

VACAF

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

VACAF. DES VACANCES POUR TOUS



VACAF. DES VACANCES POUR TOUS



SOMMAIRE

1	Les temps forts de l'année	6
2	Les Caf adhérentes à VACAF	10
3	Les partenaires	12
4	La gestion des aides aux vacances	16
5	Le bilan chiffré	18

Document édité par VACAF.

Conception et rédaction : service de communication VACAF • Crédits photos : VACAF, iStock
Conception éditoriale et graphique, illustrations : www.signatures.eu • Juillet 2023.



L'année 2022 aura été pour VACAF celle d'un retour à une pleine activité au service des CAF et des allocataires dans un contexte économique et social quelque peu perturbé.

Grâce à l'accueil de familles et d'enfants par un grand nombre de partenaires associatifs et du tourisme social, de centres de vacances et de l'hôtellerie de plein air ainsi que la mobilisation des porteurs de projets qui accompagnent les familles les plus éloignées des vacances, VACAF a pu proposer une offre variée de destinations aux familles et à leurs enfants.

Les vacances ont ainsi été bénéfiques à bien des égards à plus de 120 000 familles cette année, pour se ressourcer, se reposer et profiter des siens. Libérées des contraintes du quotidien, elles ont pu profiter d'un nouvel environnement, imaginer d'autres possibles pour leur projet de vie ou professionnel.

Près de 57 000 familles ont également pu compter sur le soutien de leur Caf dans la prise en compte du coût du transport. Cette nouvelle aide a été déterminante dans la décision de départ de 69 % d'entre elles car elle a permis, dans un contexte de forte inflation, de solvabiliser le coût à hauteur de 93 %.

Cette année aura également été marquée par la mise en place du dispositif unifié pour les séjours enfants : l'Aide aux vacances enfants (AVE). Il permet une meilleure lisibilité pour les familles et une simplification des contractualisations pour les partenaires ayant une offre nationale. Près de 65 000 enfants et adolescents sont partis en vacances à travers ce dispositif.

L'Assemblée générale 2022 a été l'occasion de valoriser le bilan des réalisations de VACAF sur la période de la Cog 2018-2022 et de renouveler la mandature de VACAF. Le nouveau Président, Jean-Yves Delannoy, ainsi que la Vice-Présidente, Edith Galland, ont à cœur de poursuivre l'engagement de VACAF au service des CAF et de la politique vacances de la Branche famille. Ils ont dès le début de la mandature rencontré les équipes VACAF de la CAF de l'Hérault et pris l'entière mesure des défis à venir.

VACAF est prêt pour la nouvelle COG et saura innover, se renouveler, tout en continuant à gérer avec efficacité et rigueur les dispositifs existants.

Thierry Mathieu
**Directeur de la
Caf de l'Hérault,
Caf déléguée VACAF**

Jean-Yves DELANNOY
Président de VACAF

1

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE



Un livret destiné aux administrateurs a été diffusé lors de l'assemblée générale afin de présenter VACAF, son histoire, ses champs d'action et les instances de gouvernance qui associent les Caf adhérentes à la gestion de VACAF.



1.1 ACTUALITÉS

1.1.1. Une gouvernance renouvelée

La politique Vacances de la branche Familles repose depuis les origines sur l'engagement des administrateurs.

Lors de l'Assemblée générale du 23 novembre 2022, Monsieur Jean-Yves Delannoy, Président de la Caf du Val d'Oise a été élu Président de la mission nationale VACAF et Madame Edith Galland, Présidente de la Caf du Rhône, Vice-Présidente.

Un nouveau conseil d'orientation a été installé avec les président(e)s et directrices/teurs désigné(e)s au sein de chaque conférence régionale pour représenter les Caf adhérentes.



1.1.2. Bilan de la COG 2018-2022

L'année 2022 marque la fin de la convention d'objectifs et de gestion 2018-2022 signée par l'État et la Cnaf.

Aussi un bilan de la période COG présenté aux membres de la commission nationale d'action social et de l'assemblée générale de VACAF a permis de mettre en évidence les évolutions parcourues par VACAF, avec les Caf, pendant cette période.



Le nombre de départs en vacances, séjours Familles et Enfants a progressé constamment sur la période 2018-2022.

1.1.2. Bilan de la COG 2018-2022 (suite)

AVF (Aide aux Vacances Familles)

505 832 familles ont bénéficié d'une aide AVF entre 2018 et 2022

- Le nombre de familles ayant bénéficié d'une aide a augmenté de 23 % avec plus de 506 000 familles parties en vacances.
- Le taux moyen national de prise en charge est resté stable à 53 % sur toute la durée de la COG.
- La durée des séjours a poursuivi sa diminution pour se stabiliser autour d'une semaine, en cohérence avec les Règlements intérieurs d'action sociale (Rias) des Caf.



AVS (Aide aux Vacances Sociales)

20 096 familles qui ont bénéficié d'une aide AVS entre 2018 et 2022

Le taux moyen national de prise en charge est resté stable à 81 % :

- L'augmentation du reste à charge moyen a été seulement de 18 € sur la période.
- Un plus grand nombre de familles monoparentales bénéficient de l'AVS (de 65 à 69 %).

1 945 296

C'est le nombre de parents et d'enfants partis en vacances entre 2018 et 2022 avec une aide AVF ou AVS.

AVE (Aide aux Vacances Enfants)

261 230 enfants partis en séjours collectifs entre 2018 et 2022

- Plus de 260 000 enfants sont partis en vacances sur cette période.
- Le coût moyen national est resté stable, autour de 527 €.
- Les 15-17 ans représentaient la tranche d'âge la plus élevée en 2018 et 2019 ; depuis 2020, ce sont les 11-14 ans.



1.1.3. Des enveloppes exceptionnelles nationales

La commission nationale de la Cnaf a validé des mesures exceptionnelles visant à soutenir le départ en vacances des familles pour un montant de 15,7 millions d'euros, dans le cadre d'une réaffectation des excédents du FNAS 2021.

15,7 M€ alloués aux vacances dans le cadre des mesures exceptionnelles validées par la Cnaf

- Cette enveloppe a été utilisée à 65 % pour :
- permettre aux Caf le souhaitant d'intégrer les familles allocataires avec un QF de 700 € ;
 - compléter les enveloppes financières épuisées des Caf ;
 - financer la généralisation de l'aide au transport aux Caf volontaires.

1.2 INNOVATION

VACAF innove en proposant une offre de services qui s'adapte et progresse, au service des Caf, des familles et des partenaires.

1.2.1. La généralisation et la réussite du dispositif d'aide au transport

Après une expérimentation réussie en 2021, ce dispositif simple et adapté au contexte d'inflation a été généralisé en 2022.

70 Caf ont permis à 56 857 familles de bénéficier de cette aide, versée automatiquement le mois qui précède le départ, sans aucune démarche de la part de la famille.

L'aide forfaitaire repose sur les critères d'éligibilité suivants :

- Des familles, éligibles à l'AVF, ayant un QF de maximum 700 €.
- Des séjours AVF réalisés entre le 8 juillet et le 31 août 2022.
- Un seul départ sur la période par famille allocataire.

Elle est calculée en fonction de la distance (aller) entre le lieu de résidence de la famille et son lieu de vacances :

- 100 € pour un déplacement entre 200 et 400 kms
- 200 € pour un déplacement de plus de 400 kms.

Une aide très appréciée par les familles*

L'aide au transport a été déterminante dans la décision de départ en vacances pour 69 % et solvabilisé de manière significative le coût du transport pour 93 %.

- 59 % des bénéficiaires sont des familles monoparentales (contre 60,75 % en AVF)
- La proportion des QF inférieurs à 301 représente seulement 12 % des répondants (11,63 % en AVF)
- 67 % estime que le coût des dépenses engagées pour le transport représente plus de 200 € contre 63,9 % en 2021.

* Enquête conduite en direction des familles bénéficiaires avec la contribution de 60 Caf : 6 462 familles ont répondu.



1.2.2. Un dispositif unique pour les séjours enfants : l'aide aux vacances enfants (AVE)

Ce nouveau dispositif, fruit d'une expérimentation menée avec des partenaires et des Caf en 2021, conserve les spécificités des trois précédents dispositifs (AVEL - AVEN - AALS) et la prise en compte des critères des Règlements intérieurs d'action sociale (Rias) des Caf.

Il offre davantage de lisibilité sur le soutien financier aux familles avec un seul dispositif et permet aux Caf de choisir les modalités de labellisation de ses partenaires : conserver la gestion des conventionnements en local et/ou confier à VACAF la labellisation des partenaires d'envergure nationale.

Les démarches des partenaires nationaux ont été simplifiées. 178 partenaires ont bénéficié d'une labellisation VACAF, avec la possibilité d'une convention unique pour les Caf ayant choisi de confier leurs conventionnements à VACAF, alors qu'auparavant ils devaient demander une convention à chaque Caf.



2

LES CAF ADHÉRENTES À VACAF



2.2 GESTION DES ENVELOPPES BUDGÉTAIRES DES CAF ET DE LA CNAF

En 2022, le montant des aides allouées par les Caf et versées par VACAF s'élève à :

- 57,9 millions d'euros dans le cadre des dispositifs familles (AVF et AVS) ;
- 14,8 millions d'euros dans le cadre de l'aide aux vacances enfants (AVE).

VACAF a également géré une enveloppe de 9,8 millions d'euros de fonds nationaux.

Avec un volume de près de 82 millions d'euros d'aides versées, VACAF confirme son rôle dans le secteur du tourisme social et solidaire, sa contribution à cette activité économique avec un chiffre d'affaires d'environ 145 millions d'euros.

2.3 ACCOMPAGNEMENT ET COMMUNICATION

VACAF a poursuivi l'**accompagnement de la politique Vacances des Caf** à travers une amélioration constante de l'offre de service existante : généralisation de l'aide au transport, dispositif unique d'Aide aux Vacances Enfants et prise en charge des conventionnements des partenaires nationaux.

VACAF a poursuivi les travaux avec la Cnaf pour construire un **modèle de notification de droit aux vacances harmonisé**. Cette information est disponible dans l'espace mon-compte à partir de 2023 afin d'accroître la lisibilité des aides AVF et AVE pour les familles.

Des **visio-conférences ont été proposées aux Caf sur des sujets aussi variés que** : l'aide au transport, le kit communication lors du lancement de campagne, l'information et la formation des équipes et des partenaires sur la labellisation dans le cadre du nouveau dispositif AVE et la gestion des réclamations.

Les Caf ont également pu participer au **chantier sur le Parcours Vacances** visant à améliorer l'accompagnement de certaines familles dans leurs projets de vacances en s'appuyant sur des partenariats renforcés.

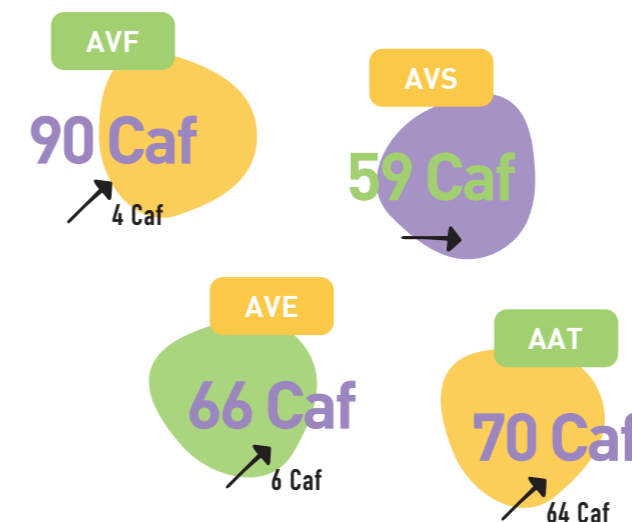
Dans ce cadre, VACAF a collaboré avec l'Association Vacances Ouvertes pour proposer aux Caf volontaires une **formation sur l'accompagnement au départ en vacances des familles fragilisées**. 16 Caf y ont participé.

VACAF est un acteur reconnu en matière de politique Vacances par le réseau des Caf et la Cnaf : poursuite de l'augmentation des adhésions, expertise, consultations et sollicitations sur de nouveaux travaux.

2.1 NOUVELLES ADHÉSIONS

En 2022, 96 Caf adhèrent à VACAF dont :

- 94 à au moins un dispositif familles (AVF et/ou AVS), soit 4 nouvelles Caf en AVF ;
- 70 à l'Aide Au Transport (AAT), soit 64 nouvelles adhésions ;
- 66 au dispositif enfants (AVE), soit 6 nouvelles Caf en AVE.





3

LES PARTENAIRES

Devenir partenaire VACAF, c'est participer au départ en vacances des familles. En 2022, le site vacaf.org proposait plus de 4 000 partenaires familles et enfants.

3.1 LA LABELLISATION DES PARTENAIRES FAMILLES ET ENFANTS

Les partenaires labellisés Familles (AVF / AVS)

Plus de 2 000 partenaires sont labellisés, soit en direct, soit via des centrales de réservation.

En 2022, 1 422 demandes de labellisations ont été traitées en raison du renouvellement de conventions en tacite reconduction. Seules 5 % ont été refusées, ne correspondant plus aux critères d'éligibilité de VACAF. Ces demandes ont été prises en charge dans un délai moyen de 4,76 jours.

4,76 j
délai moyen de prise en charge d'une demande de labellisation

86 partenaires ont souhaité mettre fin à leur partenariat VACAF dont plus de la moitié étaient liés à des cessations d'activité. Parmi les nouveaux propriétaires, une très large majorité a souhaité poursuivre le partenariat. Ces chiffres sont stables depuis 3 ans.

Les partenaires labellisés AVS

Les partenaires qui accueillent les séjours AVS offrent un service attentionné et facilitent l'organisation du séjour des familles accompagnées par un porteur de projet (travailleur social ou association). Ils désignent une personne référente pendant le séjour des familles accueillies.

Le rôle des partenaires labellisés Familles et Enfants

Le partenaire renseigne les familles qui souhaitent réserver leur séjour de vacances et calcule le montant de l'aide et le reste à charge sur le coût du séjour.

Il pose les réservations sur le site de gestion VACAF puis, après le séjour, transmet ses factures pour le paiement de l'aide.

Les partenaires labellisés Enfants (AVE)

2 062 partenaires enfants sont labellisés dans le cadre du dispositif AVE en 2022. Ils proposent une offre de séjours enfants variée sur le site grand public www.vacaf.org :

→ 177 partenaires dits « nationaux » ont été labellisés par VACAF en 2022.


Les partenaires ne respectant pas les critères d'éligibilité nationaux, avec notamment une offre de séjours suffisante pour accueillir les enfants de toutes les Caf adhérentes, sont orientés vers une labellisation locale des Caf.

Les demandes de labellisation ne respectant pas la charte de la laïcité ont fait l'objet d'une saisine du comité de suivi de la laïcité.

5,65 j
délai moyen de prise en charge d'une demande de labellisation

→ 1 885 partenaires dits « locaux » ont été labellisés par des Caf.

FOCUS :
L'accompagnement des partenaires labellisés Familles et Enfants


 Réponses téléphoniques

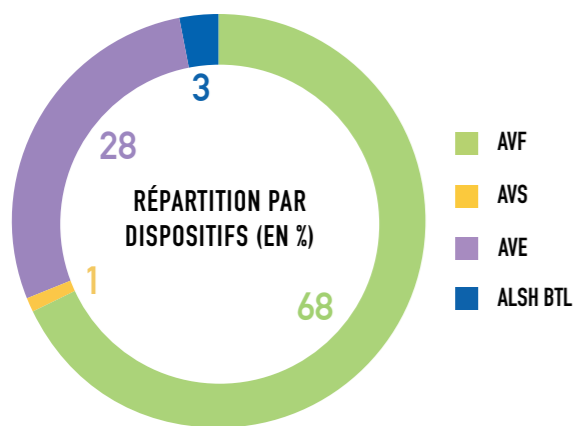
4 612 appels entrants
807 appels sortants

 Assistance **163** rendez-vous d'assistance

 Mails

5 490 mails partenaires familles et enfants reçus
37 891 mails allocataires reçus

 Appels Partenaires



 Thématique des motifs d'appels

Labellisation / Agrément	1 506
Réservations	1 170
Utilisation de l'aide	1 082
Droits aux vacances des familles	757
Accès au site	658
Facturation	605
Paiement	403
Fiche centre	350
Saisie séjour	324
Autres	66
Réclamations / Signalements	46

3.2 ACTIONS ENGAGÉES DANS L'ACCOMPAGNEMENT ET LA COMMUNICATION

À la suite des enquêtes de satisfaction, des échanges et des chantiers associant les partenaires, des actions ont été conduites en 2022 :

- Une nouvelle documentation a été éditée afin de faciliter les démarches des partenaires, elle est disponible sur le site intranet : guides, modes opératoires...
- Un nouveau site partenaire a été créé, disponible depuis janvier 2023, il a pour objectif de :
 - › présenter VACAF et les dispositifs Vacances ;
 - › mettre en valeur les atouts de la labellisation ;
 - › rendre lisible les critères d'éligibilité ;
 - › permettre aux partenaires de découvrir les modalités de demande de labellisation et y accéder en un clic.



3.3 CAMPAGNE DE CONTRÔLES

Chaque année, les Caf se mobilisent pour réaliser des visites de contrôle auprès des structures Familles labellisées. En 2022, 65 Caf ont visité 214 établissements.

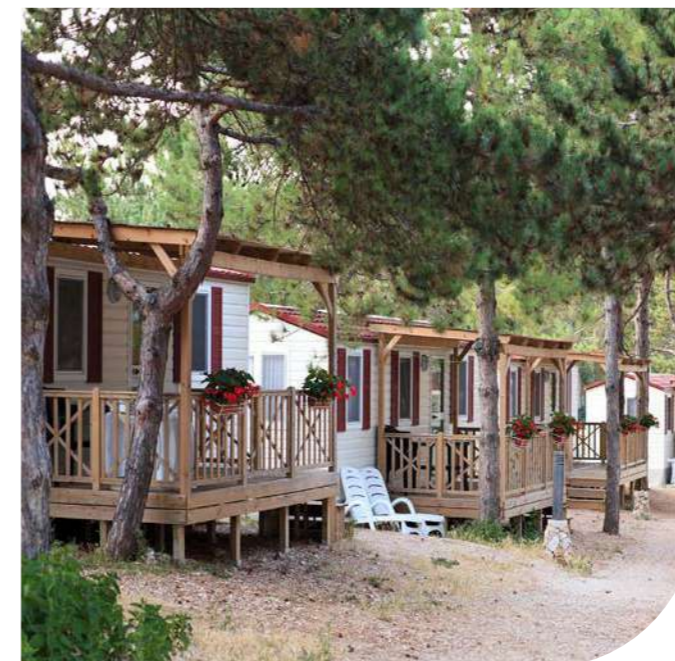
99% proposent des hébergements satisfaisants

90% des partenaires trouvent facile de procéder aux réservations sur le site.

64% des clubs d'enfants et des animations sont accessibles à un public porteur de handicap.

44% des partenaires ont rencontré des difficultés avec les familles VACAF*.

* 51 % de ces partenaires estiment qu'elles sont similaires à celles rencontrées avec le reste de la clientèle.



3.4 RÉCLAMATIONS DES PARTENAIRES ET DES FAMILLES

436 réclamations sont parvenues à VACAF en 2022 dont 134 de partenaires et 302 de familles allocataires.

Les réclamations des partenaires



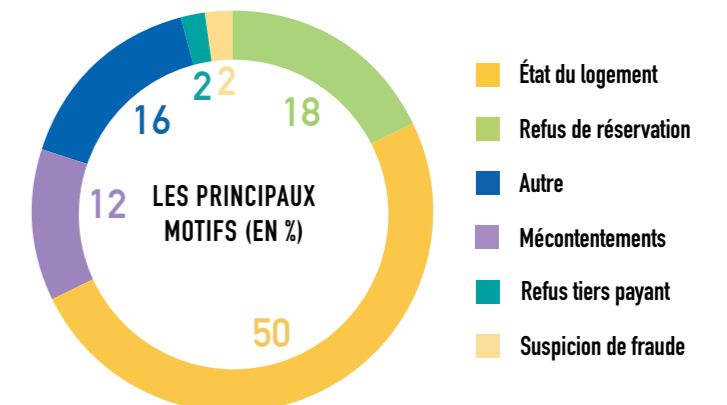
- Incidivités allocataires
- Séjours annulés ou non effectués
- Impayés de la famille
- Mécontentements
- Autre
- Dégradations et violences
- Suspicion de fraude

Les réclamations des allocataires

Une forte augmentation essentiellement liée aux difficultés rencontrées chez un partenaire ayant fait l'objet de nombreuses plaintes (100 réclamations pour 3 campings).

Les refus de réservations et l'application de quotas représentent 42 % (45 % en 2021).

Seules 7 réclamations concernent les aides aux vacances Enfants :





4

LA GESTION DES AIDES AUX VACANCES

L'engagement de VACAF dans une démarche qualité continue

Certifié Iso 9001 en 2016, VACAF a été renouvelé pour un cycle de 3 ans 2021-2024.

VACAF est aussi engagé dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), la Caf de l'Hérault ayant obtenu le niveau de labellisation « confirmé » en 2021.

L'écoute client est une orientation forte de la stratégie d'amélioration continue de VACAF.



Le nombre de réservations a considérablement augmenté par rapport à 2021 :

AVF : 115 788
réservations confirmées
+12,8%

AVS : 4 351
réservations confirmées
+9,9%

AVE : 19 845
réservations confirmées
+25%

50
saisonniers
en renfort

Afin d'assurer dans les meilleurs délais le traitement des factures, 50 saisonniers, venus en renfort des équipes VACAF, ont bénéficié d'une formation adaptée, de supports et d'accompagnement de l'équipe titulaire.

15j
de supervision
pour accompagner
les saisonniers

Afin de fiabiliser le traitement des séjours et d'accompagner la montée en compétence des agents saisonniers, une supervision de 15 jours a été mise en place permettant de sécuriser le traitement des factures.

+ de 95%
des séjours AVF et AVE
payés en moins de 5 semaines

• Pic du nombre de factures hebdomadaires reçues en saison :

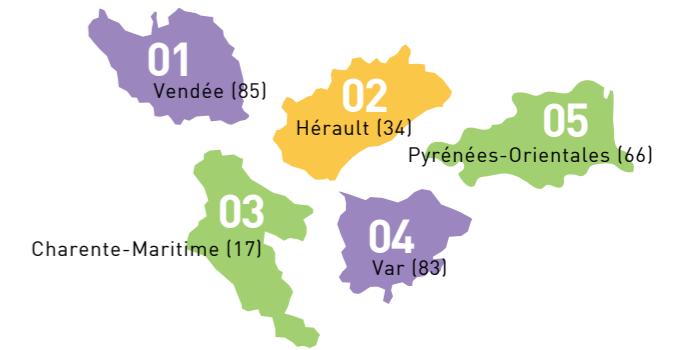
- › 16 881 factures AVF
- › 2 790 factures AVE



5

LE BILAN CHIFFRÉ

TOP 5 destinations



FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

	2022
Coût moyen d'un séjour	870,16 €
Taux moyen de prise en charge	53 %
Reste à charge moyen	406,03 €

5.1 AVF

(Aide aux Vacances Famille)

EN bref !

92

Caf adhérentes

115 680

séjours vacances

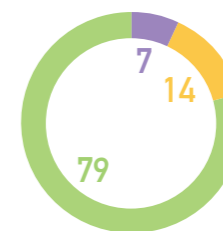
411 127

Personnes prises en charge (adultes + enfants)

53,6

millions d'euros d'aides alloués

Répartition des modes de séjour (en %)



- Pension, demi-pension
- Locations
- Hôtellerie de plein air

Durée moyenne d'un séjour



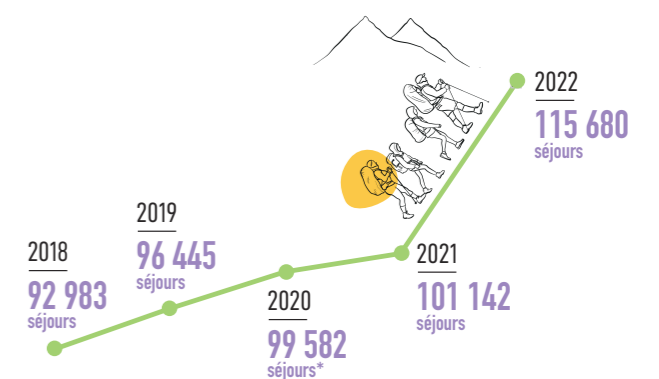
FOCUS famille

Typologie des familles

	2022
Familles monoparentales	61 %
Nombre d'adultes	157 226
Nombre d'enfants	253 901

Répartition par QF

Tranches QF	0 - 300	301 - 500	501 - 700	+ de 700
Utilisateurs	11,63 %	39,17 %	38,53 %	10,66 %



Évolution du nombre de séjours

* AVF + Premières lignes

5.2 AAT

(Aide Au Transport)

EN bref

70

Caf adhérentes

56 857

aides de 100 €
et 200 € versées

9,6

millions d'euros
d'aides alloués

À retenir

- Recrutement spécifique de 10 agents saisonniers
- Développement d'un outil spécifique de gestion du dispositif
- Formation, création de supports et accompagnement des agents
- Création de supports et accompagnement des Caf dans le déploiement de l'AAT
- 59 417 aides saisies dont 2 560 indus générés suite à des annulations de séjour, modifications de destination, erreurs de saisie

FOCUS distance



Répartition des distances

Distances en km	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 - 800	+ de 800	TOTAL
Utilisateurs	795	16 659	18 550	11 371	9 482	56 857
Pourcentage	1 %	29 %	33 %	20 %	17 %	100 %

17 451

aides de 100 € versées pour un déplacement entre 200 et 400 kms.

39 406

aides de 200 € versées pour un déplacement de plus de 400 kms.

FOCUS famille



Répartition des familles utilisatrices par QF

Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 - 700	701 - 900	TOTAL
Bénéficiaires	1 996	14 426	24 573	13 906	1 956	56 857
Pourcentage	4 %	25 %	43 %	24 %	3 %	100 %



5.3 AVS

(Aide aux Vacances Sociale)

EN bref

59

Caf adhérentes

4 337

séjours vacances

16 367

Personnes prises en charge (adultes + enfants)

4,2

millions d'euros d'aides alloués

FOCUS famille



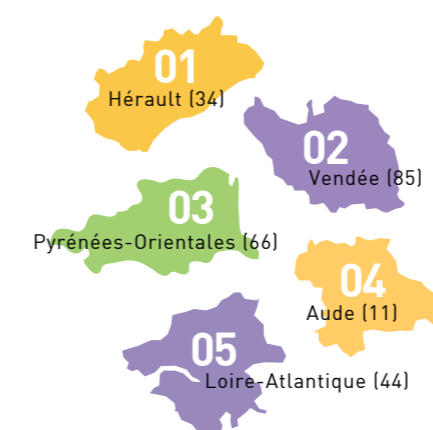
Typologie des familles

	2022
Familles monoparentales	69 %
Nombre d'adultes	6 015
Nombre d'enfants	10 352

Répartition par QF

Tranches QF	0 - 300	301 - 500	501 - 700	+ de 700
Utilisateurs	13,96 %	48,45 %	30,18 %	7,42 %

TOP 5 destinations



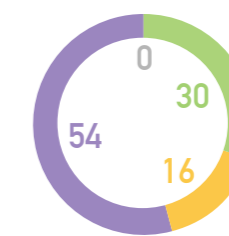
FOCUS séjours



Coût et prise en charge d'un séjour

	2022
Coût moyen d'un séjour	1 199,35 €
Taux moyen de prise en charge	81,3 %
Reste à charge moyen	224,40 €

Répartition des modes de séjour (en %)

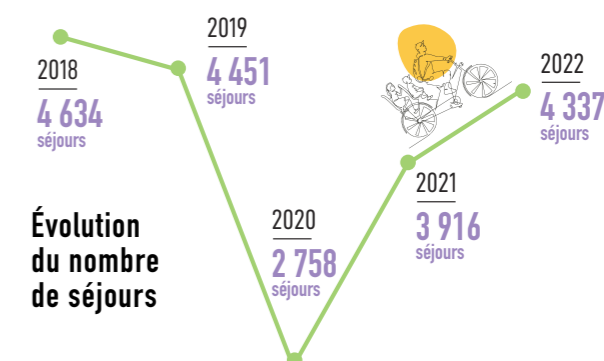


- Pension, demi-pension
- Locations
- Mobil-home, chalet..
- Camping

Durée moyenne d'un séjour



Évolution du nombre de séjours



Focus AVS linéaire

- de 4 Caf en 2019 à 15 Caf en 2022
- 1 159 pré-réservations et 1 080 séjours réalisés soit 93 % d'utilisation

Les +

- Un accompagnement des familles facilité grâce à des réservations garanties
- Des partenaires privilégiés et engagés

5.4 AVE

(Aide aux Vacances Enfants)

EN bref

62

Caf adhérentes

19 904

séjours vacances

64 900

Enfants pris en charge

14,8

millions d'euros d'aides alloués

FOCUS enfants

Nombre d'enfants par tranche d'âge

	2022
Enfants de 0 à 5 ans	282
Enfants de 6 à 10 ans	20 136
Enfants de 11 à 14 ans	30 195
Ados de 15 ans et +	14 287

Répartition par QF

Tranches QF	0 - 300	301 - 500	501 - 700	+ de 700
Utilisateurs	9,08 %	43,88 %	38,10 %	8,94 %

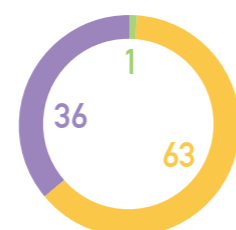


FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

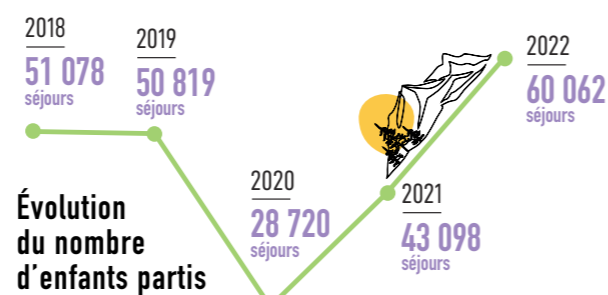
	2022
Coût moyen brut d'un séjour	600 €
Coût moyen d'un séjour déduction faite des autres aides	511,26 €
Taux moyen de prise en charge	44,8 %
Reste à charge moyen	281,99 €

Répartition des séjours (en %)



- Séjours maternelle (0 - 5 ans)
- Séjours enfants (6 - 14 ans)
- Séjours ados (15 ans et +)

Durée moyenne d'un séjour



Évolution du nombre d'enfants partis

VACAF. DES VACANCES POUR TOUS





Service VACAF - Caf de l'Hérault

139, avenue de Lodève

34943 Montpellier Cedex 9

La qualité des services VACAF est
certifiée ISO 9001:2015