

VACAF

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

DÉCOUVERTE

Organisation, orientations, engagements de VACAF.

FOCUS

Les Caf adhérentes et les partenaires labellisés à la loupe.

DATAS

Les dispositifs d'aides aux vacances en chiffres.



VACAF, DES VACANCES POUR TOUS

Découverte

- 1 Les orientations de l'année 4
- 2 La politique qualité VACAF 8
- 3 Gestion des aides aux vacances et organisation du service 10

Focus

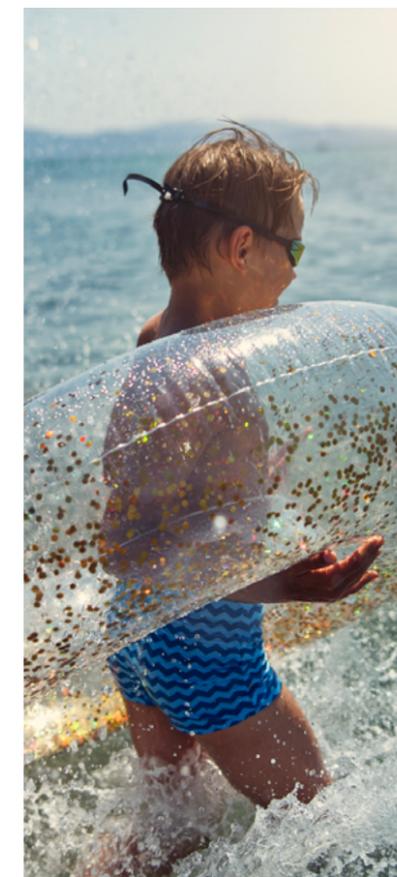
- 4 Les Caf adhérentes à VACAF 12
- 5 Les partenaires VACAF 15

Datas

- 6 Bilan chiffré des dispositifs d'aides aux vacances 18
- 7 Focus enquêtes de satisfaction, présentation des résultats 24

Document édité par VACAF.

Conception et rédaction : service de communication VACAF • Conception éditoriale et graphique, illustrations : www.signatures.eu • Crédits photos : VACAF, iStock • Juin 2022.



EDITO

En 2020 le Covid a bouleversé nos vies et nos organisations. Prenant en compte cette situation en 2021, l'équipe de VACAF et les partenaires du tourisme social labellisés ont pu anticiper la réalisation de près de 150 000 séjours de vacances pour le grand bonheur de familles et d'enfants.

Après un début d'année difficile lors duquel il n'a pas été possible d'organiser des séjours pendant les vacances d'hiver, les Caf, les partenaires et VACAF se sont mobilisés pour accueillir près de 430 000 adultes et enfants qui avaient grand besoin de partir en vacances.

Des succès essentiels sont à mettre au crédit de VACAF en cette période particulière :

- une réorganisation du service pour un traitement adapté et efficient permettant le paiement de 96 % des factures en moins de 3 semaines,
- l'association des parties prenantes dans des chantiers tels que la refonte du dispositif d'aide aux vacances enfants et le traitement des réclamations,
- la contribution aux travaux nationaux de convergence des règlements intérieurs d'action sociale et de refonte de la prestation de service vacances.

En 2021 nous avons également poursuivi notre démarche d'amélioration de la qualité avec un 2^{ème} cycle de certification Iso 9001.

Un acte fort qui engage VACAF dans des savoir-faire et des compétences, la garantie d'une culture clients (enquêtes Caf, allocataires, partenaires), l'implication du personnel et l'innovation.

Enfin, cette année a aussi été marquée par l'expérimentation d'une aide au transport, par VACAF et 6 Caf, afin de solvabiliser le départ en vacances et faciliter l'accès aux destinations éloignées, plébiscitées par les familles (le bord de mer notamment).

L'amélioration de l'offre de service et l'innovation continuent de constituer l'ADN de VACAF au service du plus grand nombre de départs en vacances de familles et d'enfants.

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

ORIENTATIONS DE L'ANNÉE



VACAF a poursuivi la dynamique d'innovation et d'expérimentation, en co-construction avec les Caf et les partenaires.

1.1 Dispositif unifié séjours enfants - AVE

Afin de dynamiser les départs en vacances des enfants, un nouveau dispositif « unique » Aide aux Vacances Enfants (AVE) a été expérimenté en 2021 avec pour objectifs de :

- offrir une meilleure lisibilité de l'offre vacances enfants aux familles ;
- simplifier la demande de conventionnement pour les partenaires qui, pour certains effectuaient de multiples conventionnements avec des Caf ;
- transférer la gestion de la labellisation AVE à VACAF pour les Caf intéressées.

“ En mai 2021, un projet de nouveau dispositif AVE a été validé par le Conseil d'orientation de VACAF.

Une labellisation nationale des séjours enfants par VACAF a donc été expérimentée dans le cadre d'un chantier associant 5 Caf volontaires et 7 partenaires. Un nouveau circuit de traitement des demandes de labellisation a été élaboré puis testé.

À la suite de cette expérimentation, un projet du nouveau dispositif AVE a été validé par le Conseil d'orientation de VACAF en mai 2021 et présenté par visio-conférences à toutes les Caf adhérentes avec :

- les modalités de fusion des 3 dispositifs existants (AVEL, AVEN et AALS) en un dispositif AVE ;

- les différentes possibilités de labellisation AVE par VACAF et/ou en local par les Caf.

Les partenaires AVE ont été destinataires d'une information et de modes opératoires pour les aider à effectuer leurs demandes de labellisation à compter de janvier 2022.



1.2 Nouvelle aide au transport

Le coût du transport constitue un des freins au départ en vacances pour les familles les plus modestes. C'est pourquoi une aide a été expérimentée avec 6 Caf volontaires et éloignées des destinations plébiscitées par les familles, le bord de mer notamment.

L'OBJECTIF :

Créer une aide simple dans sa compréhension et dans sa mise en œuvre avec un versement automatique, sans aucune démarche à effectuer pour la famille bénéficiaire.

LES PRINCIPES :

Une aide forfaitaire fixe, modulée en fonction de la distance entre le lieu de résidence et celui de vacances :

- entre 200 et 400 kms : 100€
- au-delà de 400 kms : 200€

Les familles éligibles à l'AVF, avec un QF de 500€ maximum, ont ainsi pu bénéficier de l'aide aux transports pour un seul séjour par famille allocataire, réalisé entre le 7 juillet et le 1^{er} septembre 2021.

3 553 familles ont perçu cette aide exceptionnelle, soit 80 % des bénéficiaires potentiels pour une aide totale de 598 600€ répartie comme suit :

- 1 080 aides de 100€ versées soit 108 000€
- 2 453 aides de 200€ versées soit 490 600€

598 600 €

Montant total de l'aide au transport AVF dont 80% des familles éligibles ont pu bénéficier en 2021

802 familles bénéficiaires en 2021

3 553 familles ont bénéficié de l'aide exceptionnelle au transport en 2021

Une enquête adressée aux familles bénéficiaires de cette aide a montré que ce soutien financier avait été déterminant dans la décision de départ en vacances pour **69,70 %** des familles et avait solvabilisé de façon significative le coût réel du transport pour **92,2 %** d'entre elles.

Les résultats de cette expérimentation ayant été concluants, les instances de gouvernance de VACAF ont validé le principe de déployer ce dispositif pour l'ensemble des Caf adhérentes à l'AVF en 2022.

1.3 Convergence des RIAS des Caf en AVF

Les travaux cartographiques sur le dispositif AVF conduits en 2019 et 2020 ayant permis

d'entrevoir des possibilités pour faire partir plus de familles en vacances et améliorer la lisibilité de la politique vacances de la Branche famille, les Caf ont été invités en 2021 à faire évoluer leurs RIAS autour de 3 critères de convergence :

- Permettre un départ pour les familles allocataires dont le QF est compris entre 0 et 700€.
- Proposer une durée de séjour autour de 7 nuits / 8 jours, ce qui correspondait à 82 % des départs réalisés.
- Retenir les ressources les plus récentes pour le calcul des droits, soit les ressources N-2.

À la suite du vote de leur CA, 15 Caf ont convergé vers un QF de 700 € ou plus en cours d'année 2021. 7 Caf ont sollicité les fonds exceptionnels de la Cnaf pour un montant d'1,4 millions d'€ et 2 600 départs supplémentaires ont été réalisés.

Afin de faciliter un plus grand nombre de départ en vacances de familles en 2021, le Conseil d'administration de la Cnaf du 18 mai 2021 a alloué 8 Millions d'euros de fonds nationaux exceptionnels aux aides aux vacances.

Ces fonds ont notamment permis d'expérimenter l'aide au transport et d'accompagner les Caf dans la convergence du QF 700 €.

8M €

C'est le montant des fonds nationaux alloués aux aides aux vacances des familles le 18/05/2021 par le Conseil d'administration de la Cnaf.

1.4 Contribution à la refonte de la PS vacances

La PS Vacances a pour objectif de soutenir les structures d'accueil qui proposent un service « attentionné » aux familles accompagnées par une association ou un travailleur social, afin de lever les freins organisationnels au départ en vacances.

Face à une couverture territoriale insuffisante et des modalités de versement de cette prestation

peu efficaces, VACAF a travaillé avec la Cnaf sur une proposition de refonte qui a été adoptée par le Conseil d'administration de la Cnaf du 02/11/21 avec les évolutions suivantes :

- une aide dès la 1^{ère} famille accueillie ;
- une diversification de l'offre avec l'ouverture à l'hôtellerie de plein air ;
- une aide valorisant des services spécifiques avec un financement socle correspondant à l'accompagnement de la famille avant et pendant son séjour et un financement complémentaire

en fonction des offres proposées aux familles : transport gare / structure de vacances, garde ponctuelle d'enfants, soutien au répit handicap, activité / sortie en famille.

Les structures ayant répondu à un appel à projet seront labellisées par un comité national de suivi composé de la Cnaf, des Caf et de VACAF en tant que gestionnaire du dispositif.



Visite du camping les Ayguades et échanges entre Adrien Taquet, Secrétaire d'État chargé de l'enfance et des familles, avec les familles et le porteur de projet AVS autour d'un repas. Anne Zenou pour VACAF et Michel Escande pour la Caf de l'Aude ont représenté la Branche famille pour valoriser les aides aux vacances et la politique vacances.

Visite de Adrien Taquet, Secrétaire d'État chargé de l'enfance et des familles, au Camping des Ayguades à Gruissan dans l'Aude le 15 juillet 2021.

LA POLITIQUE QUALITÉ VACAF

2.1 Les engagements qualité : certification ISO et labellisation RSE

CERTIFICATION ISO 9001 :

VACAF poursuit son investissement dans le cadre de sa labellisation ISO 9001 qui a été renouvelée pour 3 ans.

Un audit de suivi a mis en valeur la maturité et l'efficacité du système de management avec des équipes motivées et enthousiastes, engagées dans une dynamique d'amélioration partagée.

L'écoute des parties intéressées et la communication interne et externe sont notamment des points forts du système.

La valeur ajoutée, le rôle de facilitateur et la performance de VACAF ont ainsi été salués par l'auditrice.



La qualité des services VACAF est certifiée ISO 9001:2015



Des équipes engagées dans une dynamique d'amélioration partagée.

2.2 Écoute client

Axe fort dans la politique de VACAF, ce principe d'écoute client est présent dans tous les secteurs :

- préparation des refontes des sites internet,
- aide au transport expérimentale,
- enquêtes de toutes les parties prenantes.

L'évaluation qualitative et quantitative des activités de VACAF a été poursuivie par la conduite des enquêtes de satisfaction auprès des Caf, des partenaires AVF et des bénéficiaires d'une aide AVF - familles parties et non parties - (Cf. partie 7 « Focus Enquête » de ce rapport).

Des indices de satisfaction globale ont ainsi pu être mesurés pour la première fois :

95,6 % de satisfaction pour les Caf

91,8 % de satisfaction pour les partenaires labellisés AVF

89 % de satisfaction pour les allocataires bénéficiaires des aides AVF.

LABELLISATION RSE :

VACAF s'est aussi engagé dans une démarche RSE dans le cadre de la labellisation RSE niveau confirmé de la Caf de l'Hérault.

Toute l'équipe a été mobilisée pour relayer les actions déjà conduites et les propositions d'amélioration à entreprendre dans ce cadre, sous la houlette d'un référent RSE.

Les partenaires labellisés impliqués dans une démarche RSE / Développement Durable ont été identifiés via l'enquête partenaire AVF 2021 et l'appel à projet Ps Vacances 2021 de sorte à pouvoir envisager, dans un second temps, des actions de promotion communes.

GESTION DES AIDES AUX VACANCES ET ORGANISATION DU SERVICE

3.1 Organisation du service

Dans un contexte sanitaire encore fragile en 2021, la continuité d'activité a été organisée avec la poursuite du développement de la polyvalence et de l'entraide entre les secteurs d'activités. 2021 a également été marquée par une réorganisation des équipes et des services de VACAF sur deux sites en cohérence avec l'évolution des missions et des projets immobiliers.

3.2 Gestion des aides

La dématérialisation intégrale du processus de traitement des factures et une simplification des modalités de vérification des séjours enfants et familles par les services de la Direction comptable et financière ont participé à une remarquable amélioration des délais de traitement des aides aux partenaires.

En 2021, 96 % des factures AVF ont été traitées dans un délai inférieur à 3 semaines alors que moins de 60 % l'étaient dans un délai inférieur à 6 semaines en 2020.

96%

Des factures AVF traitées dans un délai inférieur à 3 semaines

Ce progrès a été enregistré dans tous les dispositifs, pour la plus grande satisfaction des partenaires.

En haute saison, jusqu'à 12 455 factures parviennent à VACAF chaque semaine. Près de 36 agents saisonniers rejoignent les équipes de VACAF pour les traiter.

12 455

Nombre de factures qui parviennent chaque semaine à VACAF en haute saison

Afin d'optimiser la formation des saisonniers, une base « école » a été constituée en 2021. Elle a permis aux formatrices et participants de se familiariser plus rapidement et efficacement avec le progiciel VACAF.



Le service a aussi répondu aux sollicitations des familles allocataires et des partenaires.

- Allocataires : 29 519 mails traités
- Partenaires : 4 433 mails envoyés, 2 881 appels, 83 rendez-vous d'accompagnement.

29 519

Nombre de mails allocataires traités.

La création d'un module de messagerie dédié aux partenaires sur le site intranet a permis de rassembler sur un même espace toutes les demandes.



Thierry Mathieu, directeur de la Caf de l'Hérault, en visite sur le site de Béziers, pôle production de VACAF.

LES CAF ADHÉRENTES À VACAF

4.1 Les adhésions des Caf à VACAF et aux différents dispositifs

En 2021, 99 organismes adhèrent à VACAF parmi lesquels 2 fédérations, 1 MSA et 96 Caf. VACAF enregistre une augmentation et une diversification des adhésions des Caf aux dispositifs d'aide aux vacances familles et / ou enfants. Toutes les Caf ont été accompagnées dans leur adhésion à VACAF ou à un nouveau dispositif.

99 Organismes
adhérents de
VACAF en 2021

94 Caf adhérentes
à au moins un
dispositif Familles.

60 Caf adhérentes
à au moins un
dispositif Enfant.

De plus, VACAF a permis une gestion optimisée des enveloppes budgétaires des Caf et de la Cnaf (frais de VACAF diminués, gestion des enveloppes exceptionnelles).

61M€
Montant des aides
versées en 2021
(61 663 000 € précisément).

4.2 L'accompagnement du réseau des Caf

ACCOMPAGNER LES CAF DANS LES TRAVAUX PRÉPARATOIRES DE

LA SAISON :

VACAF a proposé à toutes les Caf des visio-conférences de présentation des nouveaux dispositifs et d'accompagnement sur les thématiques souhaitées.

Dans le cadre de la campagne de contrôle des partenaires AVF, une visio-conférence a été organisée pour présenter les objectifs 2021 et préparer les visites.

De nombreuses Caf ont participé à des visio-conférences sur la gestion budgétaire.

Un kit com amélioré a été transmis aux Caf afin de les aider à préparer la saison Vacances, présentant notamment le nouveau dispositif AVE et les modalités de conventionnements des partenaires ainsi qu'une nouvelle rubrique AVS.

Les Caf ont également été associées à la poursuite de chantiers thématiques (voir « Focus sur les chantiers en cours ») : accompagnement des publics fragilisés, dispositif AVE, aide au transport, gestion des réclamations et observatoire des aides au vacances.

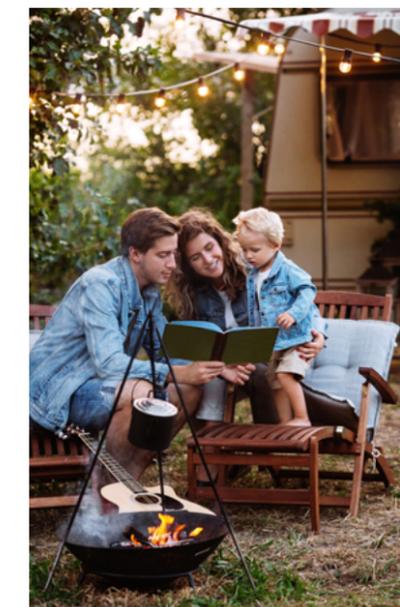


En 2021, toutes les Caf ont été accompagnées dans leur adhésion à VACAF ou à un nouveau dispositif.

LA COMMUNICATION

POUR LES FAMILLES :

VACAF a été associé par la Cnaf à la réalisation de vidéos destinées aux familles, dans des centres de vacances labellisés VACAF, afin de promouvoir les vacances des familles et des enfants.



Afin d'améliorer la lisibilité des informations sur les droits aux vacances, VACAF a contribué aux travaux de la Cnaf sur un modèle de notification harmonisé qui sera dans un deuxième temps disponible dans l'espace mon-compte de chaque allocataire.



Focus sur les chantiers en cours

CHANTIER PARCOURS VACANCES AVS/ HANDICAP

Associant partenaires et Caf, ce groupe a permis d'identifier le rôle du porteur de projet dans l'accompagnement des familles, le choix du séjour ainsi que les attentes en matière de prise en compte du handicap et d'information à diffuser aux familles.

Prochaines étapes :

- Proposer un parcours d'accompagnement au départ en vacances des familles fragilisées
- Faciliter l'identification des partenaires AVS / Handicap.

CHANTIER AVE

Le nouveau dispositif AVE a été co-construit avec des partenaires et des Caf à travers une expérimentation. Il a contribué à identifier de nouvelles modalités de conventionnement AVE par VACAF.

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Les rencontres avec les partenaires et les Caf ont permis de partager des constats quant aux possibles discriminations des familles (politique de quotas, frais de dossiers spécifiques) pratiqués par certains partenaires et aux comportements inadaptés de familles pendant leurs séjours.

La mixité des publics et la diversité des structures de vacances labellisées ont été abordées.

Le groupe a également travaillé sur l'amélioration de la procédure de gestion des réclamations et les réponses à apporter par les Caf.

Prochaine étape :

Une communication sera proposée en 2022 afin de sensibiliser l'ensemble de ces acteurs sur ces enjeux.

PRISE EN COMPTE DU TRANSPORT DANS LE DÉPART EN VACANCES

Ce groupe a contribué aux modalités de l'expérimentation menée en 2021. Ses propositions ont permis de construire une offre généralisable.

Prochaine étape :

Proposer cette offre à l'ensemble des Caf dès 2022.

CHANTIER SUR L'OBSERVATOIRE DES AIDES AUX VACANCES

Ce chantier visait à :

- recenser les besoins des Caf en matière de statistiques liées aux aides aux vacances et leur utilisation,
- réfléchir aux données et informations permettant de mesurer le bénéfice du départ en vacances pour les familles et les enfants.



Focus

5. LES PARTENAIRES VACAF



2028

NOMBRE DE
PARTENAIRES
FAMILLE LABELLISÉS
EN 2021

5.1 Labellisation des Partenaires Familles

VACAF labellise un grand nombre de villages vacances et campings à travers toute la France afin de proposer un large choix de destinations aux familles :

- 2 028 partenaires Familles sont labellisés en direct dont 217 nouveaux.
- 60 centrales et OTA génèrent la parution sur le site de 2 037 établissements, ce qui augmente considérablement le nombre de destinations disponibles pour accueillir les familles allocataires au cours de leur séjour de vacances.

Ces chiffres sont en légère augmentation depuis deux ans. Les partenaires peuvent effectuer leur demande de labellisation en ligne depuis le printemps 2021, sur le site partenaires.vacaf.org.

LE SUIVI DES DÉLABELLISATIONS :

89 partenaires ont effectué une demande de délabellisation (98 en 2020). Ces demandes étaient liées pour plus de la moitié à un changement de propriétaires.

Les nouveaux propriétaires ont très majoritairement choisi de poursuivre le partenariat avec VACAF (40 sur 46).

Seuls une douzaine ont souhaité arrêter leur partenariat en raison de mécontentements liés le plus souvent au comportement de familles pendant leur séjour.

CAMPAGNE DE CONTRÔLE DES PARTENAIRES

FAMILLES :

74 Caf ont effectué 240 visites de contrôle des partenaires labellisés au cours de l'été, sur tout le territoire.

Les contrôleurs ont jugé l'état des structures de « satisfaisant » à « très satisfaisant » dans 90 % des cas. Une satisfaction globale du déroulement du séjour a également été relevée, aussi bien chez les partenaires que chez les familles rencontrées.

LES RÉCLAMATIONS :

258 réclamations ont été adressées à VACAF, 50 % émanant des familles allocataires et 50 % des partenaires.

• Les motifs des réclamations provenant des partenaires :

- › Comportement et incivilités des familles : 61 % (+8 %)
- › Séjours annulés ou non effectués : 22 % (+2 %)
- › Impayés : 10 % (+4 %)

Ces motifs impactent la relation partenariale et peuvent entraîner la délabellisation. Des partenaires ont été associés à un groupe de travail sur les réclamations afin de prendre en compte les difficultés rencontrées et leur proposer un accompagnement (Cf. le focus sur la « Gestion des réclamations/signalements » dans le chapitre 4 de ce document).

• Les motifs des réclamations provenant des familles

- › Les refus de réservation et l'application de quotas représentent 45 % des réclamations (+ 34 %). Ce sujet a été très présent en début de saison, certains partenaires réservant des places à leurs clients habituels plutôt que d'accueillir des familles allocataires.
- › Suivent divers mécontentements des familles sur leur séjour (état du logement, équipements proposés...).
- › Des visites de contrôle peuvent être programmées l'été suivant suite aux signalements des familles.

5.2 La labellisation des Partenaires Enfants (AVEN)

2021 a été marquée par la fin du dispositif AVEN, en raison de sa fusion avec l'AVEL dans un dispositif d'aide aux vacances enfants unique, l'aide aux vacances enfants AVE à compter de 2022.

Le nombre de partenaires d'envergure nationale a cependant continué d'augmenter : 47 partenaires étaient labellisés AVEN (42 en 2020).



47 Partenaires
d'envergure nationale
labellisés AVEN en 2021



En 2021, les partenaires ont été associés, tout comme les Caf, aux réflexions qui permettront de construire les projets de demain.

5.3 L'accompagnement des partenaires

Pour la première fois, les partenaires ont été invités à travailler dans des groupes de travail mixtes avec les Caf ou des temps dédiés sur les mêmes thématiques : gestion des réclamations, expérimentation AVE et Parcours Vacances AVS / Handicap.

L'association des partenaires a été particulièrement fructueuse pour construire les projets de demain.

Des temps d'accompagnement ont été proposés aux partenaires des nouvelles Caf adhérentes en AVE afin de les former à l'utilisation du site intranet. (Cf. le focus sur le « Chantier AVE » dans le chapitre 4).

BILAN CHIFFRÉ DES DISPOSITIFS D'AIDES AUX VACANCES

6.1 AVF (Aide aux Vacances Familiales)

EN bref !

87 Caf
adhérentes

101 142 séjours
vacances

363 767 personnes
prises en charge
(adultes + enfants)

47,1 millions d'euros
d'aides alloués

FOCUS familles

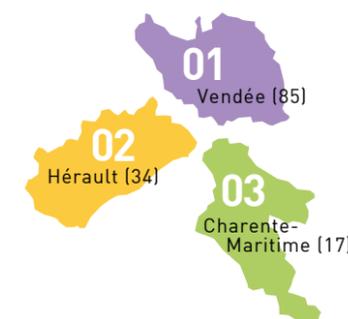
Typologie des familles

	2021
Familles monoparentales	58,90 %
Familles biparentales	41,10 %
Nombre d'adultes	139 330
Nombre d'enfants	224 437

Répartition par QF

Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 et +
Utilisateurs	3,25 %	25,25 %	43,50 %	28,00 %

TOP 3 destinations

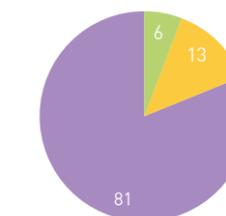


FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

	2021
Coût moyen d'un séjour	875,50 €
Taux moyen de prise en charge	53 %
Reste à charge moyen	413 €

Répartition des modes de séjour (en %)



6 Pension, demi-pension

13 Locations

81 Camping, hôtellerie de plein air

Durée moyenne d'un séjour



Évolution du nombre de séjours

	2018	2019	2020	2021
Nombre séjours	92 983	96 445	90 866	101 142

À retenir

- Sur les 3 dernières années, le coût du séjour est en augmentation (839€ en 2019, 849€ en 2020 et 875€ en 2021).
- Le pourcentage d'aide moyenne reste stable à 53%.
- La durée moyenne du séjour diminue légèrement (7,97 nuits en 2019 contre 7,72 en 2021).

6.2 AVS (Aide aux Vacances Sociales)

EN bref !

59 Caf adhérentes

3 916 séjours vacances

15 075 personnes prises en charge (adultes + enfants)

3,6 millions d'euros d'aides alloués

FOCUS familles

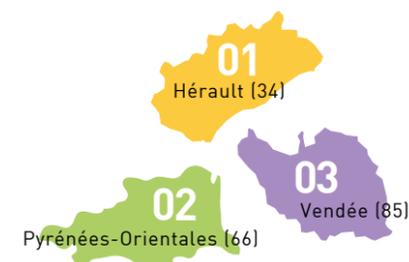
Typologie des familles

	2021
Familles monoparentales	66,10 %
Familles biparentales	33,70 %
Nombre d'adultes	5 504
Nombre d'enfants	9 571

Répartition par QF

Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 et +
Utilisateurs	6,18 %	28,54 %	46,69 %	18,59 %

TOP 3 destinations

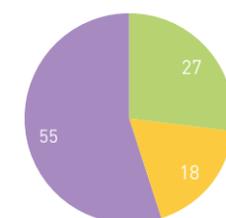


FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

	2021
Coût moyen d'un séjour	1 150 €
Taux moyen de prise en charge	80 %
Resta à charge moyen	228 €

Répartition des modes de séjour (en %)



■ Pension, demi-pension
■ Locations
■ Camping, hôtellerie de plein air

Durée moyenne d'un séjour



Évolution du nombre de séjours

	2018	2019	2020	2021
Nombre séjours	4 634	4 451	2 758	3 916

À retenir

- L'hôtellerie de plein air est la formule d'hébergement préférée des vacanciers avec 55 % en 2021, contre 52 % en 2020 et 2019.
- La durée moyenne du séjour diminue légèrement (7,66 nuits en 2019 contre 7,47 en 2021).
- Le coût moyen d'un séjour diminue (1 138 € en 2019 contre 1 125 € en 2021) tandis que le taux moyen d'aide pour un séjour augmente (80 % en 2019 contre 82 % en 2021).

6.3 AVEL (Aide aux Vacances Enfants Locale)

EN bref !

56 Caf adhérentes

13 553 séjours vacances

43 098 jeunes pris en charge (enfants + adolescents)

95,1 millions d'euros d'aides alloués

FOCUS enfants

Nombre d'enfants par tranche d'âge

	2021
Enfants de 0 à 5 ans	267
Enfants de 6 à 10 ans	14 483
Enfants de 11 à 14 ans	19 809
Ados de 15 ans et +	8 539

Répartition par QF

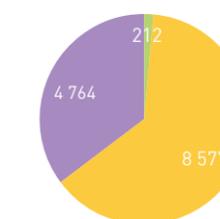
Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 et +
Utilisateurs	3,20 %	22,52 %	47,86 %	26,42 %

FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

	2021
Coût moyen d'un séjour	497 €
Taux moyen de prise en charge	44 %
Resta à charge moyen	277,15 €

Répartition des séjours



■ Séjours maternel (0 - 5 ans)
■ Séjours enfants (6 - 14 ans)
■ Séjours ados (15 ans et plus)

Durée moyenne d'un séjour



Évolution du nombre d'enfants partis

	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enfants	51 078	50 819	28 720	43 098



6.4 AVEN (Aide aux Vacances Enfants Nationale)

EN bref !

31 Caf adhérentes

2 266 séjours vacances

3 667 jeunes pris en charge (enfants + adolescents)

1,2 millions d'euros d'aides alloués

FOCUS enfants

Nombre d'enfants par tranche d'âge

	2021
Enfants de 0 à 5 ans	25
Enfants de 6 à 10 ans	1 257
Enfants de 11 à 14 ans	1 590
Ados de 15 ans et +	795

Répartition par QF

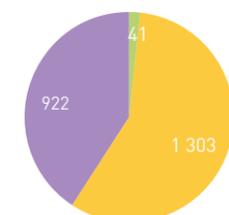
Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 et +
Utilisateurs	3,79 %	26,15 %	46,30 %	23,75 %

FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

	2021
Coût moyen d'un séjour	773,30€
Taux moyen de prise en charge	43 %
Reste à charge moyen	439,42 €

Répartition des séjours



- Enfants de 0 à 5 ans
- Enfants de 6 à 14 ans
- Ados 15 ans et +

Durée moyenne d'un séjour



Évolution du nombre d'enfants partis

	2018	2019	2020	2021
Nombre séjours	2 807	3 000	1 842	3 667

6.5 AALS (Aide Aux Loisirs Séjours)

EN bref !

12 Caf adhérentes

768 séjours vacances

2 321 jeunes pris en charge (enfants + adolescents)

169 763 euros d'aides alloués

FOCUS enfants

Nombre d'enfants par tranche d'âge

	2021
Enfants de 0 à 5 ans	19
Enfants de 6 à 10 ans	1 094
Enfants de 11 à 14 ans	1 098
Ados de 15 ans et +	359

Répartition par QF

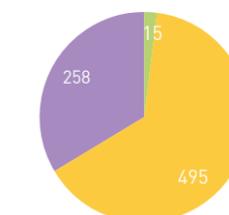
Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 et +
Utilisateurs	1,83 %	19,69 %	40,70 %	37,78 %

FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

	2021
Coût moyen d'un séjour	145,40 €
Taux moyen de prise en charge	45 %
Reste à charge moyen	79,35 €

Répartition des séjours



- Enfants de 0 à 5 ans
- Enfants de 6 à 14 ans
- Ados 15 ans et +

Durée moyenne d'un séjour



Évolution du nombre d'enfants partis

	2018	2019	2020	2021
Nombre séjours	3 709	3 778	1 491	2 324



FOCUS ENQUÊTES, PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

7.1 Enquête de satisfaction Caf

90
Caf participantes

95,6 %
de satisfaction globale sur les services VACAF

PRISE EN CHARGE DES DEMANDES DES CAF PAR VACAF

Les Caf saluent l'appui apporté par les équipes de VACAF à leurs sollicitations.

Satisfaction appui / conseil

90 %

Accompagnement des partenaires

80 %

Information politique

80 %

Accompagnement des équipes

75 %

Information technique

65 %

100%
de satisfaction des Caf sur les réponses apportées par VACAF.

77 %
des Caf contactent VACAF par mail.

92 %
des Caf contactent VACAF par téléphone.

100%
de satisfaction des Caf nouvellement adhérentes concernant :

- la présentation de VACAF et de ses dispositifs ;
- l'accompagnement auprès des équipes des Caf ;
- l'accompagnement pour les partenaires AVE.

LES CAF SOUHAITENT

APPROFONDIR

Mieux prendre en compte le handicap

51 %

Promouvoir les départs en vacances des enfants

42 %

L'INFORMATION DES FAMILLES

78 %

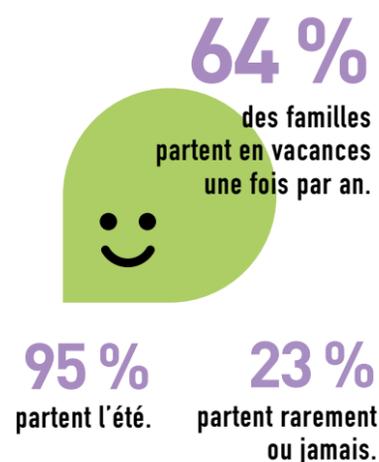
des Caf souhaitent que VACAF propose davantage de supports de communication pour faciliter les campagnes vacances destinées aux familles.

7.2 Enquête de satisfaction famille

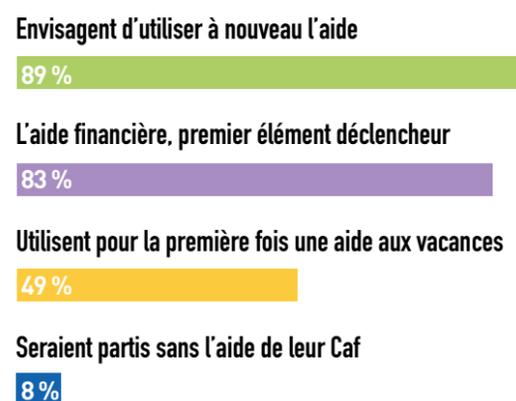
6 089
réponses
(Bénéficiaires utilisateurs AVF)

89 %
des familles sont très satisfaites de leur aide aux vacances

LES VACANCES C'EST...



LES FAMILLES UTILISATRICES

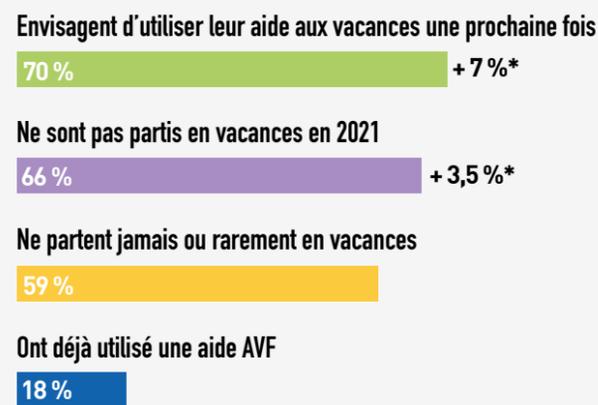


51 095
réponses
(bénéficiaires AVF non utilisateurs)

LES MOTIFS DE NON DÉPART



LES FAMILLES NON UTILISATRICES



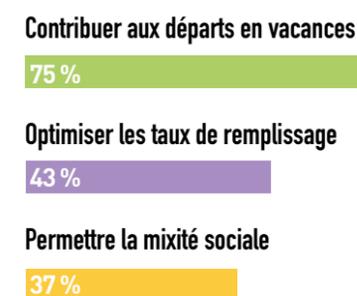
7.3 Enquête de satisfaction Partenaires

490
réponses

75 % + 4%*
des partenaires labellisés s'engagent pour contribuer au départ en vacance des familles.

MOTIVATION DES PARTENAIRES QUI S'ENGAGENT AVEC VACAF

La motivation économique est plus fortement présente : taux de remplissage, opportunités de nouvelle clientèle (+10%*) apparaissent comme des facteurs important dans le contexte actuel.



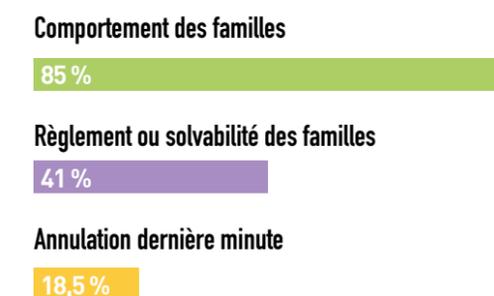
* par rapport aux résultats de l'enquête 2019

91,6%
de satisfaction concernant les réponses apportées par VACAF.

87 %
de satisfaction par rapport au délai de réponse.

94,5%
des séjours familles se sont bien passés.

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR 5,5% DES PARTENAIRES



L'ACCOMPAGNEMENT DES PARTENAIRES

16 %
16 % des partenaires souhaiteraient participer à des webinaires ou formations sur la gestion des situations sensibles ou conflictuelles.



Service VACAF - Caf de l'Hérault

139, avenue de Lodève

34943 Montpellier Cedex 9

La qualité des services VACAF est
certifiée ISO 9001:2015