

VACAF

des vacances pour tous

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

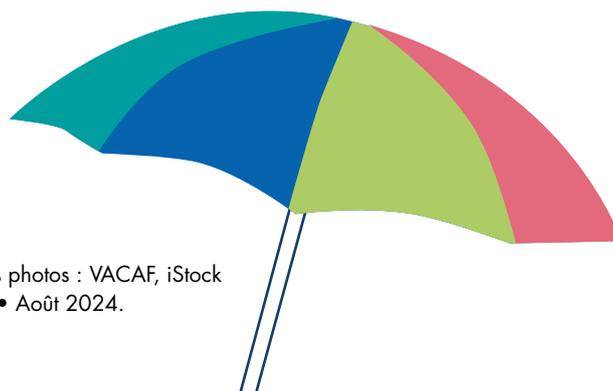






sommaire

1.	Les temps forts de l'année	6
2.	Les CAF adhérentes à VACAF	9
3.	Les partenaires	12
4.	La gestion des aides aux vacances	16
5.	Le bilan chiffré	21



**VACAF,
des vacances
pour tous**





édito

Les vacances demeurent un temps privilégié pour se ressourcer et se détendre pour toutes les familles, et notamment pour les familles monoparentales qui en sont souvent les plus éloignées. Le départ en vacances des enfants favorise l'autonomie, les découvertes et l'apprentissage du vivre ensemble.

Si les CAF soutiennent les départs en vacances, c'est sans doute par pragmatisme. Elles en ont constaté les bienfaits pour les enfants et les familles. La Convention d'objectifs et de Gestion 2023-2027, signée entre la CNAF et l'État, valide ainsi cette approche et valorise le soutien aux départs en vacances.

Dès l'été 2023, l'annonce par l'État du nouveau dispositif Pass colo, confié à la branche Famille et plus spécifiquement VACAF, a constitué une véritable reconnaissance de notre expérience et de notre expertise en matière de gestion des aides aux vacances.

Ce levier financier, complémentaire aux aides existantes, devrait faciliter, à compter des vacances de printemps 2024, le départ en séjour d'une classe d'âges, les enfants de 11 ans, l'année charnière entre le CM2 et l'entrée au collège.

Si VACAF s'est fortement mobilisé en 2023 pour préparer ce nouveau défi, l'équipe s'est également impliquée dans :

- la rénovation du site grand public www.vacaf.org 2024,
- l'identification des enjeux de ces prochaines années parmi lesquels le développement des partenariats.

En effet, pour que VACAF propose aux familles un catalogue de destinations variées et en nombre suffisant pour maintenir une mixité sociale, une démarche à la fois proactive et attentionnée envers les partenaires va être engagée.

Face à ces enjeux, VACAF est plus que jamais prêt à relever ces nouveaux défis, au service des CAF, des familles et de leurs enfants.

Jean-Yves Delannoy
Président de VACAF

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





LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE





Conseil d'orientation et Assemblée générale de VACAF, Tours, le 22/11/2023

1.1 LES TEMPS FORTS 2023

- **25 janvier 2023** : Participation de Mme Sancerni, Présidente du Conseil d'Administration de la CNAF, de M. Delannoy, Président de VACAF et de Mme GALLAND, Vice-présidente de VACAF à l'inauguration du nouveau site de la CAF de l'Hérault à Béziers et à la rencontre des équipes de VACAF.
- **13 septembre 2023** : Conseil d'orientation de VACAF en visioconférence.
- **21 septembre 2023** : Réunion du groupe de travail « Parcours Vacances »
- **22 novembre 2023** : Conseil d'orientation et Assemblée générale de VACAF à Tours.

Cette visite a été l'occasion de présenter les activités et d'échanger sur les enjeux identifiés pour les CAF adhérentes, les familles et les partenaires labellisés.

- **7 juin 2023** : Conseil d'orientation de VACAF à la CNAF
- **10 juillet 2023** : Signature de la Convention d'Objectifs et de Gestion État-CNAF 2023-2027
- **28 juillet 2023** : Annonce par Aurore Bergé, ministre des Solidarités et des Familles, de la création du dispositif Pass colo dans le cadre du Pacte des solidarités 2023-2027, dont la gestion est confiée à la mission nationale VACAF à compter de 2024.

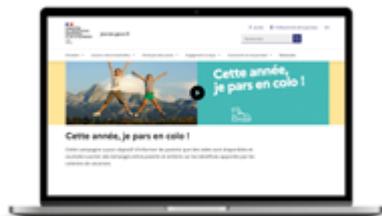


Inauguration du nouveau site de la CAF de l'Hérault Béziers, le 25/01/2023

1.2 LA PRÉPARATION DU

PASS COLO

Le Pass colo, nouveau dispositif d'Etat en faveur du départ en vacances des enfants, a été annoncé par le gouvernement au cours de l'été, dans le cadre de la lutte contre la pauvreté en faveur de la jeunesse du Pacte des Solidarités.



Applicable à compter des vacances de printemps 2024, il a fait l'objet d'un travail de préparation conséquent entre :

- les services de l'État : la Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté (DIPLP) et la Direction de la jeunesse de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA) ;
- la Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF) ;
- la Caisse d'Allocations familiales (CAF) de l'Hérault (VACAF) ;
- la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA) ;
- et les têtes de réseau de l'Union Nationale des Associations de Tourisme (UNAT) et de la Jeunesse au Plein Air (JPA).

L'État a choisi le service VACAF, dispositif national des aides aux vacances des CAF, géré par la CAF de l'Hérault, pour la mise en place et la gestion du dispositif.

Le Pass colo va s'adresser à tous les enfants qui fêteront leurs 11 ans en 2024 et dont la famille aura un QF jusqu'à 1500 €. Cette aide, dont le montant va varier de 200 à 350 € en fonction du QF, sera utilisable pour un seul séjour et reportable une seule fois en cas de non-utilisation, l'année des 12 ans.

Elle sera versée selon le principe du tiers payant aux organisateurs de séjours conventionnés Pass colo par VACAF et pourra être complémentaire aux aides déjà existantes pour diminuer le reste à charge de la famille et lever le frein financier au départ en colo.

1.3 LA PRÉPARATION

DE LA REFONTE

DU SITE GRAND PUBLIC

WWW.VACAF.ORG

Les équipes de VACAF ont contribué à proposer, à compter de janvier 2024, un site grand public www.vacaf.org rénové, avec une nouvelle identité visuelle, une navigation plus intuitive et de nouvelles fonctionnalités pour enrichir l'information des familles et faciliter leurs recherches de séjours.



Dès l'ouverture de la campagne, ce nouveau site permettra de :

- Personnaliser pour chaque CAF les informations à destination de leurs allocataires (actualités locales, lien vers leur page locale du caf.fr).
- Optimiser la recherche de séjours des familles ou enfants grâce à de nombreux critères, la géolocalisation des structures de vacances et séjours collectifs, des fiches descriptives détaillées et illustrées.
- Mettre à disposition des familles un simulateur du montant d'aide alloué en fonction des critères définis dans le règlement intérieur d'action sociale de leur CAF.

Depuis janvier
2024, un nouveau
site grand public
www.vacaf.org



LES CAF ADHÉRENTES À VACAF



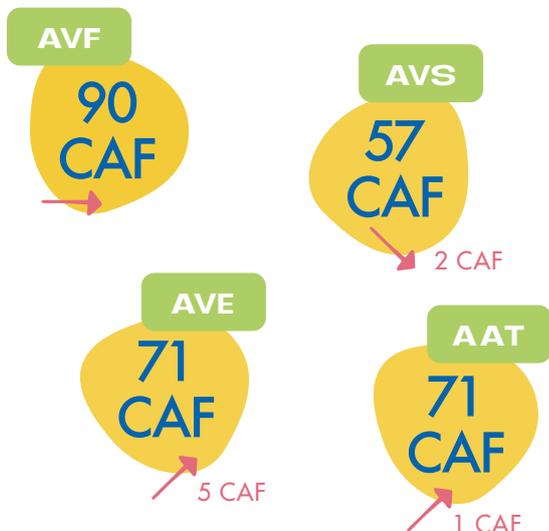


VACAF est un acteur reconnu en matière de politique Vacances par le réseau des CAF et la CNAF.

2.1 STABILITÉ DES ADHÉSIONS

En 2023, 96 CAF adhèrent à VACAF dont :

- 94 à au moins un dispositif familles (90 en AVF et 57 en AVS) ;
- 71 à l'Aide Au Transport (AAT), soit 1 nouvelle adhésion ;
- 71 au dispositif enfants (AVE), soit 5 nouvelles CAF en AVE.



2.2 GESTION DES ENVELOPPES BUDGÉTAIRES DES CAF

BUDGÉTAIRES DES CAF

La saison 2023 est marquée par la poursuite des dispositifs, sans évolution majeure, liée notamment au principe de continuité et de limitation des dépenses, l'année de renouvellement de la COG.

L'évolution du nombre des départs en vacances des familles et des enfants a été impactée par le contexte d'inflation et l'augmentation des coûts des séjours agissant mécaniquement sur le nombre d'aides allouées.

En 2023, le montant des aides allouées par les CAF et versées par VACAF s'élève à :

- 58.9 millions d'euros dans le cadre des dispositifs familles (AVF et AVS) ;
- 15.6 millions d'euros dans le cadre de l'aide aux vacances enfants (AVE) ;
- 9 millions d'euros dans le cadre de l'aide au transports (fonds nationaux et locaux).

2.3 ACCOMPAGNEMENT

DU RÉSEAU DES CAF

ET COMMUNICATION

Le bilan des dispositifs pour la période 2018-2022 réalisé par VACAF a contribué aux négociations favorables sur la politique vacances de la branche Famille entre la CNAF et l'État.

La nouvelle COG prévoit la poursuite des dispositifs d'aides aux vacances familles et enfants, la gestion du dispositif d'État Pass colo confiée à VACAF et invite les CAF à reconduire l'aide au transport sur fonds locaux.



Sur cette nouvelle période, VACAF va s'attacher, aux côtés des CAF, à :

- faire partir davantage de familles et d'enfants en séjours de vacances ;
- trouver de nouveaux partenaires pour diversifier les destinations et offrir des séjours propices au vivre ensemble, à la mixité sociale et à l'accompagnement de familles qui, pour la plupart, vivent un premier départ.

Sur cette nouvelle période 2024-2027, VACAF va s'attacher, aux côtés des CAF, à faire partir davantage de familles et d'enfants en vacances et à trouver de nouveaux partenaires pour enrichir son offre de séjours.





LES PARTENAIRES





3.1 LA LABELLISATION

DES PARTENAIRES FAMILLES

Sur l'ensemble du territoire, VACAF labellise un grand nombre de campings et villages de vacances afin d'offrir un large choix de destinations et un accueil de qualité :

- 1 699 partenaires labellisés directement par VACAF,
- des partenaires labellisés via 52 tour-opérateurs et centrales de réservation proposant plus de 1 800 destinations.

En 2023, 440 nouvelles demandes de labellisation ont été traitées. Seules 5 % ont été refusées, ne répondant pas aux critères d'éligibilité de VACAF.

133 partenaires ont souhaité mettre fin à leur partenariat VACAF pour moitié en raison de cessations d'activité. Parmi les nouveaux propriétaires, plus de 80 % ont souhaité poursuivre le partenariat. Ces chiffres sont stables depuis 3 ans.

4,65
jours

Délai moyen
de traitement des demandes

3.2 LA LABELLISATION

DES PARTENAIRES ENFANTS

3 031 partenaires enfants sont labellisés dans le cadre du dispositif AVE en 2023 par 71 CAF et VACAF. Ils proposent une offre de séjours enfants variée disponible sur le site grand public www.vacaf.org :

- 2 832 partenaires « dits locaux » sont labellisés dans le cadre du dispositif AVE par les 71 CAF adhérentes,
- 199 partenaires « nationaux » sont labellisés par VACAF.

Les partenaires ne remplissant pas les critères d'éligibilité nationaux, notamment au regard de l'offre de séjours insuffisante pour accueillir les enfants de l'ensemble du territoire, sont orientés vers une labellisation locale auprès des CAF. En 2023, 51 renouvellements et/ou nouveaux partenaires ont été ainsi ajoutés à l'offre AVE nationale :

- 416 demandes instruites par VACAF ;
- 365 refus en raison d'une non-conformité aux critères d'éligibilité et en lien avec le non-respect de la charte de la laïcité.

6,74
jours

Délai moyen
de traitement des demandes

L'accompagnement des partenaires labellisés Familles et Enfants



Réponses téléphoniques

4 369

appels entrants

665

appels sortants



Assistance

284 rendez-vous d'assistance



Mails

4 324

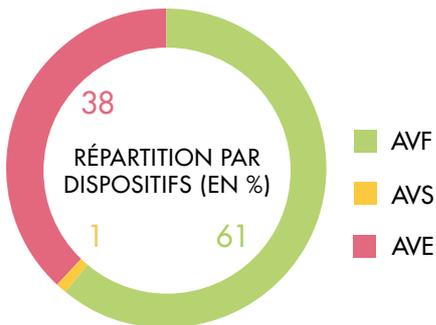
mails partenaires familles et enfants reçus et traités

27 526

mails allocataires reçus et traités



Appels Partenaires



Thématiques des motifs d'appels

› Utilisation de l'aide	1 222
› Réservations	1 148
› Labellisation / Agrément	902
› Allocataires	893
› Facturation	758
› Accès au site	677
› Saisie séjour	499
› Fiche centre	452
› Paiement	366
› Réclamations / Signalements	68
› Autre(s)	25

3.3 CAMPAGNE CONTRÔLE

Chaque année, les CAF se mobilisent pour réaliser des visites de contrôle auprès des structures Familles labellisées.

En 2023, 66 CAF ont visité 185 établissements.

99 %

des établissements ont un état général des hébergements satisfaisant à très satisfaisant, l'accueil des familles est satisfaisant à très satisfaisant.

41 %

ont un club enfants.

79 %

proposent des animations*

* dont 90 % sont gratuites

90 %

des partenaires trouvent facile de poser des réservations sur le site.

83 %

trouvent que le contact téléphonique est aisé*

* et pour 89 % les réponses obtenues par téléphone ont été utiles.

86 %

sont satisfaits ou très satisfaits des délais de paiement.

32 %

ont rencontré des difficultés avec les familles VACAF*

* dont 56 % estiment que ce sont les mêmes que celles rencontrées avec le reste de la clientèle.

3.4 RÉCLAMATIONS

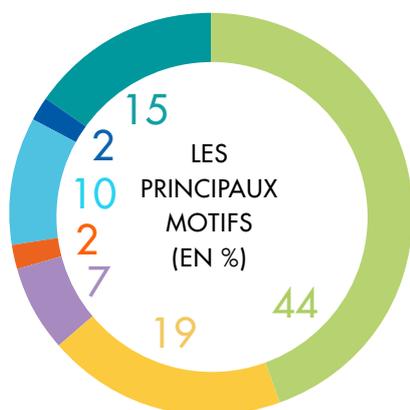
DES PARTENAIRES

ET DES FAMILLES

332 réclamations sont parvenues à VACAF en 2023 dont 54 % émanant des partenaires et 46 % de familles allocataires.

Les réclamations des partenaires

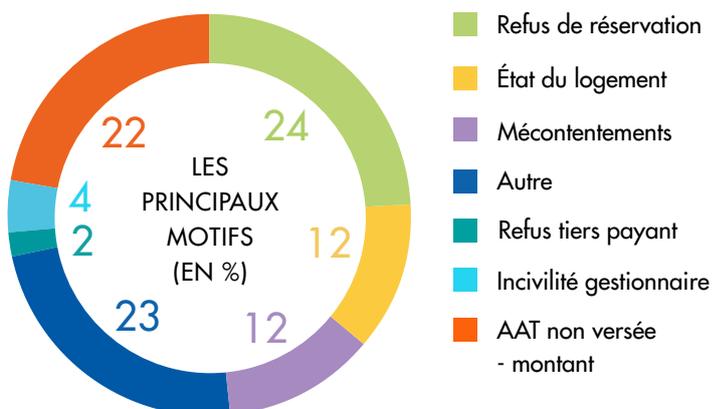
Elles concernent le dispositif AVF à 79,5 %
Ces demandes ont été prises en charge dans un délai moyen de 2,58 jours.



- Incivilités allocataires
- Séjours annulés ou non effectués
- Impayés de la famille
- Suspensions de fraudes
- Dégradations et violences
- Mécontentements
- Autre(s)

Les réclamations des allocataires

Comme pour les partenaires, elles concernent le dispositif AVF puis l'AAT.
Ces demandes ont été prises en charge dans un délai moyen de 3,74 jours.



- Refus de réservation
- État du logement
- Mécontentements
- Autre
- Refus tiers payant
- Incivilité gestionnaire
- AAT non versée - montant



LA GESTION DES AIDES AUX VACANCES





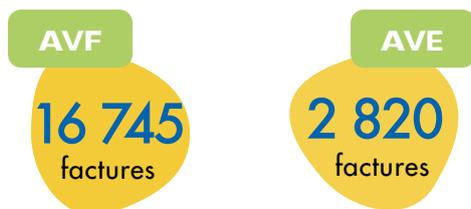
4.1 LA POLITIQUE QUALITÉ

VACAF a clôturé le second cycle de certification Iso 9001 de VACAF 2021-2023 en obtenant 8 points forts et 6 axes de progrès. L'auditrice AFNOR a salué « un système mature et efficace et confirmé la performance du système de management grâce à une grande agilité des équipes et une dynamique d'amélioration portée par l'intelligence collective ».

45 saisonniers ont renforcé les équipes VACAF afin d'assurer dans les meilleurs délais le traitement des factures. Ils ont bénéficié d'une formation adaptée, de supports et de l'accompagnement de l'équipe titulaire.

L'objectif d'un délai de paiement de 95 % des séjours AVF, AVS et AVE en moins de 5 semaines a été largement atteint.

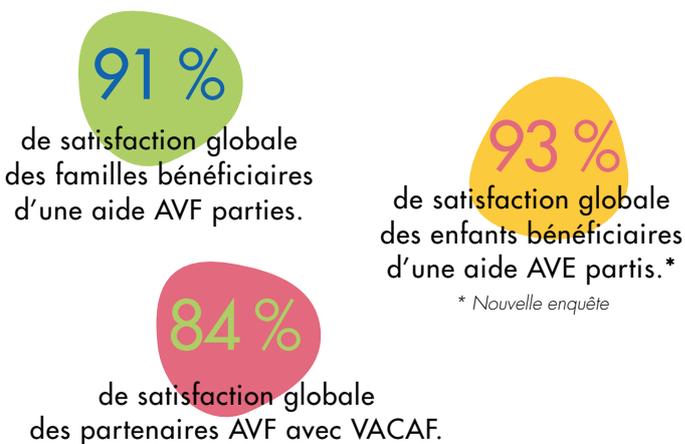
Pic du nombre de factures hebdomadaires en saison :



4.2 L'ÉCOUTE CLIENT

La relation client doit s'entretenir pour s'améliorer et perdurer. VACAF accorde beaucoup d'importance à connaître l'avis de ses clients (CAF, familles et partenaires) afin de conforter son offre de service et agir sur les évolutions attendues.

Pour pouvoir mesurer la satisfaction clients, VACAF a conduit 3 enquêtes fin 2023 comprenant à la fois une évaluation qualitative et quantitative des activités et services proposés. **VACAF a obtenu des indices de satisfaction globale élevés sur les 3 enquêtes avec :**



Enquête satisfaction FAMILLES (Bénéficiaires utilisateurs AVF)

11 605
réponses

96 %
des familles sont
satisfaites de leur aide
aux vacances (+7%*)

89 % envisagent d'utiliser
à nouveau l'aide.

65 %
des familles
partent en vacances
une fois par an.

77 % partent l'été.
21 % partent rarement.

LES VACANCES C'EST...

Passer du temps avec les enfants

84 % +9%*

Partager des activités en famille

73 % +4%*

Découvrir une région de France

60 % +10%*

LES FAMILLES UTILISATRICES

L'aide financière, premier élément déclencheur

71 %

Utilisent une aide aux vacances

47 % pour la 1^{ère} fois 26 % pour la 2^e fois

Seraient parties sans l'aide de leur Caf

8%

Ont également bénéficié d'une aide au transport

36%

Enquête satisfaction FAMILLES (Bénéficiaires AVF non utilisateurs)

67 253
réponses

60 %
des familles
ne sont pas parties
en vacances cette année.

50 %
des familles envisagent
d'utiliser leur aide aux
vacances une prochaine fois.

21 %
ont déjà utilisé
une aide AVF
+3%*

LES MOTIFS DE NON DÉPART

Coût trop élevé

40 % +4%*

Difficulté de prévoir les vacances plusieurs mois à l'avance

27 % +5%*

Démarches trop compliquées

20 % +3%*

Absence de moyen de transport / transport trop cher

19%

Séjours proposés ne correspondent pas aux attentes

18%

LES FAMILLES NON UTILISATRICES

Partent une année sur deux

6%

Partent rarement

35%

Ne partent jamais

19%

* Par rapport aux résultats de l'enquête 2021

Enquête satisfaction ENFANTS (Bénéficiaires utilisateurs AVE)

3 009
réponses

93 %
de satisfaction globale
des familles

80 %
des familles
envisagent d'utiliser
à nouveau l'aide AVE

95 %
des enfants ont vécu
une expérience en
séjour collectif positive

LES SÉJOURS COLLECTIFS C'EST AVANT TOUT

Participer à des activités

65 %

Vivre des vacances avec les copains

63 %

Découvrir

63 %

Apprendre à se débrouiller seul

40 %

LES FAMILLES UTILISATRICES

L'enfant partait pour la première fois en séjour collectif

47 %

Les familles privilégient un séjour collectif pour leur enfant

78 %

Les parents ont un bon souvenir des colonies

29 %

Et aussi, les critères de choix du séjour :

Le choix de l'enfant : 54 % / Les activités proposées : 54 % /

En fonction du prix : 35 % / Le lieu du séjour (mer, montagne ...) : 35 % /

L'organisateur du séjour connu : 24 % / Proximité du domicile : 16 %

Enquête satisfaction ENFANTS (Bénéficiaires AVE non utilisateurs)

52 524
réponses

93 %
des enfants sont partis en
vacances « en famille ».

36 %
des enfants
partent tous les ans.

19 % ne partent jamais.

31 % partent rarement.

14 % partent une fois tous
les 2 ans.

LES MOTIFS DE NON DÉPART POUR LES PARENTS

Montant de l'aide insuffisant

30 %

Refus de l'enfant de partir en colonie

25 %

Inquiétude du parent du départ en séjour collectif

18 %

Offre de séjour difficilement accessible

16 %

LES MOTIFS DE NON DÉPART POUR LES ENFANTS

N'est jamais parti en séjour collectif

44 %

Ne voulait pas partir seul

33 %

27 %
des familles envisagent
d'utiliser leur aide aux
vacances une prochaine fois.

23 %
des familles
ont déjà utilisé
une aide AVF

Enquête satisfaction PARTENAIRE

308

réponses

95%

des séjours en familles
se sont bien passés

87%

des partenaires sont
satisfaits du site
2023.vacaf.org

MOTIVATION DES PARTENAIRE QUI S'ENGAGENT AVEC VACAF

Contribuer aux départs en vacances

82% +7%*

Optimiser les taux de remplissage

45% +2%*

Avoir de nouveaux clients

43%

Faire connaître son territoire

41%

Permettre la mixité sociale

40% +4%*

5% DES PARTENAIRE ONT RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS LIÉES

au comportement des familles

87,5%

aux annulations de dernière minute

31,25% +12,75%*

L'ACCOMPAGNEMENT DES PARTENAIRE

Ont reçu une visite de contrôle depuis leur labellisation

48%

L'ont perçue de manière satisfaisante

98%

Souhaitent participer à des webinaires ou groupe de travail
sur la gestion de situations difficiles

41%

64%

de satisfaction par
rapport au délai de
paiement.

91%

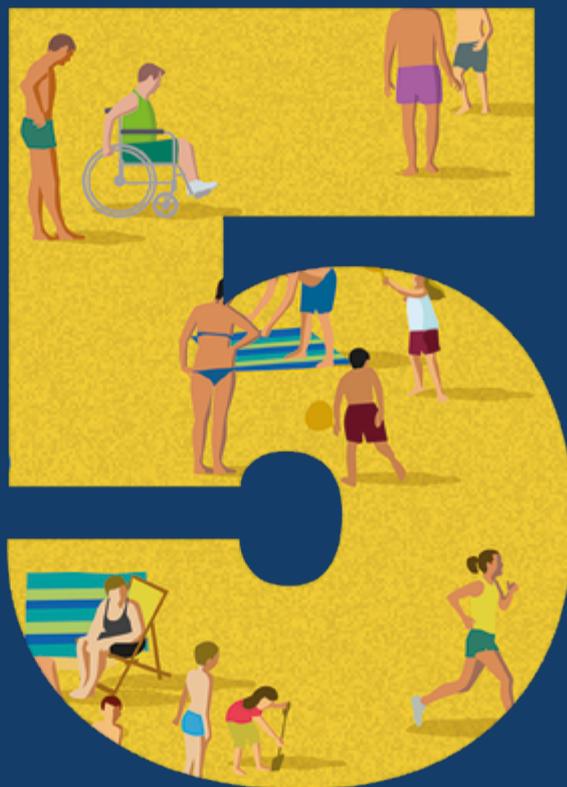
de satisfaction concernant
les réponses apportées
par VACAF.

87%

de satisfaction par rapport
au délai de réponse

* Par rapport aux résultats de l'enquête 2021





LE BILAN CHIFFRÉ





focus

NOMBRE DE DÉPARTS

AVF

114 173

familles parties

AVS

3 893

familles parties

AVE

67 518

enfants partis

AAT

53 496

aides versées





5.1 AVF (AIDE AUX VACANCES FAMILLES)

EN bref

90

Caf adhérentes

114 173

séjours vacances

404 248

Personnes prises en charge (adultes + enfants)

54,9

millions d'euros d'aides alloués

FOCUS familles



Typologie des familles

	2023
Familles monoparentales	62 %
Nombre d'adultes	154 152
Nombre d'enfants	250 096

Répartition par QF

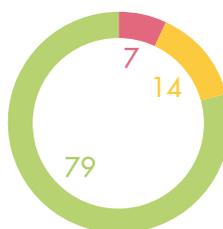
Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 - 700	+ de 700
Utilisateurs	3,4 %	21,5 %	42,3 %	20,4 %	12,4 %

FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

	2023
Coût moyen d'un séjour	907 €
Taux moyen de prise en charge	53 %
Reste à charge moyen	426 €

Répartition des modes de séjour (en %)

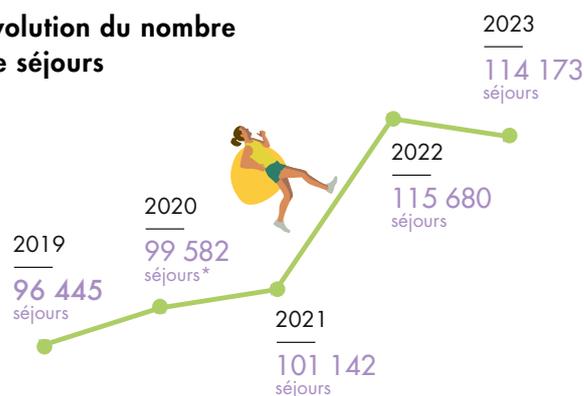


- Pension, demi-pension
- Locations
- Hôtellerie de plein air

Durée moyenne d'un séjour

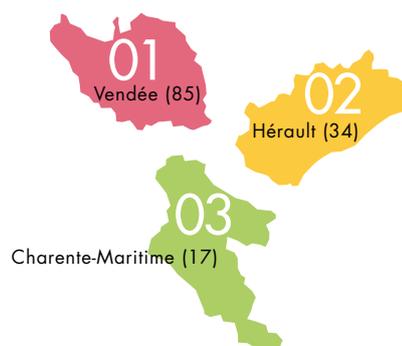


Évolution du nombre de séjours



* AVF + Premières lignes

TOP 3 destinations



5.2 AAT (AIDE AU TRANSPORT)

EN bref

71

Caf adhérentes

53 496

aides de 100 €
et 200 € versées

9,04

millions d'euros
d'aides alloués



FOCUS distance

Répartition des distances

Distances en km	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 - 800	+ de 800	TOTAL
Utilisateurs	230	17 016	17 756	11 122	9 296	55 420
Pourcentage	0,4 %	30,7 %	32 %	20,1 %	16,8 %	100 %



FOCUS famille

Répartition des familles utilisatrices par QF

Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 - 700	701 - 900	TOTAL
Bénéficiaires	1 937	12 394	25 397	13 217	2 475	55 420
Pourcentage	3,5 %	22,4 %	45,8 %	23,8 %	4,5 %	100 %

À retenir

- Effectifs saisonniers divisés par 2 (5 CDD) suite à l'optimisation des processus de traitement de l'AAT.
- Amélioration de l'outil spécifique à la gestion de ce dispositif.
- Accompagnement des Caf dans la gestion de la campagne.
- 55 420 aides saisies et 1 924 indus générés suite à des annulations de séjours et/ou modifications de destinations.



16 525

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

36 971

aides de 200 € versées pour un
déplacement de plus de 400 km





5.3 AVS (AIDE AUX VACANCES SOCIALE)

EN bref

57

Caf adhérentes

14 613

Personnes prises en charge (adultes + enfants)

3 893

séjours vacances

3,9

millions d'euros d'aides alloués

FOCUS familles

Typologie des familles

	2023
Familles monoparentales	70,5 %
Nombre d'adultes	5 367
Nombre d'enfants	9 246

Répartition par QF

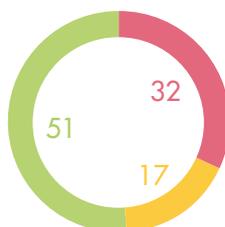
Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 - 700	+ de 700
Utilisateurs	6,2 %	21,8 %	49,4 %	14,1 %	8,5 %

FOCUS séjours

Coût et prise en charge d'un séjour

	2023
Coût moyen d'un séjour	1 277 €
Taux moyen de prise en charge	81 %
Reste à charge moyen	242 €

Répartition des modes de séjour (en %)

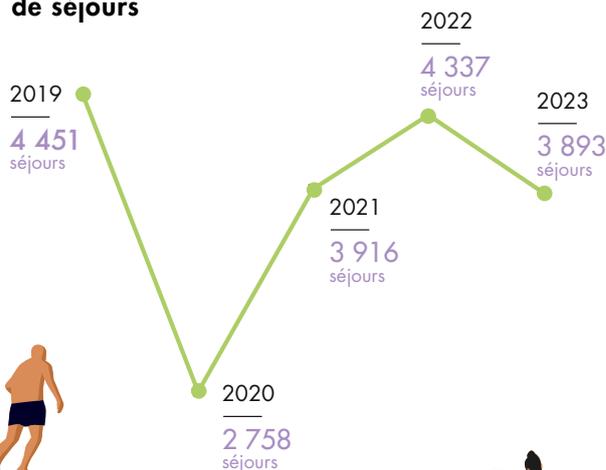


- Pension, demi-pension
- Locations
- Hôtellerie de plein air

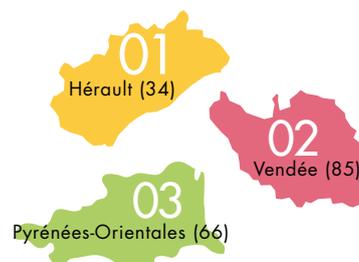
Durée moyenne d'un séjour



Évolution du nombre de séjours



TOP 3 destinations



5.4 AVE (AIDE AUX VACANCES ENFANTS)



FOCUS séjours

EN bref

71

Caf adhérentes

20 756

séjours vacances

67 518

Enfants pris en charge

15,5

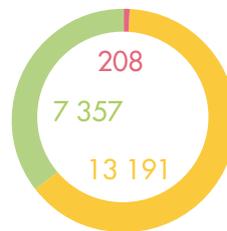
millions d'euros d'aides alloués



Coût et prise en charge d'un séjour

	2023
Coût moyen d'un séjour pour enfant	524 €
Taux moyen de prise en charge	44 %
Reste à charge moyen	293 €

Répartition des modes de séjour (en %)

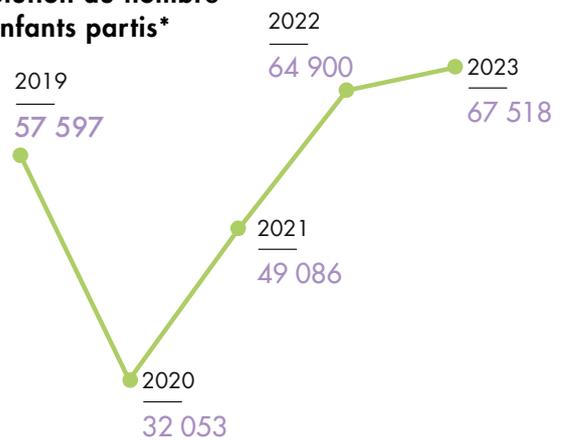


Durée moyenne d'un séjour



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

Évolution du nombre d'enfants partis*



* Tous dispositifs enfants confondus

FOCUS enfants

Répartition des enfants par tranche d'âge

	2023
Enfants de 0 à 5 ans	0,7 %
Enfants de 6 à 10 ans	37,6 %
Enfants de 11 à 14 ans	46 %
Ados de 15 ans et +	16,1 %

Répartition par QF

Tranches QF	0 - 200	201 - 400	401 - 600	601 - 700	+ de 700
Utilisateurs	2,5 %	18,8 %	46,7 %	19,9 %	12,2 %







Service VACAF - Caf de l'Hérault
139, avenue de Lodève
34943 Montpellier Cedex 9
La qualité des services VACAF
est certifiée ISO 9001:2015