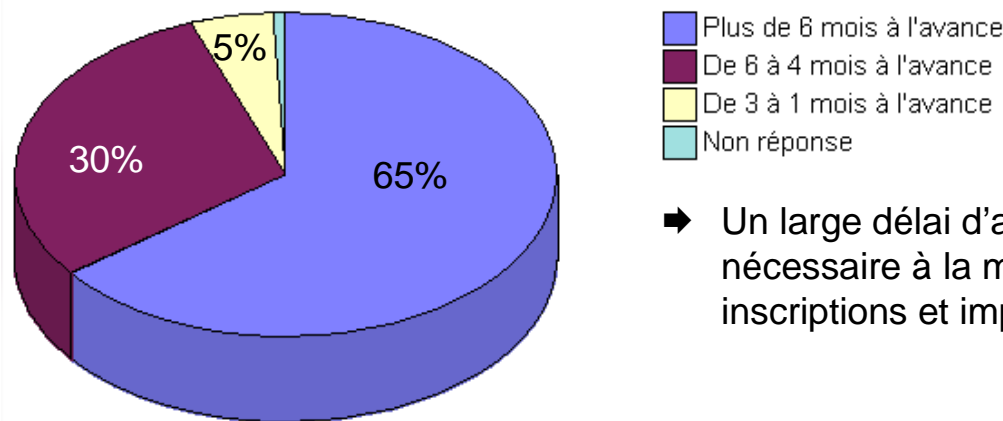
Raisons pour lesquelles les porteurs de projet organisent d'autres séjours

Pour proposer des séjours à l'étranger	75	25%
Pour toucher des seniors ayant davantage de moyens financiers	63	21%
Pour proposer des séjours itinérants (circuits)	47	16%
Dans des séjours organisés par une agence de voyages	32	11%
Pour renouveler les destinations pour les seniors qui partent avec SEV depuis plusieurs années"	29	10%
Pour toucher des seniors en attente de prestations qui ne sont pas spécifiquement adaptées à leur âge	24	8%
Le nombre de dates de séjour proposé par SEV n'est pas suffisant pour faire face à la demande des seniors	20	7%
Pour proposer des séjours spécialement adaptés pour des personnes à mobilité réduite	12	4%

➔ Réunion des partenaires du programme

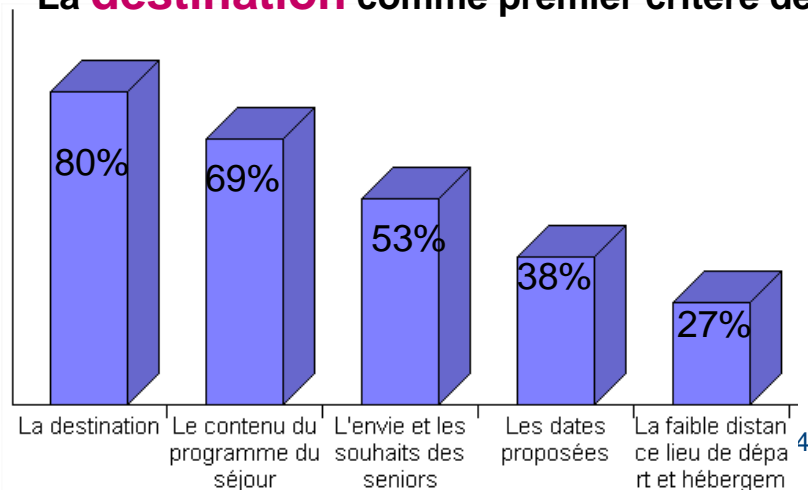
➔ L'organisation du séjour

Les porteurs de projet anticipent **plus de 6 mois à l'avance** leur séjour



➔ Un large délai d'anticipation notamment lié au temps nécessaire à la mise en place du projet (communication, inscriptions et implication des seniors dans le projet)

La **destination** comme premier critère de choix du séjour



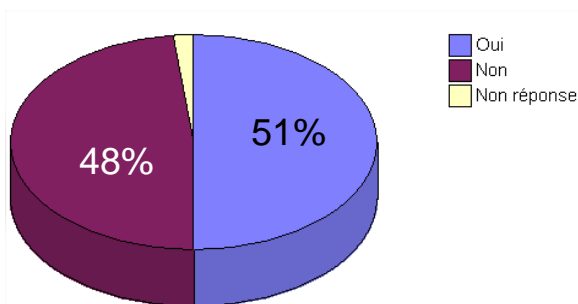
Les critères :

➔ Capacité d'accueillir des grands groupes, petits groupes, proximité centre-ville, notoriété PTL sont les moins cités.

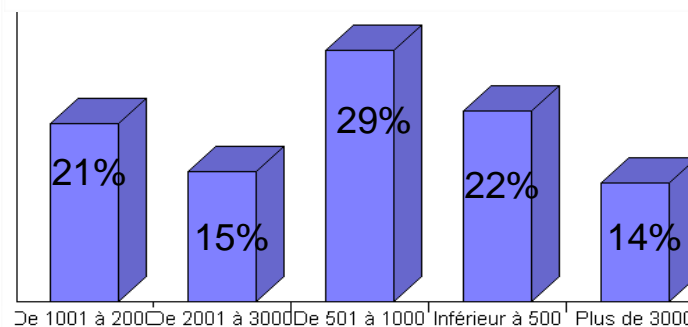
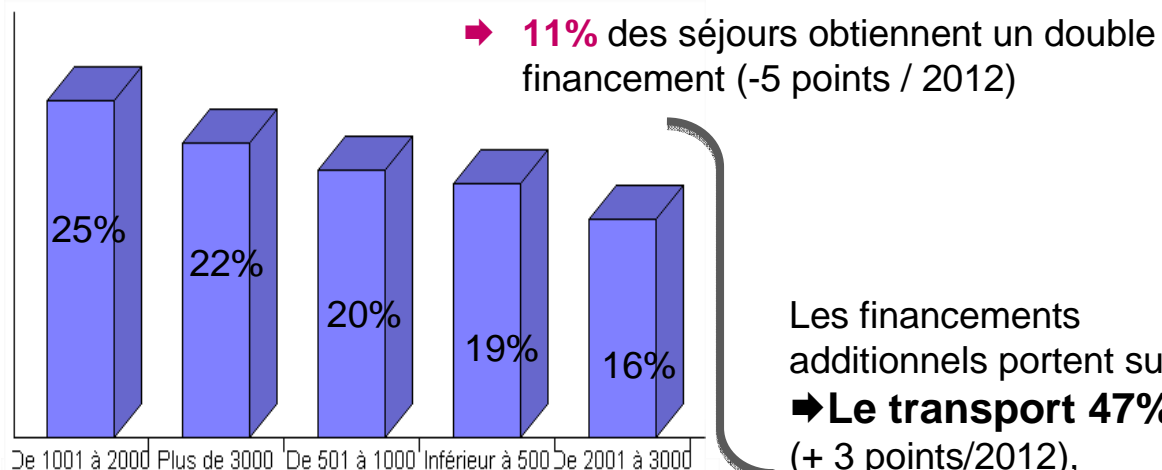
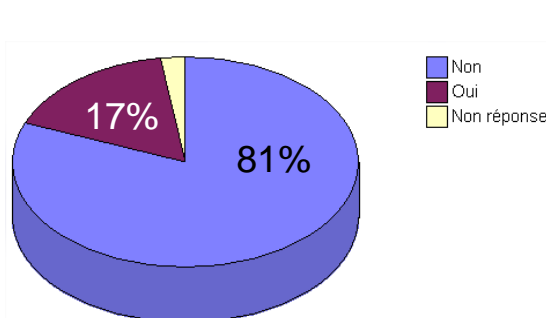
➔ Co-financements

68% des séjours sont co-financés (+ 12 points / 2012)

Par l'organisme Porteur de projet



Par un organisme extérieur



Les financements additionnels portent sur :

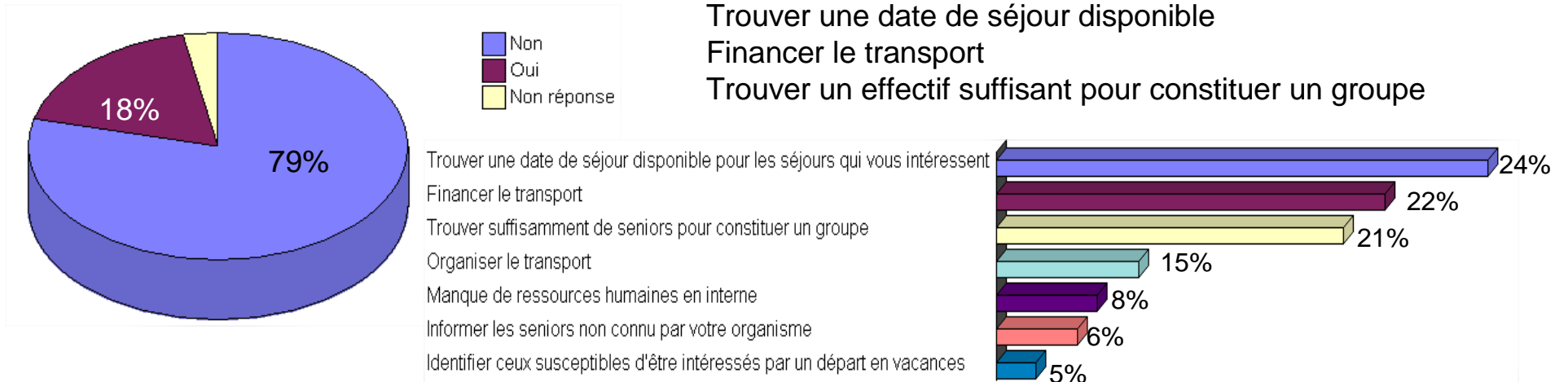
- ➔ **Le transport 47%** (+ 3 points/2012),
- ➔ **Une partie du prix du séjour 32%** (+ 8 points/2012)
- ➔ **L'accompagnateur 11%** (- 9 points/2012)

CARSAT	29	32%
Collectivités locales	27	30%
Autres	13	14%
Caisses de retraite complémentaire	11	12%
MSA	6	7%
Réunion de RSI	3	3%
Fondations	2	2%



Réunion de RSI

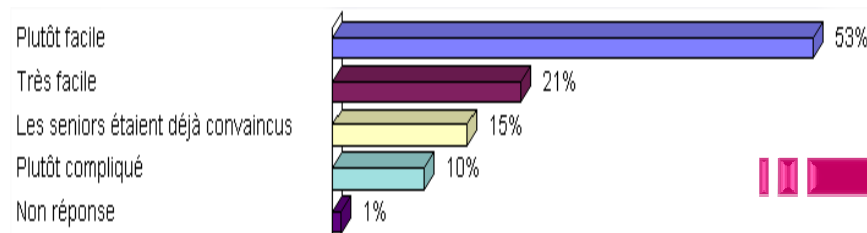
➔ Difficultés à l'organisation du séjour



Des seniors globalement faciles à convaincre de l'intérêt du séjour (74%)...

...15% sont même déjà convaincus lors de la présentation du projet

Facilité à convaincre les seniors



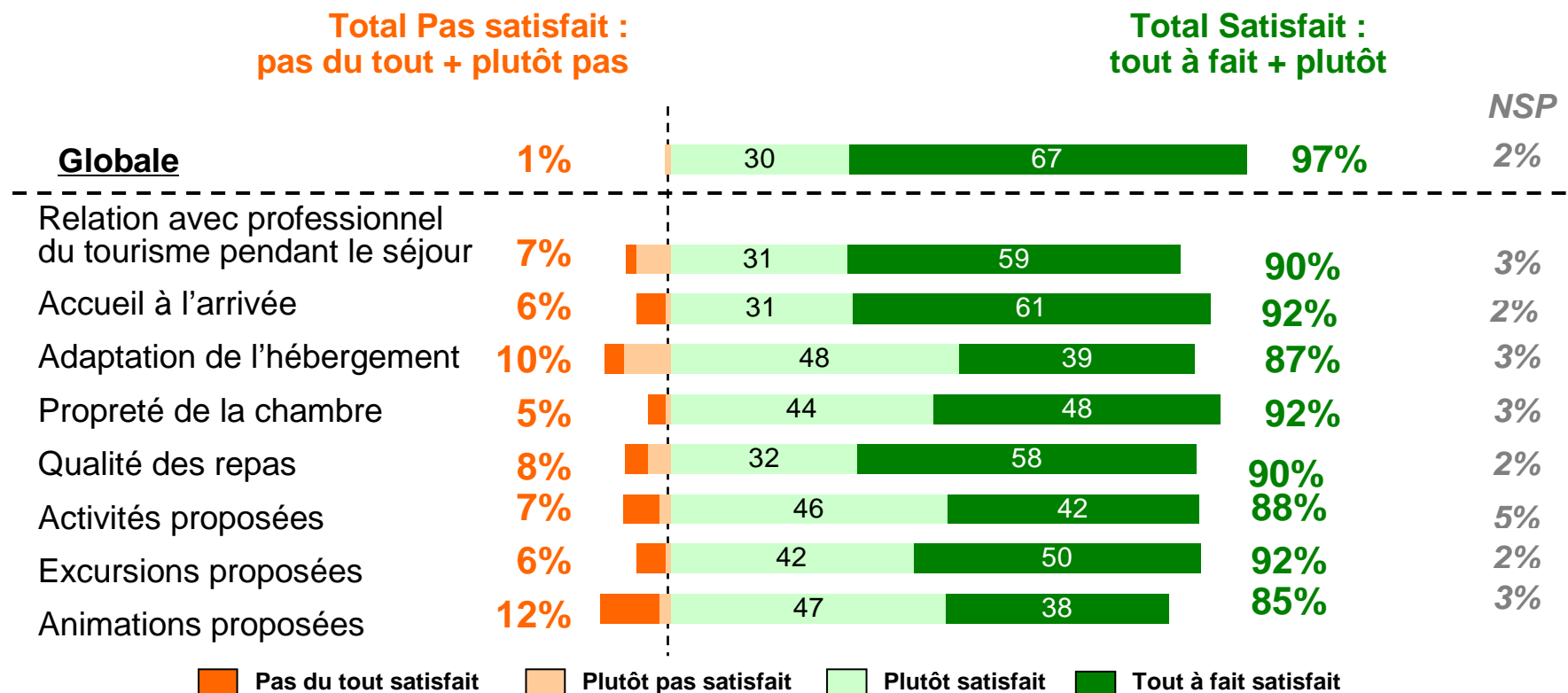
Lorsque cela a été plutôt compliqué, les porteurs de projet :

▶ Ont organisé des réunions collectives d'information (73%)

▶ Ont prévu un accompagnateur référent sur le lieu de séjour (69%)

▶ Ont fait témoigner d'anciens participants (43%)

➔ Satisfaction sur le séjour



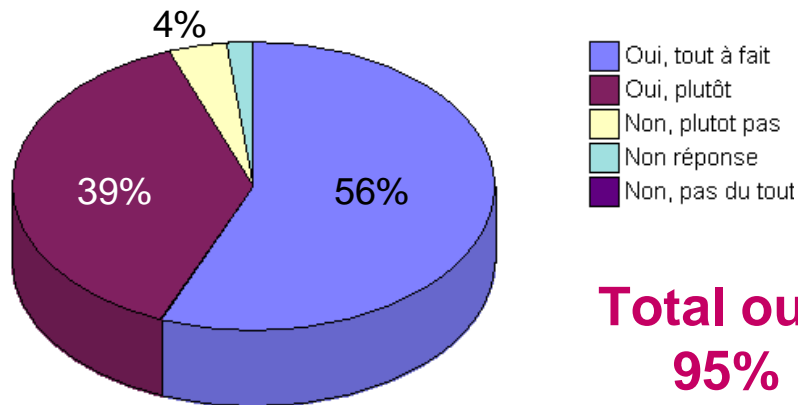
Une satisfaction globale très élevée

Un point de vigilance sur les structures : l'adaptation de l'hébergement
 Deux points vigilance sur le contenu des programmes : activités en journée et animations de soirées

Evaluation 2013 : Porteurs de projet

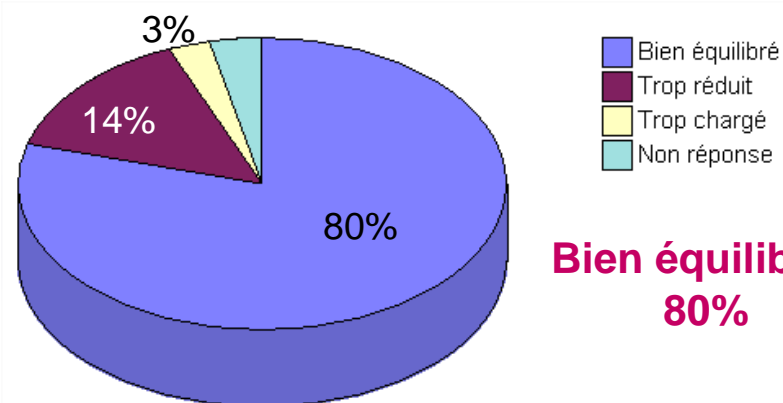
➔ Des séjours qui continuent de satisfaire porteurs de projet et seniors bénéficiaires de ces séjours en groupe

Globalement, le **SÉJOUR** était-il adapté ?



Total oui : 95%

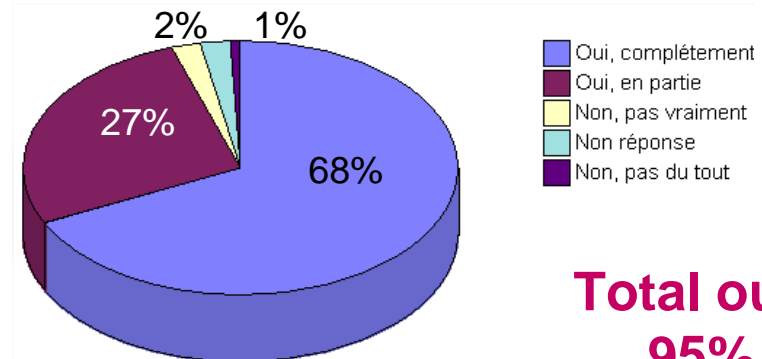
Globalement, le **programme** était-il...



Bien équilibré : 80%

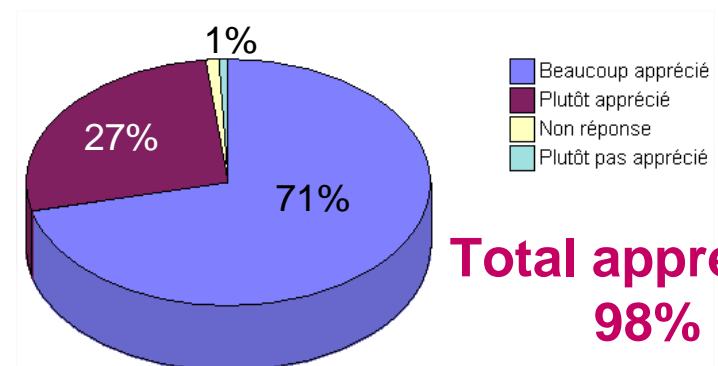
➔ Un séjour qui correspond aux attentes des parties prenantes

Porteurs de projet



Total oui : 95%

Avis des porteurs de projet sur l'appréciation du séjour par les seniors



Total apprécié : 98%

➔ Les retombées après séjour

NSP

Motivés pour repartir

3%



94%

3%

Se sentent en meilleure forme physique

22%



67%

11%

Ont davantage envie de sortir

15%



78%

7%

Non, pour aucun ou presque

Oui mais seulement pour quelques-uns

Oui, pour la majorité

Oui, pour tous ou presque

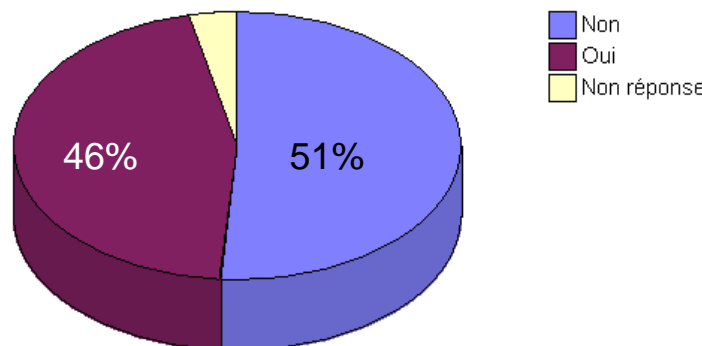
Pour les seniors :

Des effets positifs incontestables à l'issue du séjour en termes psychologiques : redynamisation, perception de son état de santé

Pour les porteurs de projet :

Une occasion d'identifier des fragilités non connues chez certains seniors.

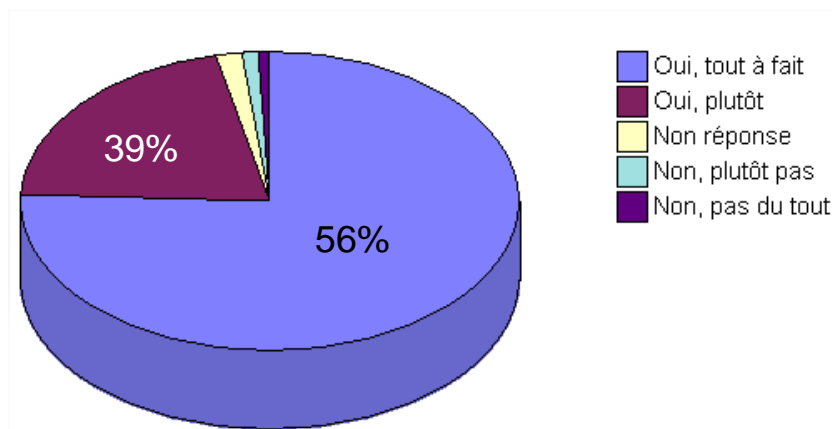
46% des porteurs de projet estiment que le séjour a été l'occasion de révéler des fragilités.



81% envisagent de mettre en place une vigilance spécifique sous forme d'accompagnement individuel ou d'actions collectives

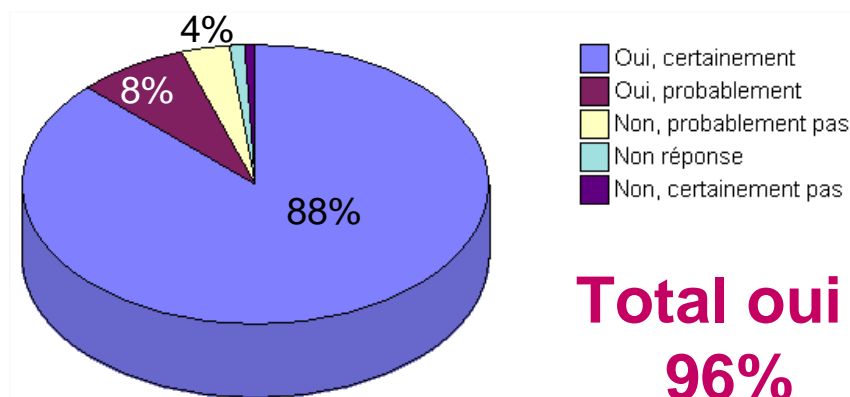
➔ Un dispositif que l'on recommande et qui fidélise

Recommanderiez-vous le programme SEV au réseau de professionnels



**Total oui :
95%**

Renouvellement du partenariat



**Total oui :
96%**

14% envisagent de faire partir davantage de groupes

54% envisagent de maintenir le nombre de groupe(s) mais d'augmenter le nombre de partants

➔ CONCLUSION

Un programme qui satisfait

Un programme indispensable voire incontournable dans le départ en vacances de seniors fragilisés

Un véritable outil de remobilisation pour les seniors, de prévention et d'action sociale pour les porteurs de projet

Des points de vigilance à ne pas négliger :

L'adaptabilité de l'équipement

L'attractivité du programme

Les professionnels du tourisme : Bilan 2013





96 prestataires

150 destinations

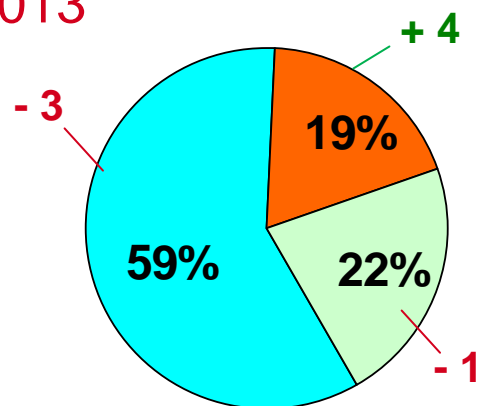
En France: mer, montagne, campagne

Une offre qui est toujours à enrichir

Les séjours qui fonctionnent

EN GROUPE

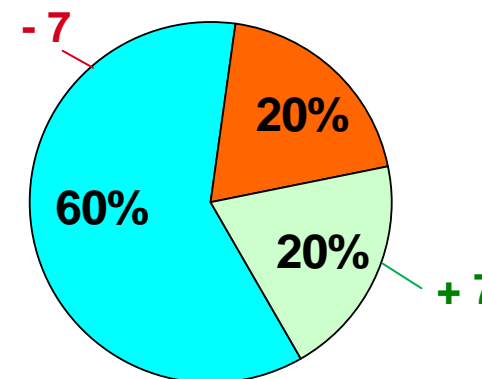
2013



Base : Ensemble
(N=39 663)

Mer Montagne Campagne

EN INDIVIDUEL



Base : Ensemble
(N=12 825)

RAPPEL : choix des porteurs de projet pour les groupes

La mer toujours plébiscitée mais une tendance en baisse

Les périodes de départ plébiscitées

Proximité de l'été

72% en groupe
66% en individuel

Reste de l'année

45% en groupe
56% en individuel

Une nette préférence pour la proximité de l'été : 7 séjours sur 10

Les durées

	Partants Groupe	Partants Individuel
<i>Bases</i>	39 707*	12 828**
5 jours / 4 nuits	19 %	5 %
8 jours / 7 nuits	81 %	95 %

Des courts séjours qui ne décollent pas chez les individuels et une tendance à la baisse chez les groupes

Un poids des adhérents de l'UNAT toujours prépondérant

	Partants Groupe	Partants Individuel
UNAT	85 %	83 %
Autres	15 %	17 %

* Ensemble des partants en groupe SEV 2013

** Ensemble des partants en individuel SEV 2013

➤ Réunion des partenaires du programme SEV

Le TOP 10

ORGANISME	Nombre de Seniors en GIR	Nombre de Seniors en Groupe	Nombre total de seniors accueillis
CAP VACANCES Port Barcarès	188	1705	1893
SARL ARVERNE	206	1458	1664
CAP VACANCES Port Manech	125	1561	1586
CAP VACANCES La Grande Motte	283	960	1243
VACANCES POUR TOUS L'Arnèche	264	908	1172
VACANCES POUR TOUS La Grande Bastide	331	784	1115
CAP France Batipaume	185	829	1014
VACANCES ULVF Les Beaupins	99	884	983
CAP France Lac et Montagne	90	790	880
TERNELIA Le Grand Hôtel	290	551	841

Des retombées économiques positives

	2013	2012
CA Hors aide	12 852 556 € 65%	10 419 330 €
Aide ANCV	6 483 446 € 35%	5 402 160 €
Contribution GIR	251 428 €	200 420 €
CA total	19 587 430 €	16 021 910 €

Des retombées économiques toujours très positives

+ 22% de CA
par rapport
à 2012

Que pensez-vous du programme ?



- **Méthodologie**

108 contacts ont été destinataires de l'enquête

>> **57** répondants

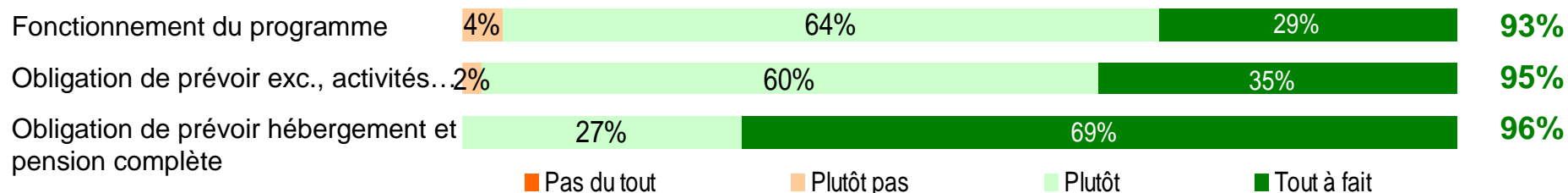
>> **52** questionnaires « Terminés »

Les professionnels du tourisme ont été interrogés sur trois volets :

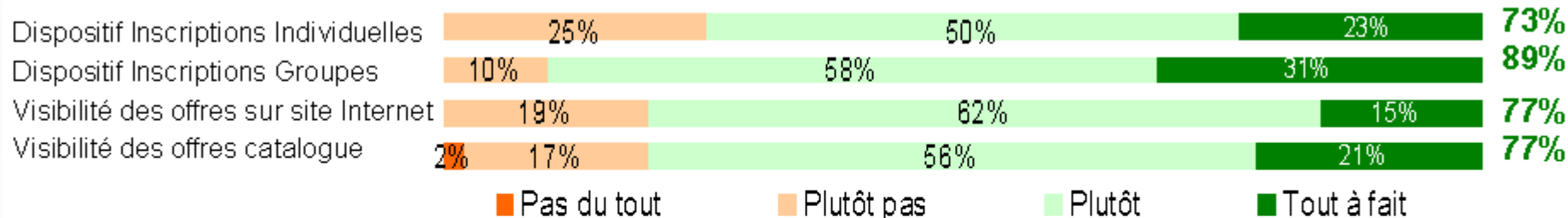
- ▶ La satisfaction (générale, programme, ANCV)
- ▶ Les retombées économiques et sociales
- ▶ La gestion du programme SEV dans leurs structures

➔ Une satisfaction globale très élevée

Total Satisfait : tout à fait + plutôt



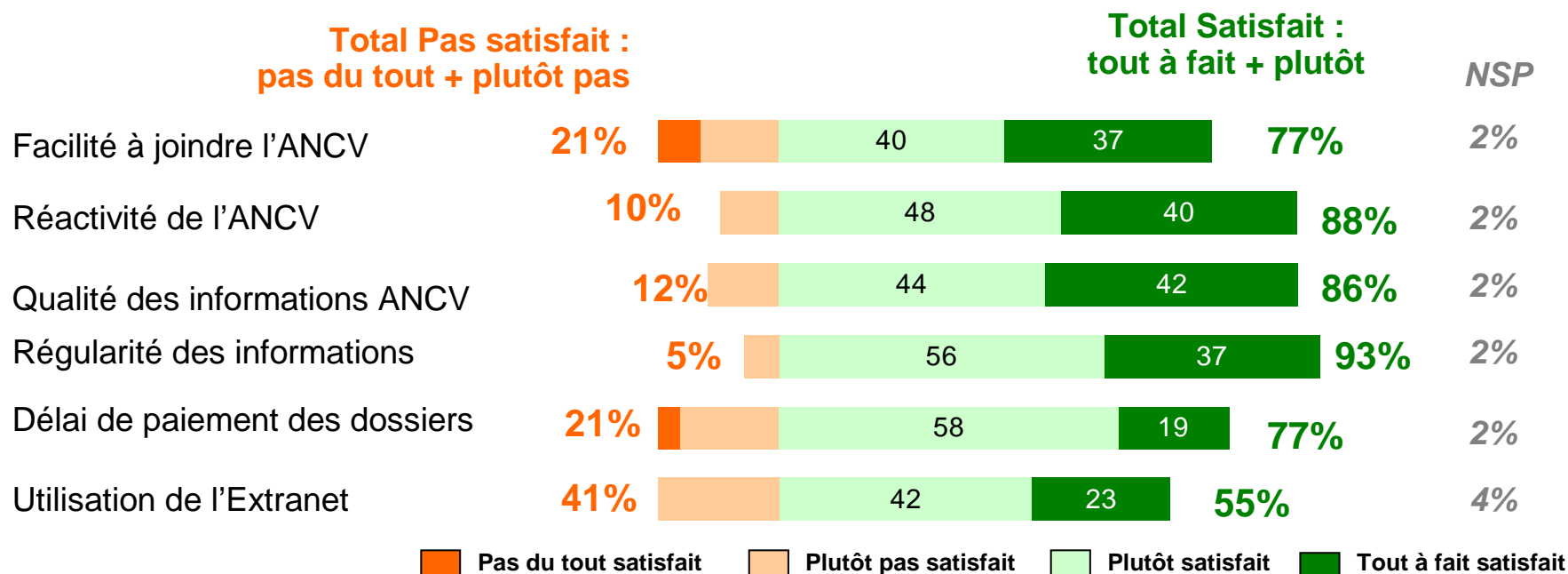
Total Satisfait : tout à fait + plutôt



Une satisfaction détaillée sur la mise en place du programme qui reste correcte... mais en baisse par rapport à l'année dernière

- 9 points sur l'item Inscriptions Groupes
- 19 points sur les items Promotion des offres

➔ Un niveau de satisfaction des relations avec l'ANCV qui reste bon



Une satisfaction qui s'améliore par rapport à l'année dernière...

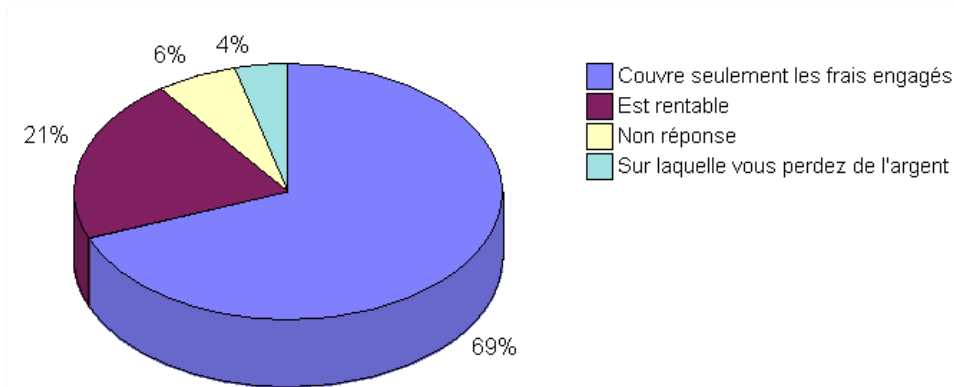
... sur les items Facilité à joindre l'ANCV (+ 2 points) et Réactivité de l'ANCV (+ 5 points)

... et de façon significative : sur les délais de paiement (+ 30 points)

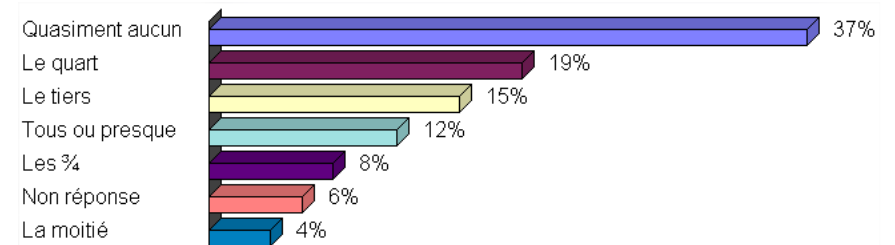
Le seul point d'insatisfaction est notre outil Extranet

➔ Une opportunité de maintenir une activité économique

Seniors en Vacances est une opération qui :



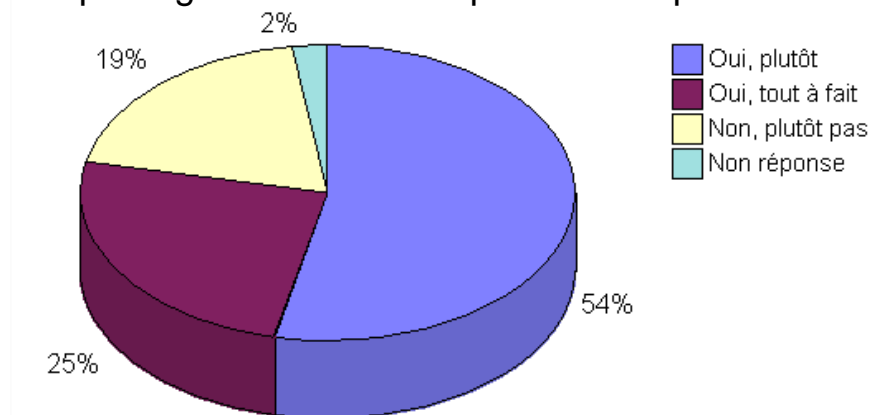
Une clientèle à petit budget :



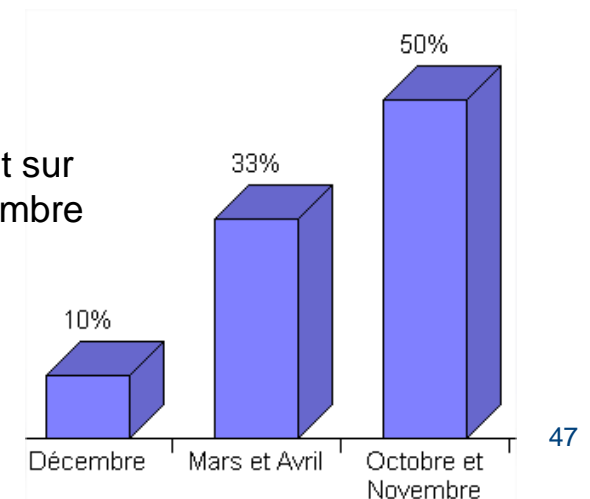
Les seniors dépensent en moyenne de 10 à 30 euros

Essentiellement dans : les souvenirs et cartes postales

Néanmoins, le programme SEV a permis d'augmenter le remplissage des structures pendant les périodes creuses



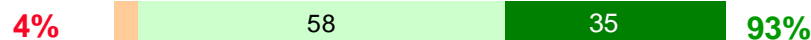
Particulièrement sur octobre et novembre



➔ Une opportunité de développement économique et social pour les structures

NSP

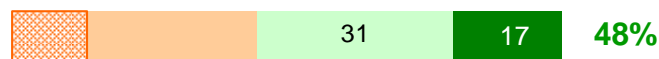
Permet une meilleure connaissance de la structure auprès d'un large public



3%

Allonger les contrats saisonniers

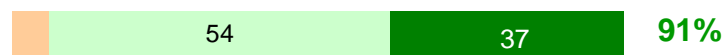
39%



13%

Permet de toucher des clients Seniors que vous n'auriez pas pu toucher sans SEV

6%



3%

Allonger la période d'occupation

39%



5%

■ Pas du tout d'accord
 ■ Plutôt pas d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Tout à fait d'accord

Création de postes

14% des répondants affirment avoir créé un poste pour la gestion du programme

➔ Dans l'animation, la restauration et l'accueil

Allongement de la saisonnalité

30% affirment que le programme SEV a permis d'augmenter le nombre de semaines d'ouverture.

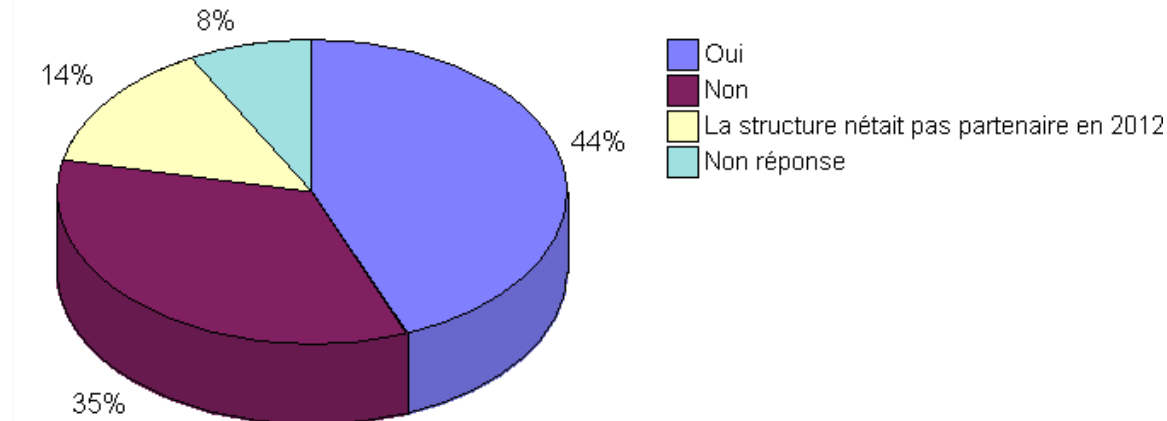
En moyenne de 2 à 4 semaines

Allongement des emplois saisonniers

Prolongation de 1 poste : 27%
 Prolongation de 2 à 3 postes : 36%
 ➔ Essentiellement dans l'animation, la restauration et les guides-accompagnateurs

➔ Un dispositif qui prend de l'ampleur chez les professionnels et qui fonctionne bien

Avez-vous accueilli davantage de seniors que l'année dernière ?



Un système de réservation bien rodé

Pour les groupes :

65% des professionnels ont adapté leurs conditions générales de vente

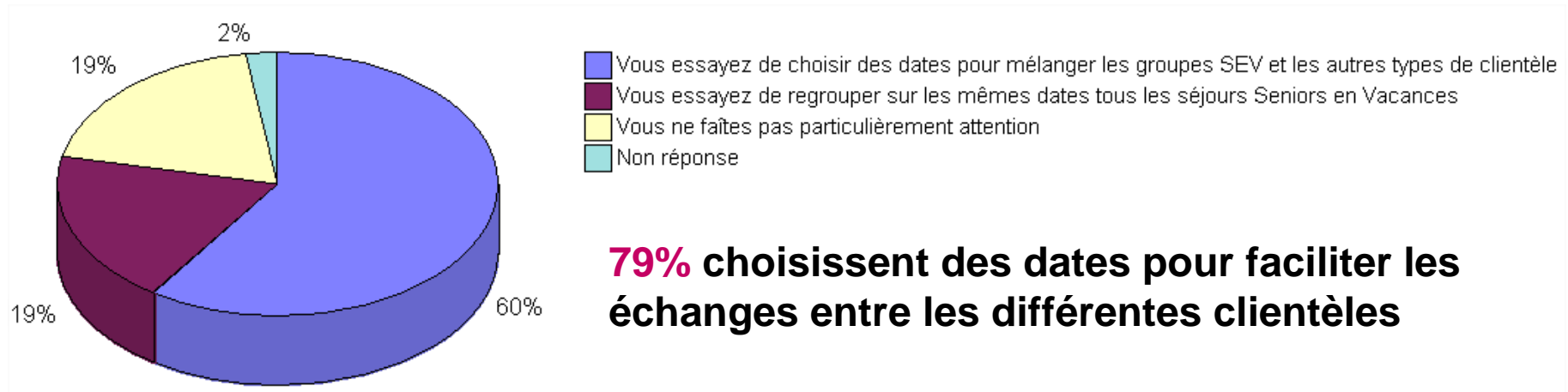
>> la gestion des groupes n'a pas posé de problème (89%)

Pour les Individuels :

60% des professionnels ont mis en place un dispositif de réservation spécifique (envoi personnalisé du programme, interlocuteur dédié notam.)

>> la gestion des individuels n'a pas posé de problème (77%)

➔ La mixité toujours favorisée par les professionnels



Une cohabitation favorisée et qui se passe bien

69% des structures affirment qu'il y a eu cohabitation entre GIR et Groupes du programme SEV

→ dans 94% des cas, la cohabitation s'est très bien (54%) ou plutôt bien passé

→ dans 92% des cas la structure avait prévu des activités facilitant les échanges

89% des structures affirment qu'il y a eu cohabitation entre clientèle SEV et clientèle « classique »

→ dans 93% des cas, la cohabitation s'est très bien (52%) ou plutôt bien passé

74% des structures avaient prévu des activités facilitant les échanges

➔ CONCLUSION

Seniors en Vacances...

Un programme qui satisfait

Un outil qui contribue à l'activité économique des structures

Le reflet d'un engagement solidaire auprès des seniors en difficulté

Les faits marquants en 2013



Bénéficiaires du programme SEV = ¼ des bénéficiaires de l'Action Sociale de l'ANCV

Partenariat CNAV

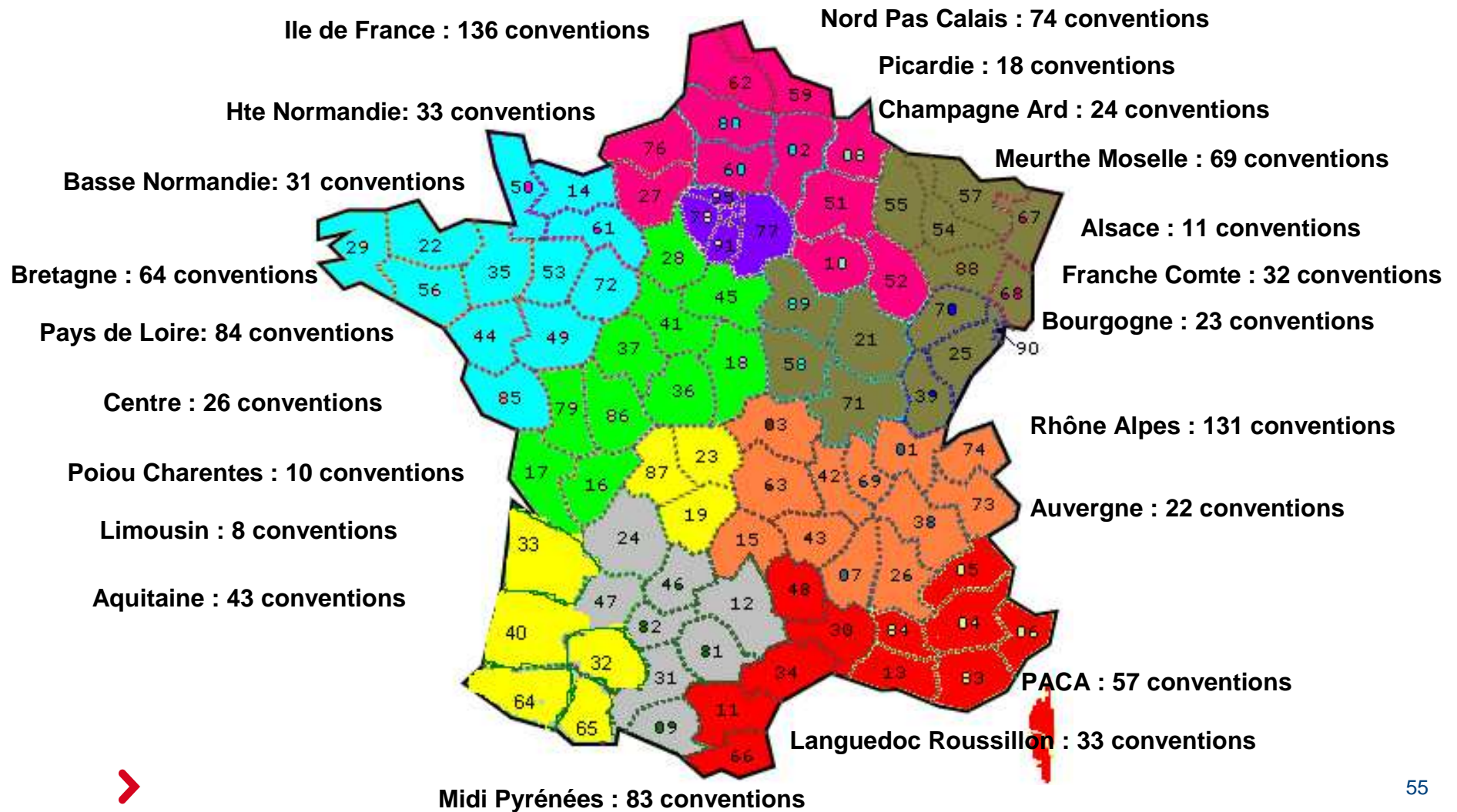
MONALISA (Mobilisation Nationale contre l'isolement des Agés)

Amplification de l'opération « Séjours de fin d'année »

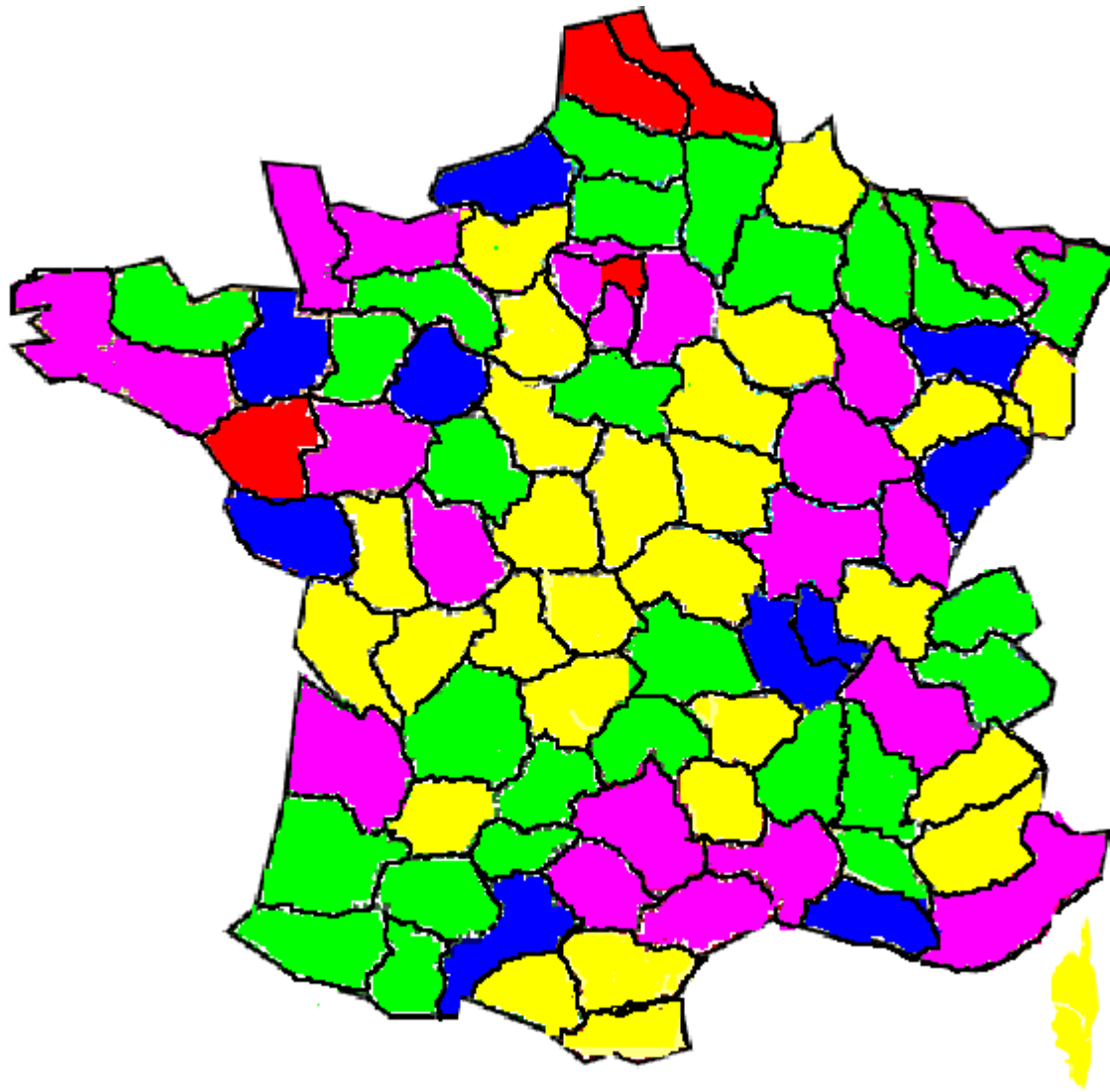
L'Ircantec et la CNRACL deviennent porteurs de projet

Répartition des conventions sur les régions

1035 conventions signées, plus de 1800 structures rencontrées



I Répartition des partants dans le cadre de SEV



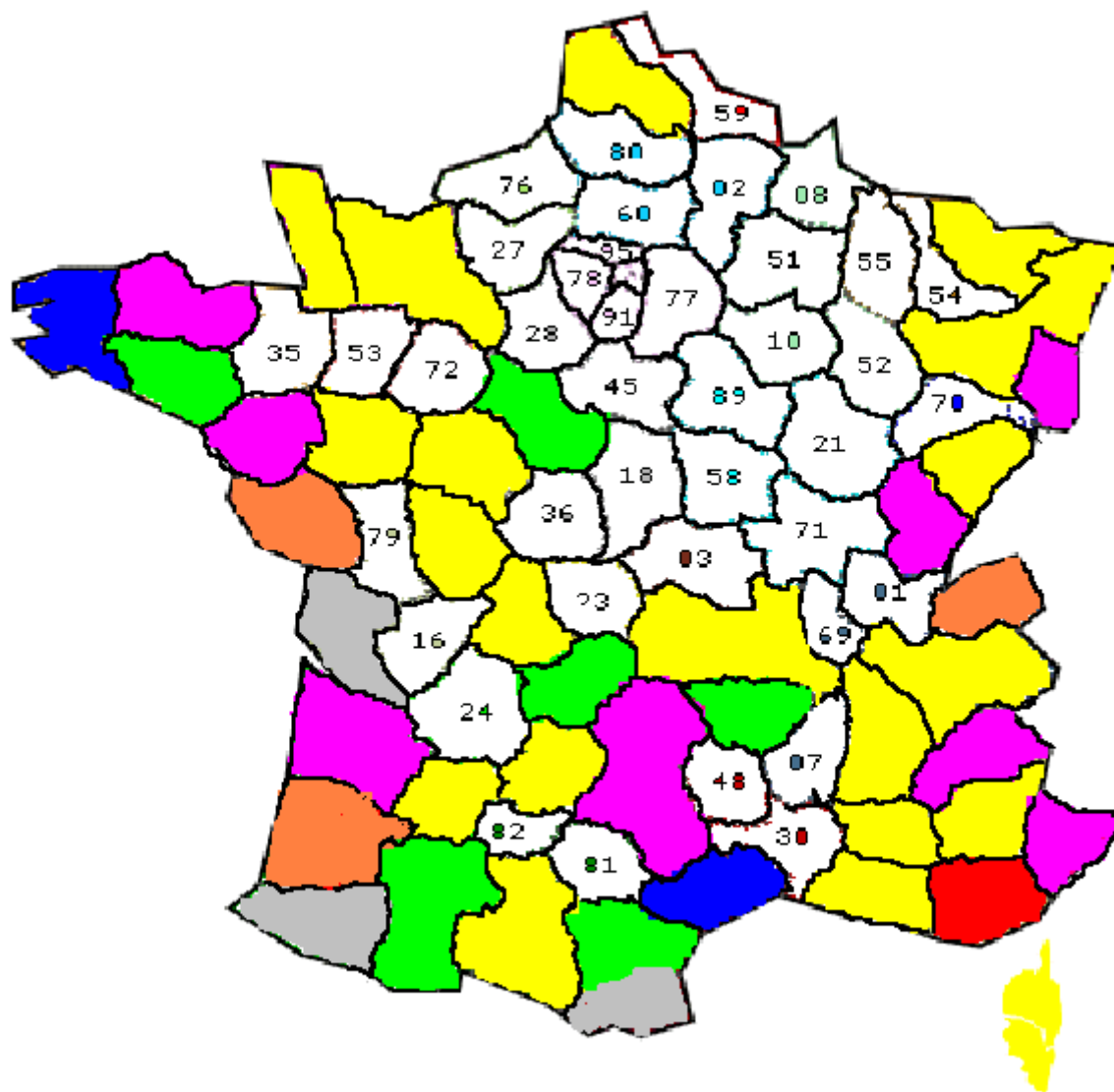
C'est dans les départements du nord, sur Paris et en Loire Atlantique où il y a le plus de partants.

Les régions plus rurales restent plus difficiles à mobiliser.
Les retraités de la façade atlantique et de la méditerranée partent tout de même en vacances malgré la présence de la mer.

Une moyenne de personnes par séjours est maintenue à 45 malgré l'entrée de petits groupes



Répartitions des partis sur les destinations



Les départements côtiers restent les plus attractifs (5056 dans le Var, 4098 pour les Pyrénées Orientales, 4846 en Charente.

Les Vosges: 2720 personnes

L'Aveyron reste la destination la plus prisée à l'intérieur de la France (1 378 venus), le Jura (1422)

