

# Rapport annuel 2021

L'office AI pour le canton de Vaud, ce sont 368 collaboratrices et collaborateurs au service des personnes en situation de handicap et de très nombreuses prestations, jugez-en plutôt:

# Rapport annuel 2021

Malgré une situation sanitaire toujours exceptionnelle, l'office AI pour le canton de Vaud a profité de l'année 2021 pour améliorer sa transparence et sa proximité envers les bénéficiaires. C'est notamment dans cet esprit qu'un Espace d'écoute et de conciliation, qui fait l'objet du **focus** du présent rapport, a été créé durant le 2e semestre.

Tout au long de l'année 2021, nos collaboratrices et collaborateurs se sont engagé·e·s avec conviction et professionnalisme pour délivrer des prestations de qualité dans le cadre légal donné.



## Faits & chiffres

**42,70%**

Problématiques de santé  
psychique

**5'195** ↑14.76%

Mesures médicales

**51,24%**

Maintiens en emploi

**6'896**

Bénéficiaires de mesures  
professionnelles

**21'445**

↑ 2.68%

Bénéficiaires de rentes

**368**

Collaboratrices et  
collaborateurs

**29'676**

Demandes traitées

**4'740** ↑ 17.47%

Moyens auxiliaires



## Situation générale

Nouveauté pour ce rapport digital : des vidéos plutôt que des textes !

C'est ainsi que vous allez découvrir les interventions filmées de la Présidente du Conseil de l'office, Mme Rebecca Ruiz, qui revient sur l'année écoulée, et de notre directeur, M. Olivier Barraud, qui s'exprime sur des sujets d'actualité en 2021.



## Activités de nos 5 départements



### Médecine d'assurance

**Boris Pétermann**

Responsable du département  
Médecine d'assurance



### Prestations et Services spécifiques

**Marc Fontannaz**

Responsable du département  
Prestations et Services spécifiques



### Réadaptation

**Isabelle Honorez Erard**

Directrice adjointe, Responsable  
du département Réadaptation



### Prestations

**Marc Siegenthaler**

Responsable du département  
Prestations



### Secrétariat général

**Matthias Vanbergue**

Responsable du Secrétariat  
général

## Espace d'écoute et de conciliation

Notre office attache une grande importance à délivrer un suivi de qualité pour chacune de ses prestations. Il se veut ouvert au dialogue et dispose dans ce but d'un Espace d'écoute et de conciliation. A disposition de toute personne qui souhaite faire part de son insatisfaction quant aux services fournis par l'office, cet espace se veut un lieu de rencontre entre l'institution, ses bénéficiaires et ses partenaires. Il garantit un échange constructif et transparent ainsi qu'une équité de traitement à chacune et chacun, dans le respect du cadre légal.



# Situation générale

Rebecca Ruiz, conseillère d'Etat vaudoise, en charge de la santé et de l'action sociale et Présidente du Conseil de l'office AI, ainsi qu'Olivier Barraud, Directeur de l'office AI pour le canton de Vaud, dressent un bilan de l'évolution du rôle de l'AI dans le canton de Vaud.



## Rebecca Ruiz

Conseillère d'Etat vaudoise, Présidente du Conseil AI

Dans son message vidéo, Rebecca Ruiz nous parle des éléments marquants de l'année 2021, de la création de l'Espace d'écoute et de conciliation et nous explique pourquoi le nombre de nouvelles rentes a augmenté. La Présidente du Conseil de l'office s'arrête un instant sur les différences d'opinions des concitoyennes et concitoyens envers l'AI et conclut ses propos par un mot à l'intention du personnel de l'office et des personnes atteintes dans leur santé.

[▶ Voir la vidéo](#)

## Olivier Barraud

Directeur de l'office

En images, Olivier Barraud retrace l'année 2021, explique les enjeux des expertises médicales et revient sur les liens entre l'AI et les médias. Il témoigne également de sa fierté face au travail réalisé par les collaboratrices et collaborateurs de l'office et ainsi des aides apportées à la population vaudoise.

[▶ Voir la vidéo](#)



# Chiffres clés 2021

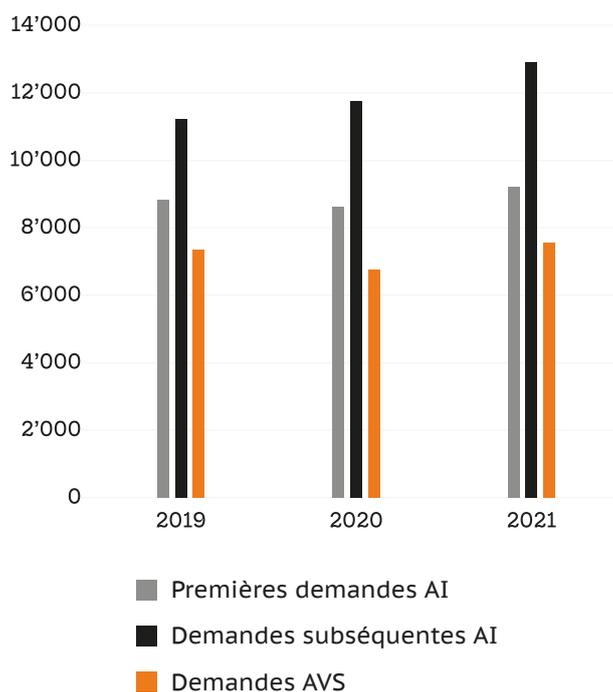
L'office AI pour le canton de Vaud, ce sont 368 collaboratrices et collaborateurs au service des personnes en situation de handicap et de très nombreuses prestations, jugez-en plutôt:



# Chiffres de l'année

	2019	2020	2021
Toutes mesures professionnelles octroyées	16'142	15'664	14'261
Bénéficiaires de mesures professionnelles	8'323	7'935	6'896
Mesures d'intervention précoce	4'998	4'248	2'567
Mesures de réinsertion	1'816	2'194	2'330
Maintiens en emploi et placements effectifs dans de nouvelles entreprises	2'018	1'889	1'856
Bénéficiaires de rentes (au 01.01)	20'453	20'886	21'445
Prononcés d'octroi de nouvelle rente	2'833	3'165	2'650

	2019	2020	2021
Premières demandes AI	8'814	8'606	9'214
Demandes subséquentes AI	11'216	11'754	12'907
dont: Révisions de rentes	1'210	1'436	1'373
Demandes AVS (Impotence et moyens auxiliaires)	7'348	6'748	7'555
<b>TOTAL</b>	<b>28'229</b>	<b>27'108</b>	<b>29'676</b>

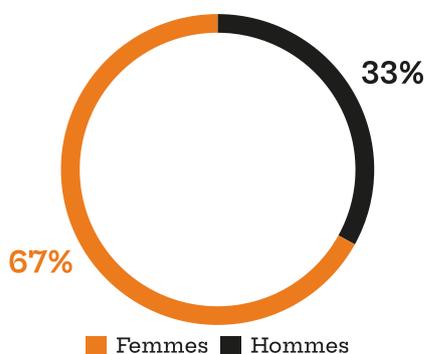




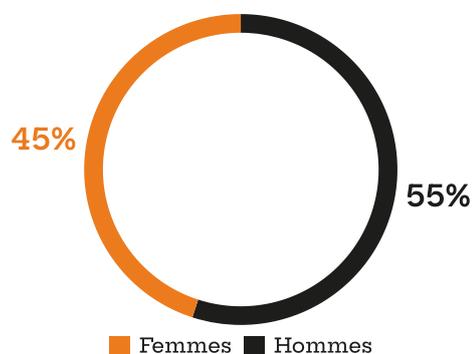
# Relations humaines

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Collaboratrices et collaborateurs	356	360	374	369	361	368
dont: Stagiaires MPC – Apprenti-e-s	14	14	13	14	21	21
EPT	294.1	300.8	312.8	309	305.6	315.55

Collaboratrices et collaborateurs



Cadres





# Services spécialisés

## Octroi de prestations AI (sans révisions)

	2017	2018	2019	2020	2021
Moyens auxiliaires	3'449	3'648	4'470	4'035	4'740
Mesures médicales	3'569	4'427	5'639	4'527	5'195
Allocations pour impotents	472	526	475	340	276
Contributions d'assistance	127	127	245	312	230

## Octroi de prestations AVS (sans révisions)

	2017	2018	2019	2020	2021
Moyens auxiliaires	4'224	4'048	4'676	4'060	3'683
Allocations pour impotents	2'135	1'515	2'258	1'849	1'664

## Lutte contre la fraude

	2017	2018	2019	2020	2021
Cas traités **	194	218	200	50	46
Perception induue	16	8	13	8	12

*\*\* En raison d'un changement dans la méthode de calcul, demandé par l'OFAS, les chiffres à partir de 2020 sont significativement plus bas que ceux des années précédentes*

### Contentieux

	2017	2018	2019	2020	2021
Arrêts rendus	375	379	417	412	418
Recours admis	153	164	168	149	140
dont: Renvois	86	83	84	80	82
Taux de recours admis	41%	43%	40%	36%	34%
Taux de renvois	23%	22%	20%	19%	20%

### Evaluations

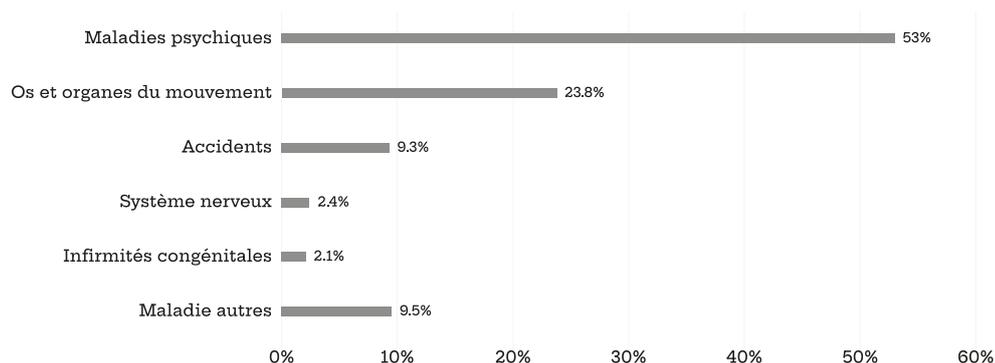
	2017	2018	2019	2020	2021
Assuré·e·s sans activité lucrative	554	593	593	660	512
Indépendant·e·s	252	220	209	190	145
Agricoles	37	36	29	46	33
Impotence	1'210	1'191	1'355	1'161	1'007
Impotence - enquêtes téléphoniques et permanences	456	288	156	307	514
Contributions d'assistance	146	145	172	203	183
Total	2'655	2'473	2'514	2'567	2'394



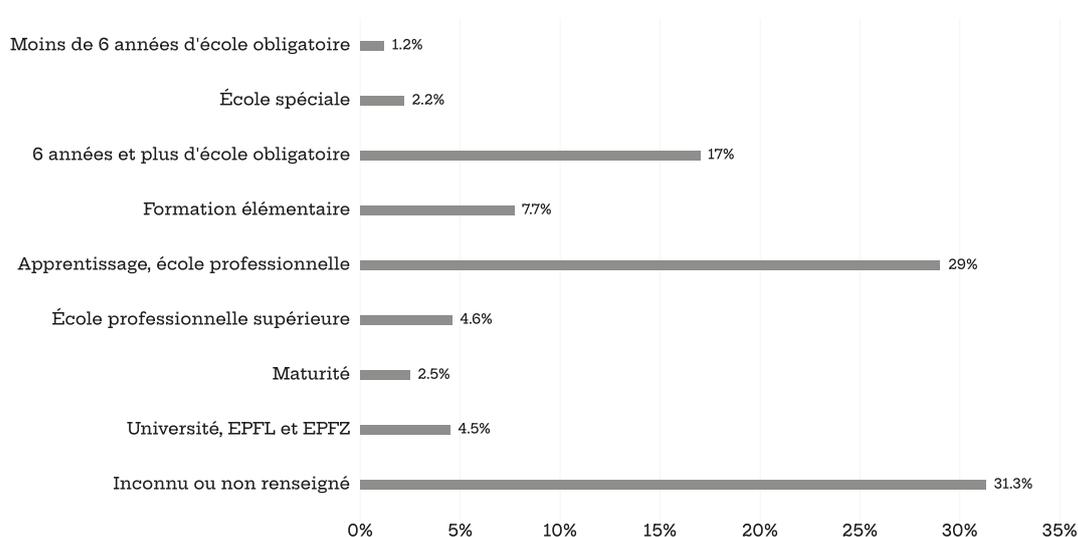
# Réadaptation professionnelle

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Bénéficiaires de mesures professionnelles	7'316	7'800	8'534	8'323	7'935	6'896
Mesures professionnelles octroyées	13'386	14'744	16'036	16'142	15'664	14'261
dont: Mesures d'intervention précoce	4'931	4'858	5'253	4'998	4'248	2'567
Mesures de réinsertion (sans MNR)	949	1'193	1'515	1'712	2'088	1'809
Mesures d'ordre professionnel (sans MNR)	7'034	8'281	8'862	9'064	9'024	7'913
Mesures de nouvelle réadaptation (MNR)	472	412	404	336	304	292

## Problématiques de santé



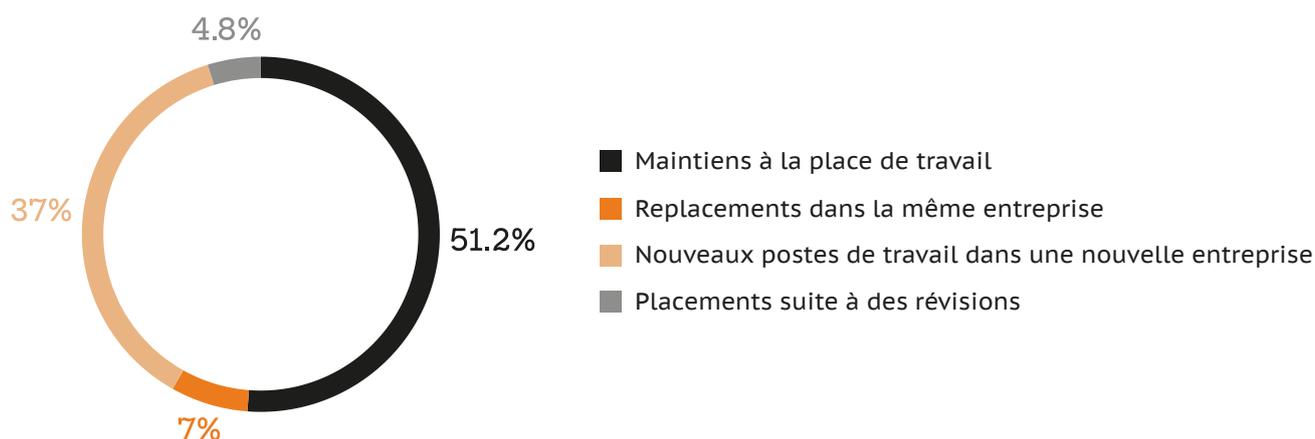
## Niveaux préalables de formation



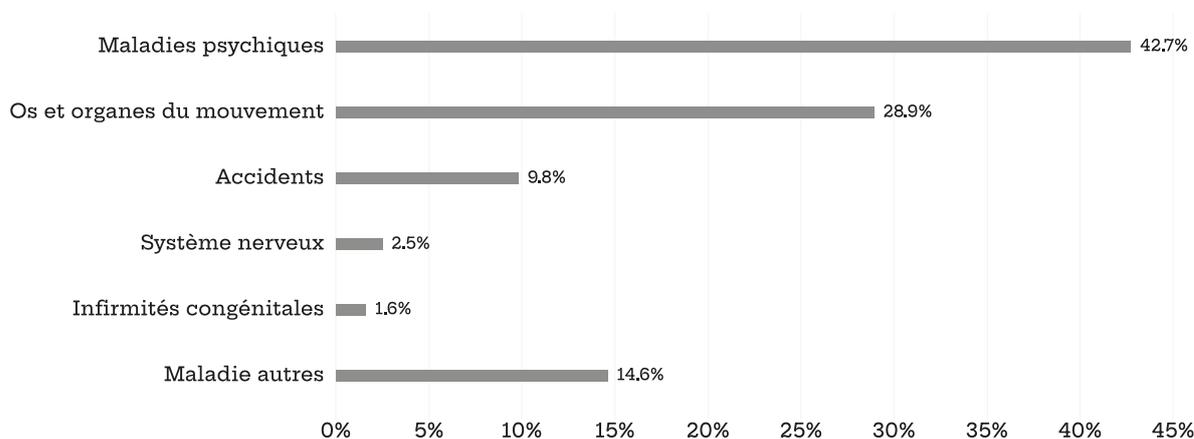


# Placements

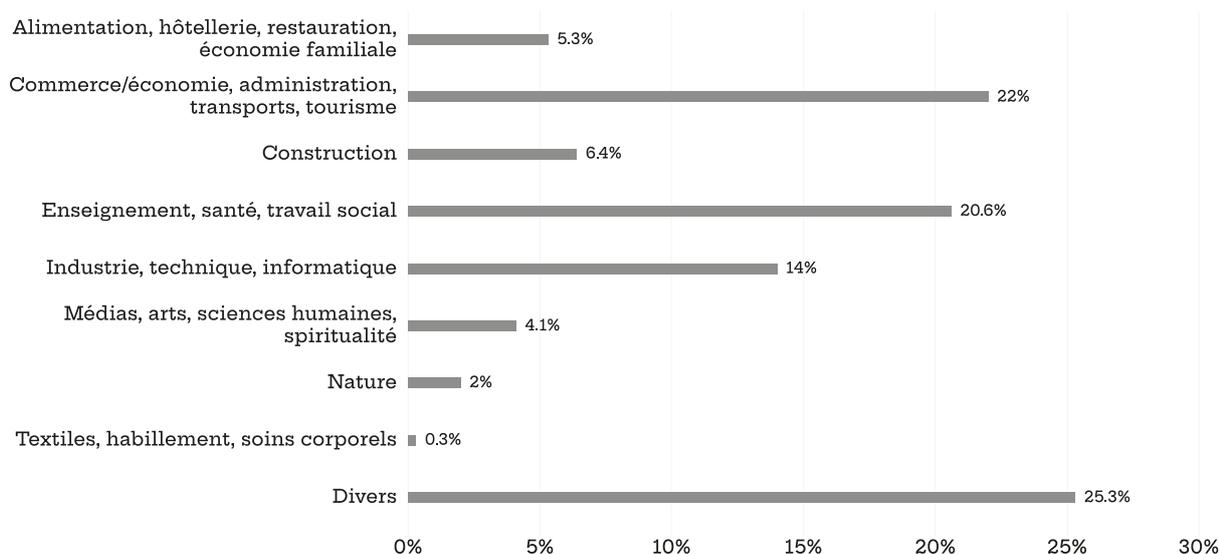
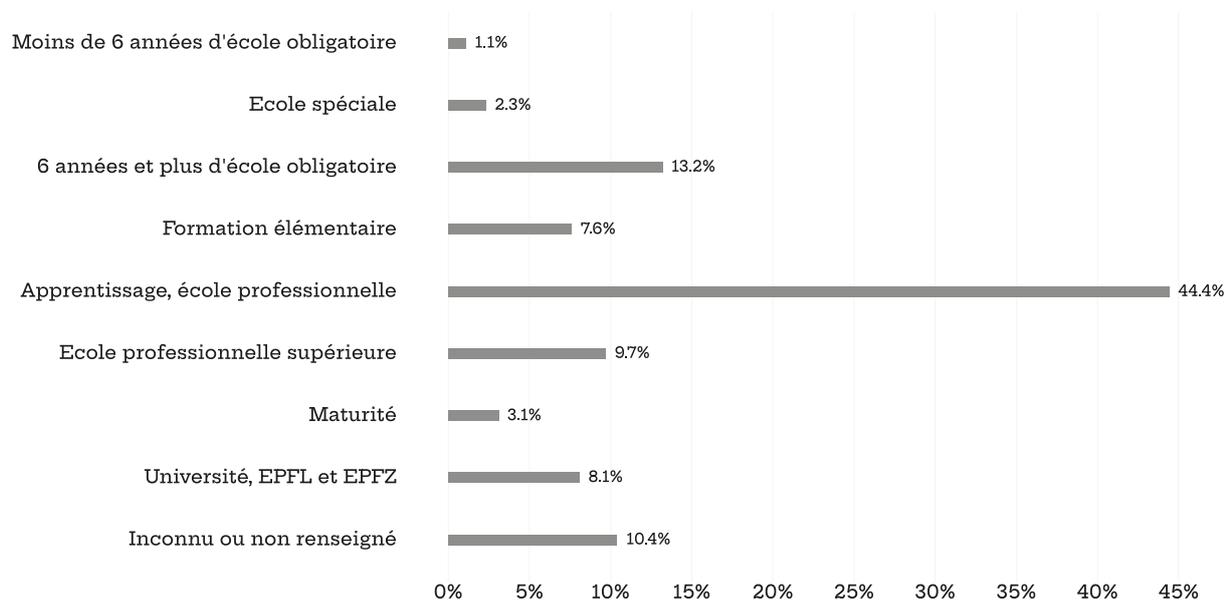
	2017	2018	2019	2020	2021
Maintiens en emploi et placements dans une nouvelle entreprise	1'724	1'812	2'018	1'889	1'856
dont: Maintiens à la place de travail	945	972	1'104	1'059	951
Replacements dans la même entreprise	125	124	138	117	129
Nouveaux postes de travail dans une nouvelle entreprise	557	628	689	635	687
Placements suite à des révisions	97	88	87	78	89
<b>Bénéficiaires</b>	<b>1'674</b>	<b>1'764</b>	<b>1'968</b>	<b>1'854</b>	<b>1'780</b>



## Problématiques de santé



### Niveaux préalables de formation



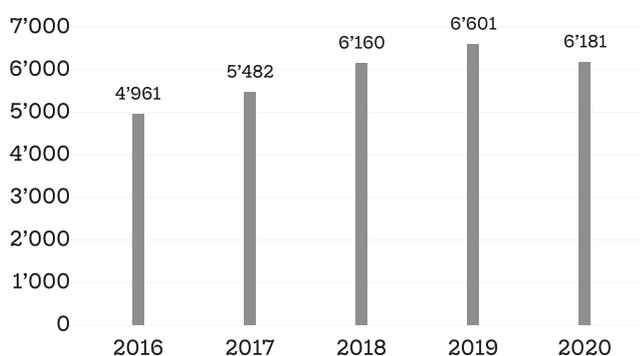
	2019	2020	2021
Maintiens en emploi et placements dans une nouvelle entreprise	2'018	1'889	1'856
dont: Contrats à durée indéterminée (CDI)	1'867	1'745	1'688
Contrats à durée déterminée (CDD)	151	144	168
Durabilité - moyenne CDD en jours	191	208	208



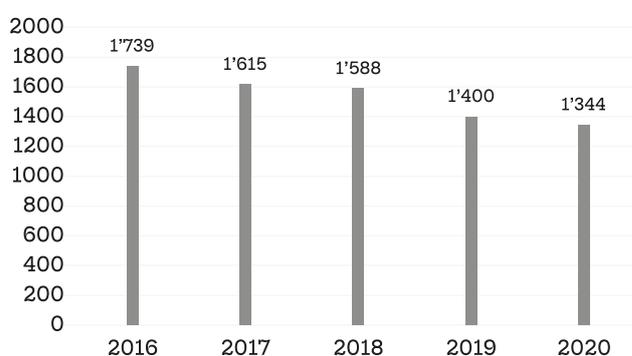
# Rentes

	2017	2018	2019	2020	2021
Nouvelles demandes de rentes traitées (refus et octrois) (projets de décision)	4'961	5'482	6'160	6'601	6'181
Révisions de rentes (avec ou sans changement)	1'739	1'615	1'588	1'400	1'344

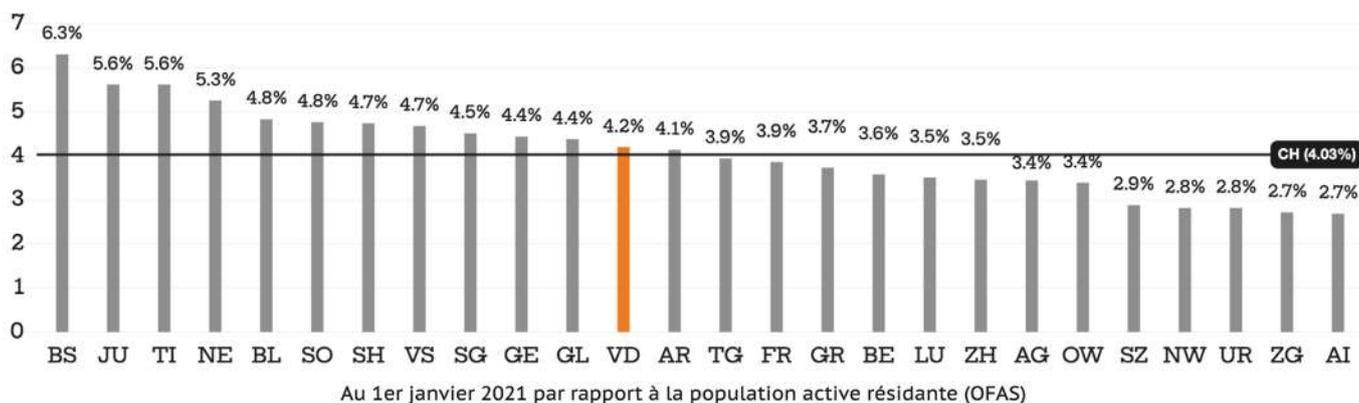
Demandes de rentes traitées



Révisions de rentes



Probabilité de devenir rentier AI



# Nos activités

Nos services sont organisés en 5 départements dont voici les rapports d'activité.



## Médecine d'assurance

Boris Pétermann – Responsable du département Médecine d'assurance

Si l'année 2020 a notamment été marquée par l'évolution structurelle du département, celle qui vient de s'écouler s'est particulièrement distinguée dans trois axes spécifiques.

Celui de la communication avec le corps médical tout d'abord. En maintenant une attention soutenue aux partenaires essentiels que sont les médecins traitants, une meilleure compréhension mutuelle est recherchée afin de mieux servir les intérêts des patient·e·s, respectivement des assuré·e·s. Diverses associations faitières ont été approchées et de multiples formations sur les aspects essentiels de la médecine d'assurance ont été données. Un projet de portail numérique à l'attention des médecins traitants a été co-élaboré avec la Société Vaudoise de Médecine. Destiné à faciliter les interactions et à apporter des informations utiles, il entre actuellement dans la phase technique de sa conception.

Ensuite, celui de la préparation à l'entrée en vigueur au 1er janvier 2022 du Développement continu de l'AI (DCAI). Mettant un fort accent sur les prestations destinées aux enfants et aux jeunes adultes, le DCAI a mené au renforcement des effectifs, tant sur le plan administratif que sur celui des pédiatres analysant les situations sur le plan médical. La révision en profondeur de la liste des infirmités congénitales prises en charge par l'AI a demandé une attention toute particulière. Toujours dans le cadre du DCAI, une grande importance a été accordée à l'information relative aux mesures de transparence en matière d'expertises médicales. Les spécialistes concerné·e·s ont ainsi pu anticiper les changements à venir, spécialistes dont le cercle a d'ailleurs pu être sensiblement élargi, grâce à la campagne menée en 2020.

Finalement, celui de la collaboration interne. Diverses méthodes de travail ont en effet été repensées afin d'optimiser les échanges entre les médecins du Service médical régional Suisse romande de l'assurance-invalidité et les personnes qui sollicitent leurs compétences, tant sous l'angle de la réadaptation que des autres prestations. Compte tenu des résultats obtenus, ces réflexions se poursuivent afin de continuer à améliorer la qualité du service apporté aux bénéficiaires.

L'année 2021 n'a pas toujours été simple dans le contexte sanitaire que nous avons connu. Les collaboratrices et collaborateurs du département ont su faire preuve, malgré ces conditions, d'un professionnalisme remarquable, ne perdant à aucun instant de vue les intérêts de la collectivité malgré des circonstances difficiles.



## Prestations et Services spécifiques

Marc Fontannaz – Responsable du département Prestations et Services spécifiques

Durant l'année 2021, les activités du département se sont majoritairement poursuivies à distance, compte tenu des mesures sanitaires en vigueur, en particulier la recommandation puis l'obligation de télétravail.

Grâce à l'investissement de chaque collaboratrice et collaborateur, nous avons réussi à maintenir des délais d'instruction aussi rapides que possible.

S'agissant des prestations d'allocation pour impotence, plus de 82% des bénéficiaires en âge AI ont, en effet, reçu une décision dans un délai de 12 mois. Quant aux bénéficiaires en âge AVS, plus de 92% l'ont reçue dans un délai de 8 mois.

Pour les prestations de moyens auxiliaires également, près de 70% des demandes ont été traitées en moins de 50 jours et 95% l'ont été dans un délai inférieur à 6 mois.

Ces résultats réjouissants s'inscrivent pleinement dans notre vision 2024, la durée de traitement des situations étant une préoccupation constante de notre office dans l'intérêt de nos bénéficiaires.

En ce qui concerne le service Factures, notre guichet en ligne a continué de prendre de l'ampleur :

- 5 nouveaux formulaires y ont été ajoutés et il est désormais possible pour nos bénéficiaires d'utiliser une solution totalement numérique permettant de faciliter le remboursement de prestations liées à la contribution d'assistance, aux mesures médicales ainsi qu'aux moyens auxiliaires.
- En 2021, 3'522 nouveaux bénéficiaires ont utilisé notre guichet en ligne et le nombre de factures reçues sur la plateforme est en constante augmentation. Il s'agit donc désormais de la voie privilégiée par nos bénéficiaires, qui supplée l'envoi de formulaires papier en forte baisse.



## Réadaptation

Isabelle Honorez Erard – Directrice adjointe, Responsable du département Réadaptation

Développement et intensification de la collaboration avec les entreprises, tels ont été les maîtres-mots de l'activité du département Réadaptation en 2021.

Dans cette optique, le service Entreprises & Réinsertion a été renforcé, offrant davantage de partenariats aux employeurs. Le déploiement de ces ressources supplémentaires anticipe de la sorte le développement continu de l'AI et s'inscrit dans une volonté d'accroissement des contacts et des liens. Il dynamise ainsi le réseau d'information qui unit les différents professionnels et place le thème de la réadaptation au cœur des interactions.

De nombreux contacts ont été noués, tant avec des associations professionnelles, des employeurs, qu'avec des centres de formation, afin de développer des formations pratiques Andiamo dans des métiers d'avenir. La formation de « Digital assistant » illustre parfaitement cette volonté de proposer aux jeunes adultes, qui présentent des compétences pratiques, des formations leur permettant d'acquérir les bases d'un métier appelé à se développer.

Toujours dans l'optique d'adapter notre prise en charge aux besoins des bénéficiaires, des sensibilisations à la thématique des troubles autistiques ont été mises sur pied à l'interne et auprès de nos prestataires de mesures. Une démarche similaire, en lien avec la population des personnes transgenres, a été proposée aux professionnel·le·s de la réadaptation.

La collaboration avec les prestataires de mesures a encore progressé suite à l'introduction d'un nouvel outil de gestion du catalogue des mesures proposées. De même, les préparatifs liés au Développement continu de l'AI se sont traduits par plusieurs séances d'information et des échanges réguliers, lesquels ont permis à chacun et chacune d'anticiper au mieux le futur cadre légal.

Parallèlement, l'année écoulée a permis au département de renforcer sa présence au sein des Unités communes des ORP – CSR. Le partenariat initié en 2020 avec l'UC du Jura-Nord-Vaudois a ainsi été étendu à celles de Lausanne et de Payerne.

Ce bref survol de 2021 ne serait complet sans évoquer la capacité d'adaptation des collaboratrices et des collaborateurs, qui ont su efficacement appréhender la diversité des contextes et des problématiques propres à chaque entreprise ou lieu de formation. Le tout au rythme toujours bien présent des mesures de lutte contre le COVID. Qu'ils et elles en soient ici remerciés.



## Prestations

Marc Siegenthaler – Responsable du département Prestations

L'année 2021 a vu le département Prestations s'agrandir avec le rattachement de deux nouveaux services : celui des Evaluations, dès le mois de janvier, puis le service Accueil, dès le mois de mai. Composé désormais de 5 services, le département réunit près de 100 personnes actives dans l'instruction et la prise de décisions concernant les prestations AI demandées. Sa structure évoluera encore au début de l'année 2022 ; il atteindra alors sa constitution définitive.

Durant l'année écoulée, nos activités se sont majoritairement poursuivies à distance en raison de la recommandation puis de l'obligation de télétravail, décidées par le Conseil fédéral. Grâce à l'engagement et à la flexibilité de nos collaboratrices et collaborateurs, couplés à la solidité de notre organisation, nous avons pu continuer à délivrer nos prestations dans des conditions optimales. Nos délais de traitement en matière de décisions de rentes se sont par exemple réduits de manière conséquente : 400 jours de traitement en médiane, soit une diminution de plus de 25% par rapport à l'année 2020 !

En sus des préparatifs liés à l'entrée en vigueur du nouveau système de rentes linéaire dès le 1er janvier 2022, deux projets d'envergure se sont concrétisés au sein du département en 2021 : le lancement de notre Centrale d'informations et la création des équipes collaboratives au sein du service Rentes. Deux évolutions majeures visant à renforcer notre accessibilité, à favoriser l'accès à l'information et à rendre notre organisation plus collaborative, apprenante et agile, conformément à notre vision 2024.

### Lancement de la Centrale d'informations

Dès le mois de mai 2021, le service Accueil est devenu une Centrale d'informations, renforçant ainsi l'accessibilité de l'office pour nos bénéficiaires. L'effectif du service est passé de 5 à 8 personnes, permettant de prendre en charge davantage d'appels de manière centralisée. Des formations spécifiques ont été mises sur pied pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du service, afin d'augmenter leurs compétences et leur permettre de répondre en toute autonomie aux nombreuses questions posées sur les différentes prestations de l'AI. Les appels ne sont dès lors transférés à un-e spécialiste que si cela est nécessaire. Le service s'agrandira encore courant 2022, afin d'accroître le nombre d'appels gérés par la Centrale d'informations.

### Création des équipes collaboratives

Depuis le printemps 2021, le service Rentes expérimente un nouveau mode d'organisation et de collaboration. La structure du service, qui compte 48 personnes, a été entièrement repensée et se compose désormais de plusieurs équipes collaboratives de maximum 10 personnes. Un management collaboratif, mis en place de manière progressive, vise à renforcer l'implication de chaque membre des équipes dans la gestion du service et ainsi à favoriser la prise d'initiatives et de décisions pour une délivrance optimale des prestations. Chaque équipe gère de manière autonome 7 activités comme par exemple, la gestion des absences de courte durée, l'organisation du travail, l'apprentissage ou encore le contrôle qualité. Chacune de ces activités est assumée par un-e membre de l'équipe, secondé-e par un-e suppléant-e, afin de garantir une implication forte de l'ensemble de l'équipe. Un bilan sera réalisé de manière collaborative avec l'ensemble du service durant le premier trimestre 2022, après une année de fonctionnement, et nous permettra d'apprendre collectivement de cette expérience et de procéder au besoin aux adaptations nécessaires.



## Secrétariat général

Matthias Vanbergue – Responsable du Secrétariat général

Si l'année 2021 s'est majoritairement déroulée en télétravail, elle n'a toutefois pas été de tout repos pour les services du Secrétariat général. En effet, les collaboratrices et collaborateurs de l'intendance et de l'informatique ont profité de l'absence du personnel, pour l'essentiel en télétravail, pour réorganiser l'affectation de nos locaux. Ce réaménagement a permis de mettre à disposition de nos conseillères et conseillers des espaces de rencontres spécialement conçus pour recevoir nos bénéficiaires.

La fin d'année 2021 a aussi été marquée par la migration de notre application métier, qui a nécessité un travail conséquent de la part de notre service Informatique. Ce challenge a été relevé avec succès en partenariat avec notre équipe de projet spécialement mise en place et notre prestataire informatique, GILAI.

Durant le 1er semestre, un audit de notre service Lutte contre la fraude, réalisé par l'Office fédéral des assurances sociales, a permis de mettre en avant son bon fonctionnement et la conformité de ses processus.

Concernant le service Contentieux, nous sommes très satisfaits du taux d'admission particulièrement bas de recours en 1ère instance. Ce résultat est l'un des indices mettant en lumière le travail d'instruction rigoureux et précis nécessaire à l'établissement de décisions qualitatives.

Quant au service Communication, il a vu son effectif renforcé afin de gagner en autonomie dans la création de contenus multimédia. Désormais présent sur le réseau professionnel LinkedIn, notre office diffuse par ce canal des vidéos valorisant les prestations AI dans le but d'apporter une image plus positive de notre assurance.

Toujours dans un esprit d'ouverture et de communication, notre office a créé un Espace d'écoute et de conciliation à disposition de toute personne qui souhaite faire part de son insatisfaction quant aux services fournis par notre assurance, on vous en dit plus [ici](#).

# L'Espace d'écoute et de conciliation

Depuis le 1er septembre 2021, les bénéficiaires, collaboratrices, collaborateurs et partenaires de l'office AI bénéficient dans le Canton de Vaud d'un Espace d'écoute et de conciliation, à disposition pour accueillir celles et ceux qui souhaitent faire part de leur insatisfaction quant aux services fournis par l'office ou la qualité des interactions.



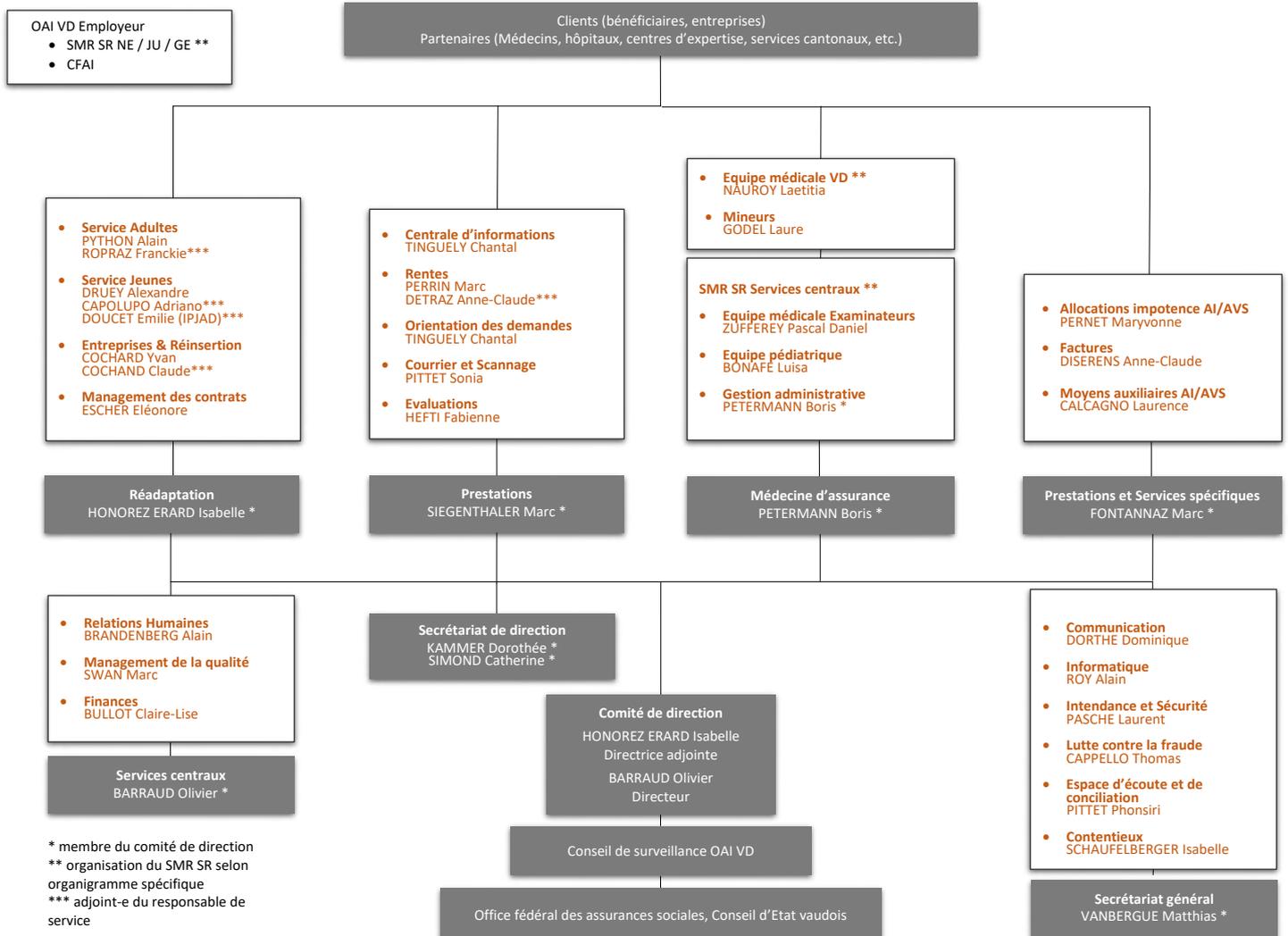
## Phonsiri Pittet

Responsable de l'Espace d'écoute et de conciliation

Au travers de l'interview filmée de Phonsiri Pittet, nous découvrons l'Espace d'écoute et de conciliation. Cet espace a été créé récemment par notre office pour nos bénéficiaires et partenaires dans un esprit d'ouverture et d'accessibilité. Mme Pittet nous explique son fonctionnement, ses objectifs et tire un bilan positif après 6 mois d'activité.

[▶ Voir la vidéo](#)

# Organigramme



\* membre du comité de direction  
 \*\* organisation du SMR SR selon  
 organigramme spécifique  
 \*\*\* adjoint-e du responsable de  
 service

Valable dès le 1<sup>er</sup> juin 2021