

Rapport annuel 2022

L'office AI pour le canton de Vaud compte 389 collaboratrices et collaborateurs au service des personnes en situation de handicap et de nombreuses prestations pour favoriser une vie autonome et responsable.



Office de
l'assurance-invalidité
pour le canton de Vaud

Rapport annuel 2022

En 2022, l'office AI pour le canton de Vaud a négocié avec succès le tournant du Développement continu de l'assurance-invalidité. Le lancement de la campagne en faveur de la santé mentale en entreprise a constitué un autre temps fort de l'année. Enfin, l'office a renforcé son accessibilité pour le public. Cheville ouvrière de ce changement, la Centrale d'information fait l'objet d'un focus dans le présent rapport.



Faits & chiffres

32,90%

Problématiques de santé
psychique (placements en emploi)

4'608 ↓11.30%

Mesures médicales

52,49%

Maintiens en emploi

7'359

Bénéficiaires de mesures
professionnelles

22'083 ↑ 2.98%

Bénéficiaires de rentes

85%

Taux de réponse moyen aux appels
téléphoniques

31'008 ↑ 4.49%

Demandes traitées

4'161

Moyens auxiliaires



Situation générale

Entré en vigueur le 1er janvier 2022, le Développement continu de l'assurance-invalidité a demandé un engagement considérable aux 389 collaboratrices et collaborateurs de l'office, ainsi qu'un important effort de formation. Et ce, malgré l'augmentation du volume de travail avec plus de 23'300 demandes reçues en 2022, un nombre jamais atteint à ce jour (+5,5% par rapport à 2021).



Activités de nos 4 départements



Médecine d'assurance

Boris Pétermann
Responsable du départe-
ment Médecine d'assurance



Réadaptation

Isabelle Honorez Erard
Directrice adjointe,
Responsable du département
Réadaptation



Prestations

Marc Siegenthaler
Responsable du départe-
ment Prestations



Secrétariat général

Matthias Vanbergue
Responsable du Secrétariat
général

Focus sur la Centrale d'information

Ce sont les voix qui répondent au 021 925 24 24 – et les visages à l'accueil de l'OAI : en 2022, la Centrale d'information a renforcé son accessibilité en élargissant ses heures d'ouverture. Deux membres de l'équipe et leur responsable racontent leur métier, centré sur la relation.



Situation générale

Retour sur les temps forts de l'année écoulée par Mme la
conseillère d'Etat **Rebecca Ruiz**, présidente du Conseil de
l'office AI.

Entretien avec le directeur de l'office AI, M. **Olivier Barraud**,
sur les projets et les enjeux 2022.



Rebecca Ruiz

Conseillère d'Etat, Présidente du Conseil AI

Dans son message vidéo, **Rebecca Ruiz** évoque les temps forts de l'année 2022 et revient sur les changements de loi entrés en vigueur au début de l'année. Elle présente les améliorations dans le système des rentes et la transparence en matière d'expertise médicale. La présidente du Conseil de l'office AI mentionne les outils développés pour permettre aux employeurs de répondre au défi de la santé mentale en entreprise. Elle conclut en adressant une pensée aux personnes atteintes dans leur santé.

[▶ Voir la vidéo](#)

Olivier Barraud

Directeur de l'office

En trois questions, **Olivier Barraud** revient sur l'effort collectif de la mise en œuvre du Développement continu de l'AI. Il révèle l'utilité et l'importance de l'Espace d'écoute et de conciliation après un an de fonctionnement. Enfin, il témoigne des progrès accomplis par l'office pour améliorer son accessibilité – un objectif majeur en termes de qualité de service à la population.

[▶ Voir la vidéo](#)



Les activités

Avec un engagement sans faille malgré un volume de travail accru, les quatre départements de l'office ont assuré la mise en œuvre du développement continu de l'AI. Voici un aperçu de leurs activités.



Médecine d'assurance

Boris Pétermann – Responsable du département Médecine d'assurance

Transparence accrue, approche consensuelle, révision de la liste des infirmités congénitales et coordination renforcée : l'entrée en vigueur du Développement continu de l'AI a eu une influence majeure sur les activités du département Médecine d'assurance.

Dans le domaine des expertises médicales, différentes mesures de transparence ont été mises en œuvre. Les entretiens entre l'expert-e et la personne assurée font dorénavant l'objet d'un enregistrement sonore. Diversement perçue à son annonce, cette pratique semble désormais bien acceptée dans la mesure où son utilité est indéniable afin de garantir, pour les parties concernées, le déroulement adéquat des échanges.

Liste d'expert-e-s

La liste des expert-e-s mandaté-e-s est désormais publique. Fruit d'une collaboration avec le département Prestations, elle est publiée dans sa forme définitive, conformément aux dispositions légales, dès mars 2023. S'agissant du cercle des expert-e-s mandaté-e-s, un effort tout particulier a été maintenu afin de l'élargir et de nouvelles opportunités ont pu être créées, y compris avec le secteur public.

Toujours dans le même domaine, on notera la vérification des compétences professionnelles des expert-e-s ainsi que l'extension du mode aléatoire de l'attribution des mandats et, lorsque ce n'est pas le cas, l'approche consensuelle qui guide cette procédure.

Prestations pour les mineurs

Le service en charge des prestations pour mineurs a traversé, quant à lui, une année d'une rare intensité. L'ordonnance sur les infirmités congénitales a été révisée en profondeur afin de clarifier les conditions d'octroi et d'amener une plus grande sécurité juridique, tout en l'actualisant sur le plan des connaissances médicales. Cette révision attendue de l'ordonnance – la première depuis plus de 35 ans – a induit un impressionnant volume de travail, désormais terminé grâce à l'investissement du service et au soutien de l'équipe médicale.

Gestion des cas

Simultanément, ce service a contribué à poser les premiers jalons d'une gestion des cas visant une meilleure coordination entre secteurs d'activité, notamment avec le département Réadaptation. Introduit par le Développement continu de l'AI, ce mode de gestion tend à une meilleure anticipation des moments-clés du parcours de la personne assurée, en particulier dans les périodes de transition telles que la fin de la scolarité. Ce dispositif, dont la mise en œuvre se fera par étapes, permettra d'optimiser les prestations délivrées tant sous l'angle matériel que temporel.

Au final, 2022 est marquée du sceau d'évolutions majeures. Le travail que cela a représenté est venu s'ajouter à un flux de sollicitations dense. On ne peut que saluer l'engagement dont les collaboratrices et collaborateurs ont fait preuve dans l'intérêt de nos bénéficiaires.



Réadaptation

Isabelle Honorez Erard – Directrice adjointe, Responsable du département Réadaptation

Se former et informer, tels sont les principes qui ont guidé les collaboratrices et collaborateurs du département Réadaptation.

Forte mobilisation en matière de formation

De par la nature des prestations et des publics concernés par le DCAI, le département se trouvait au 1er rang des changements législatifs. Des ateliers de formation théorique et pratique ont été organisés dès le début de l'année. Ils ont rassemblé plus de 200 personnes. Parallèlement, et afin de diversifier les modes d'apprentissages, des capsules vidéos informatives sur des thèmes bien spécifiques, tels que les indemnités journalières, ont été créées.

Réussir l'implémentation du Développement continu de l'AI (DCAI) a nécessité de mener des actions de communication auprès de nos bénéficiaires et de plusieurs partenaires. Au vu des changements majeurs en termes de prestations délivrées aux jeunes bénéficiaires, la communication avec ce public a été particulièrement soignée (séances d'information, création d'un flyer). Des campagnes d'information auprès des prestataires ont également été menées toute l'année, pour leur permettre de se familiariser avec les nouveaux outils du DCAI. L'ensemble des contrats qui lient les prestataires de mesures à notre assurance a été entièrement revu à la lumière du nouveau cadre légal et de l'optimisation des modalités de facturation.

Des outils ciblés pour les jeunes et les adultes

Pour les jeunes bénéficiaires, le DCAI a été source de plusieurs changements majeurs : introduction dès 13 ans de la détection précoce et des mesures de réinsertion, création de mesures préparatoires à la formation et alignement des indemnités journalières sur le salaire usuel des apprenti-e-s.

La mise en place des mesures a été grandement facilitée, grâce à tout ce que l'office avait déjà développé pour ce public. Dès le début de l'année, l'OAI Vaud a ainsi pu proposer une offre large, répondant aux besoins des jeunes. Notre présence au sein des établissements scolaires du canton – secondaire I et secondaire II –, sous l'égide de la Cellule InterServices a, quant à elle, permis l'identification précoce de jeunes atteint-e-s dans leur santé.

Pour le public des jeunes et des adultes, le DCAI implique de nouvelles modalités concernant la couverture accident dans le cadre des mesures AI. Leur gestion est désormais centralisée et le dispositif de signalement, simplifié.

Collaboration renforcée avec les employeurs

Le DCAI renforce la détection précoce, cela implique une communication plus fréquente avec les employeurs, les bénéficiaires et les APG, afin de les conseiller et de les orienter de manière adéquate.

Simultanément, le dispositif de ré pondance d'entreprises a été développé dans certains domaines d'activité, comme les soins à la personne. Cela a facilité la coordination entre les différents acteurs et permis de signer des accords de collaboration avec une vingtaine d'entreprises vaudoises.

Dans l'esprit du DCAI, l'office a lancé, fin 2022, une campagne de sensibilisation, sur le thème de la santé mentale en entreprise. Destinée aux employeurs, celle-ci propose un site internet dédié donnant accès à des outils pratiques.

Un engagement sans faille

Toutes ces réalisations et le nombre élevé de prestations délivrées traduisent l'engagement sans faille des collaboratrices et collaborateurs. Elles témoignent de notre volonté commune de mettre chaque bénéficiaire au centre de notre attention. Qu'ils et elles en soient remerciés.



Prestations

Marc Siegenthaler – Responsable du département Prestations

Le Développement continu de l'AI (DCAI) a apporté plusieurs changements importants pour nos bénéficiaires dans le domaine des rentes AI et des critères d'évaluation du taux d'invalidité. Ce texte a pour ambition d'en dresser les principaux contours, de manière simple et accessible, et de présenter les défis soulevés pour notre assurance.

Nouveau système de rentes linéaire

Depuis le 1er janvier 2022, chaque pourcent du degré d'invalidité compte pour le calcul du montant des nouvelles rentes. Ce système est ainsi plus équitable que celui par paliers, car le montant de la rente évolue de manière progressive et linéaire. Il favorise également la reprise d'une activité lucrative. Les deux systèmes de rentes coexisteront cependant durant de nombreuses années.

Calcul du taux d'invalidité

Comme dans le nouveau système le montant de la rente est fixé au degré près, l'exactitude du taux d'invalidité revêt une importance cruciale. Les critères d'évaluation ont ainsi été renforcés et inscrits dans le règlement d'application. Les règles pour la comparaison des revenus avec et sans atteinte à la santé ont été revues. De plus, un mécanisme de correction a été introduit afin de compenser l'effet d'un revenu inférieur au salaire usuel de la branche d'activité concernée. L'évaluation du taux d'invalidité des personnes travaillant à temps partiel a également été simplifiée, de même que celle de nos plus jeunes bénéficiaires qui n'ont pas pu achever de formation professionnelle initiale en raison d'une atteinte à la santé.

Droit transitoire et critères de révision

Comme pour toute révision de loi, un droit transitoire régit le passage entre l'ancien et le nouveau système. Les bénéficiaires de rentes âgé-e-s de plus de 55 ans au 1er janvier 2022 ne sont pas concerné-e-s par ces modifications. Quant aux bénéficiaires de moins de 30 ans, leur rente entière sera transférée dans le nouveau système linéaire dans un délai maximum de 10 ans ; la révision des rentes partielles a été ouverte durant l'année écoulée. Pour les autres bénéficiaires, la rente ne sera revue et transposée dans le nouveau système que si la situation s'est modifiée (sur le plan médical, personnel ou professionnel) et que le degré d'invalidité a évolué d'au moins 5 %.

Les défis pour nos équipes

Pour garantir une application uniforme de ces nouveautés, un travail remarquable a été réalisé par nos équipes. De nombreuses formations théoriques et pratiques ont été organisées afin de former les collègues du département, mais aussi des autres départements concernés. Des outils spécifiques facilitant la réflexion et la gestion des nouvelles situations ont également été élaborés. Dans la mesure où deux systèmes de rentes existeront en parallèle durant plusieurs années, il conviendra d'être particulièrement vigilant quant au droit applicable. Une année après leur entrée en vigueur, ces nouveautés semblent globalement bien acceptées par les bénéficiaires. Pour l'instant, notre office n'a pas constaté d'augmentation du nombre de contestations (auprès de l'office) et/ou de recours (auprès du tribunal), ce qui est réjouissant. Ces modifications étant toutefois assez récentes, il conviendra de suivre attentivement l'évolution de la situation ces prochains mois.



Secrétariat général

Matthias Vanbergue – Responsable du Secrétariat général

L'OAI Vaud a poursuivi son processus de numérisation à divers niveaux, en veillant également à renforcer la sécurité informatique. Parallèlement à ces développements, un accent a été mis sur l'accueil des bénéficiaires dans les locaux de l'office. Le soin apporté à l'accessibilité s'exprime également à travers l'Espace d'écoute et de conciliation qui a soufflé sa première bougie.

Sur le plan informatique, la mise en œuvre du Développement continu de l'AI (DCAI) a nécessité une mise à jour conséquente de la principale application métier. Des efforts d'amélioration continue ont aussi été réalisés pour renforcer la sécurité, notamment par des formations auprès des collaboratrices et collaborateurs.

Succès des factures numériques

La digitalisation des services de facturation porte ses fruits : l'office rembourse actuellement plus de factures numériques que papier, ce qui permet de diminuer les délais de versement. Au vu du succès de ce service auprès des bénéficiaires, les prestations offertes ont été étoffées. Il est désormais possible de rembourser, de la même manière, les moyens auxiliaires et l'appareillage auditif. Ce guichet virtuel permet également le versement de la contribution d'assistance et de l'allocation pour impotent.

L'accessibilité ne se décline pas que sur les supports numériques : le service Intendance a réaménagé les espaces de rencontre de l'office afin d'améliorer encore l'accueil des bénéficiaires et de toute personne amenée à se rendre dans nos bâtiments à Vevey.

Un an d'Espace d'écoute et de conciliation

L'Espace d'écoute et de conciliation a fêté son premier anniversaire cette année et nous avons désormais suffisamment de recul pour apprécier son succès. L'accessibilité et l'humanité sont les valeurs qui guident au quotidien les actions des deux collaboratrices dédiées à cet espace, dans le but de trouver des solutions constructives et d'orienter efficacement les bénéficiaires.

La baisse des recours à la Cour des assurances sociales, observée cette année, est un signal positif de la qualité du travail fourni par l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de l'office, le taux d'admission reste inférieur à 40% ce qui est également un bon résultat.

Télétravail et mobilité

Dans le cadre du télétravail, les outils de communication ont été adaptés pour que les collaboratrices et collaborateurs puissent utiliser le système de téléphonie unifiée à domicile. Pour le travail sur site, l'office s'est doté d'un plan de mobilité favorisant les transports publics, l'électromobilité et la mobilité douce. Dans ce cadre, les collaboratrices et collaborateurs disposent désormais d'un local à vélo sécurisé et accessible de plain-pied.

La Centrale d'information

Ce sont les voix qui répondent au 021 925 24 24 – et les visages à l'accueil de l'OAI : en 2022, la Centrale d'information a renforcé son accessibilité en élargissant ses heures d'ouverture. Deux membres de l'équipe et leur responsable racontent leur métier, centré sur la relation.



Qualité d'accueil et accessibilité renforcée

Qualité d'accueil et accessibilité renforcée

« Ensemble et d'une même voix, accueillir et indiquer la bonne voie ! » : au mur de l'accueil, la vision de la Centrale d'information attire l'attention des personnes qui entrent à l'office AI. Les huit assistant-e-s relation bénéficiaires prennent à cœur leur mission d'accueillir, de renseigner et d'orienter. Pour Valérie, « il faut être humain, chaleureux et disponible ».

À l'origine, les téléphonistes ne faisaient que transmettre les appels ; désormais, la Centrale renseigne 85% des demandes, relève fièrement leur responsable, Chantal Tinguely. Pour ce faire, les collaboratrices et collaborateurs reçoivent une formation complète. Le changement d'emplacement de la réception a aussi permis des améliorations, explique Bertrand. « Avant, on était comme dans un hall d'aéroport. Cela impressionnait. Maintenant, c'est plus petit, chaleureux et beaucoup moins stressant pour les bénéficiaires ».

Rassurer et répondre

Au palmarès des questions les plus fréquentes, « Où en est mon dossier ? » se hisse sur la première marche. Viennent ensuite les nouvelles demandes AI et les questions sur les éléments qui bloquent l'instruction du dossier. À chaque appel, l'équipe répond aimablement et avec efficacité : « Je suis contente quand la personne repart en étant rassurée et avec la réponse à sa question. Parfois, on entend un sourire dans sa voix », se réjouit Valérie. « Il arrive qu'on nous apporte un petit cadeau pour nous remercier », renchérit Bertrand.

Avec pudeur, tous deux bottent en touche les moments plus durs. Leur quotidien, c'est d'être « en première ligne ». « Nous sommes en relation avec des gens qui peuvent être dans une extrême détresse et ça, c'est très différent d'autres fonctions de réception, relève Valérie. On ne fait pas ce métier si on n'est pas empathique. »



Heures d'ouverture élargies

Depuis le 1er septembre 2022, la Centrale d'information est également atteignable entre midi et 13h30 par téléphone. Les horaires de la réception ont été prolongés jusqu'à 17 h.

Les entreprises, les médecins et les personnes en emploi ou en mesure AI peuvent ainsi contacter plus facilement l'office par téléphone.

Heures d'ouverture de l'accueil téléphonique : 8h-17h non stop, (lu-ve).

Heures d'ouverture de la réception : 8h-12h et 13h30-17h, (lu-ve).

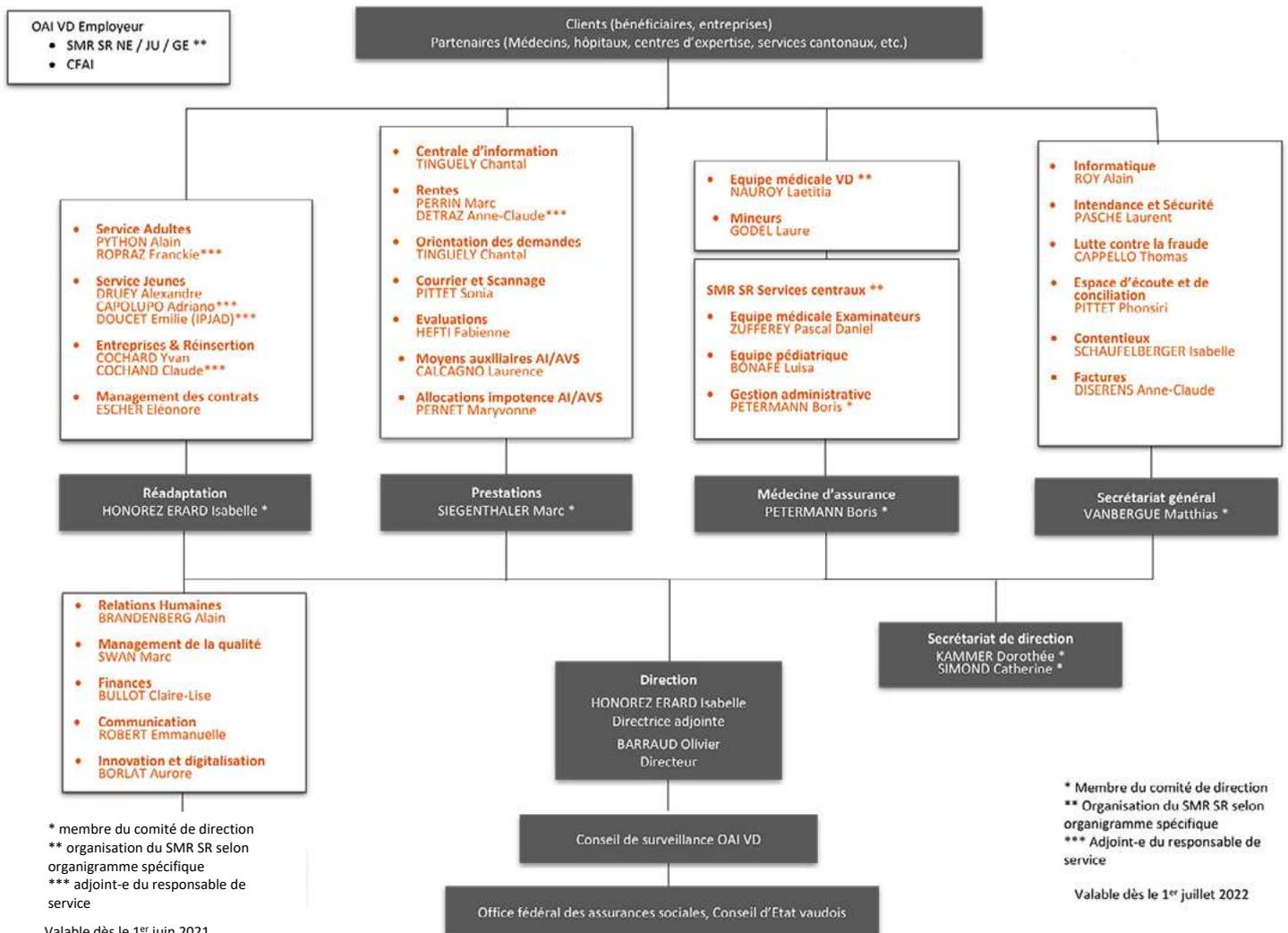
Bon à savoir : les périodes d'affluence sont signalées sur le site internet [Contact - OAI \(aivd.ch\)](https://www.aivd.ch)

Chiffres :

333 appels par jour en moyenne (depuis le 1er juillet 2022).

7 collaboratrices et 1 collaborateur + 1 apprentie (6.9 EPT sans l'apprentie).

Organigramme



Valable dès le 1^{er} juin 2021

Chiffres clés 2022

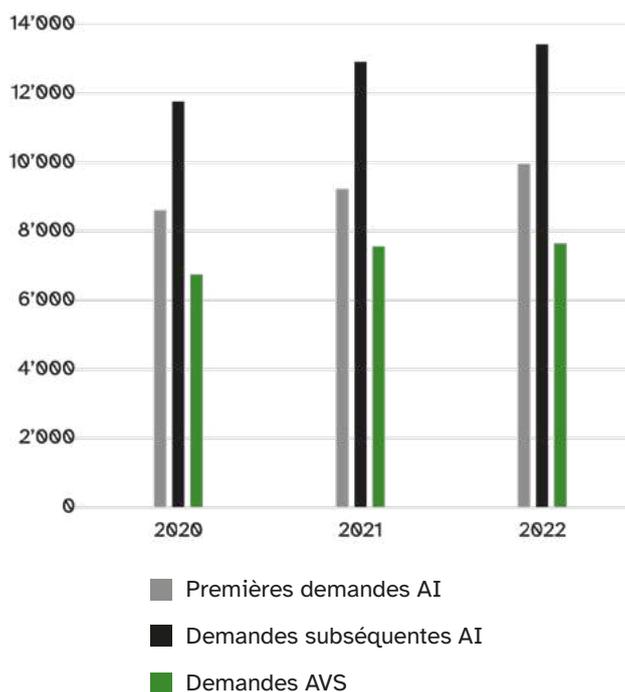
L'office AI pour le canton de Vaud compte 389 collaboratrices et collaborateurs au service des personnes en situation de handicap et de nombreuses prestations pour favoriser une vie autonome et responsable.



Chiffres de l'année

	2020	2021	2022
Toutes mesures professionnelles octroyées	15'664	14'261	14'136
Bénéficiaires de mesures professionnelles	7'935	6'896	7'359
Mesures d'intervention précoce	4'248	2'567	3'162
Mesures de réinsertion	2'194	2'330	2'362
Maintiens en emploi et placements effectifs dans de nouvelles entreprises	1'889	1'856	2'452
Bénéficiaires de rentes (au 01.01)	20'886	21'445	22'083
Prononcés d'octroi de nouvelle rente	3'165	2'650	3'054

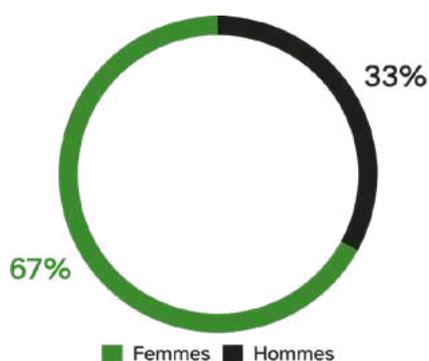
	2020	2021	2022
Premières demandes AI	8'606	9'214	9'946
Demandes subséquentes AI	11'754	12'907	13'412
dont: Révisions de rentes	1'436	1'373	1'660
Demandes AVS (impotence et moyens auxiliaires)	6'748	7'555	7'650
TOTAL	27'108	29'676	31'008



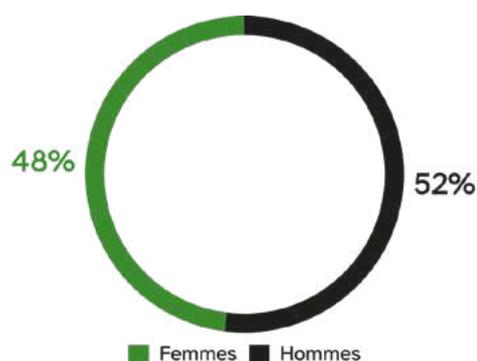
Relations humaines

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Collaboratrices et collaborateurs	360	374	369	361	368	389
dont: Stagiaires MPC – Apprenti-e-s	14	13	14	21	21	22
EPT	300.8	312.8	309	305.6	315.55	331.25

Collaboratrices et collaborateurs



Cadres





Services spécialisés

Octroi de prestations AI (sans révisions)

	2018	2019	2020	2021	2022
Moyens auxiliaires	3'648	4'470	4'035	4'740	4'161
Mesures médicales	4'427	5'639	4'527	5'195	4'608
Allocations pour impotents	526	475	340	276	303
Contributions d'assistance	127	245	312	230	196

Octroi de prestations AVS (sans révisions)

	2018	2019	2020	2021	2022
Moyens auxiliaires	4'048	4'676	4'060	3'683	3'689
Allocations pour impotents	1'515	2'258	1'849	1'664	1'571

Lutte contre la fraude

	2018	2019	2020	2021	2022
Cas traités **	218	200	50	46	35
Perception induite	8	13	8	12	3

** 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Arrêts rendus	379	417	412	418	389
Recours admis	164	168	149	140	152
dont: Renvois	83	84	80	82	74
Taux de recours admis	43%	40%	36%	34%	39%
Taux de renvois	22%	20%	19%	20%	49%

Evaluations

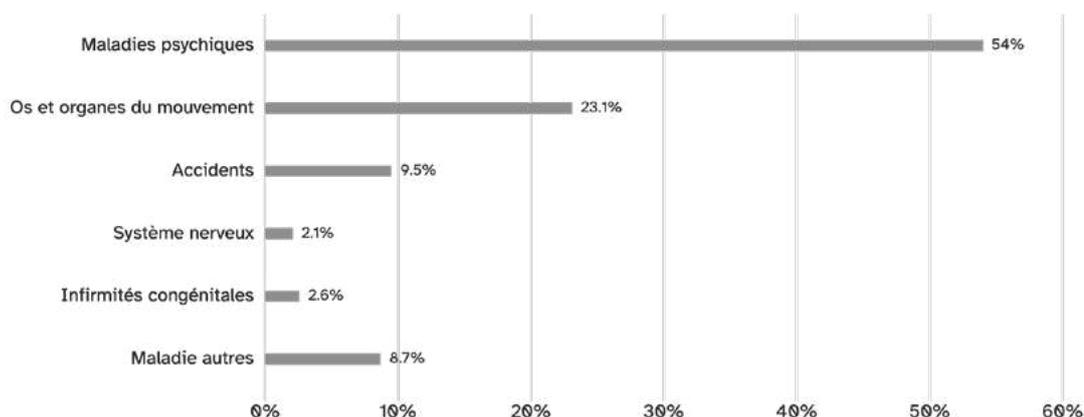
	2018	2019	2020	2021	2022
Assuré-e-s sans activité lucrative	593	593	660	512	618
Indépendant-e-s	220	209	190	145	146
Agricoles	36	29	46	33	22
Impotence	1'191	1'355	1'161	1'007	1'393
Impotence - enquêtes téléphoniques et permanences	288	156	307	514	604
Contributions d'assistance	145	172	203	183	156
Total	2'473	2'514	2'567	2'394	2'939



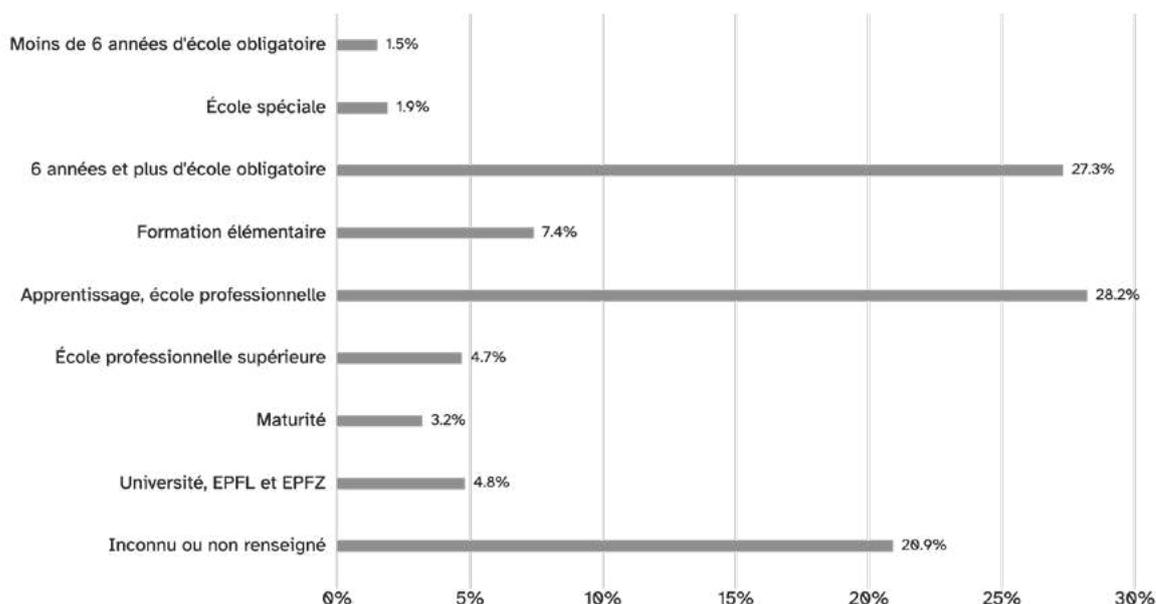
Réadaptation professionnelle

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Bénéficiaires de mesures professionnelles	7'800	8'534	8'323	7'935	6'896	7'359
Mesures professionnelles octroyées	14'744	16'036	16'142	15'664	14'261	14'136
dont: Mesures d'intervention précoce	4'858	5'253	4'998	4'248	2'567	3'162
Mesures de réinsertion (sans MNR)	1'193	1'515	1'712	2'088	1'809	2'311
Mesures d'ordre professionnel (sans MNR)	8'281	8'862	9'064	9'024	7'913	8'322
Mesures de nouvelle réadaptation (MNR)	412	404	336	304	292	341

Problématiques de santé



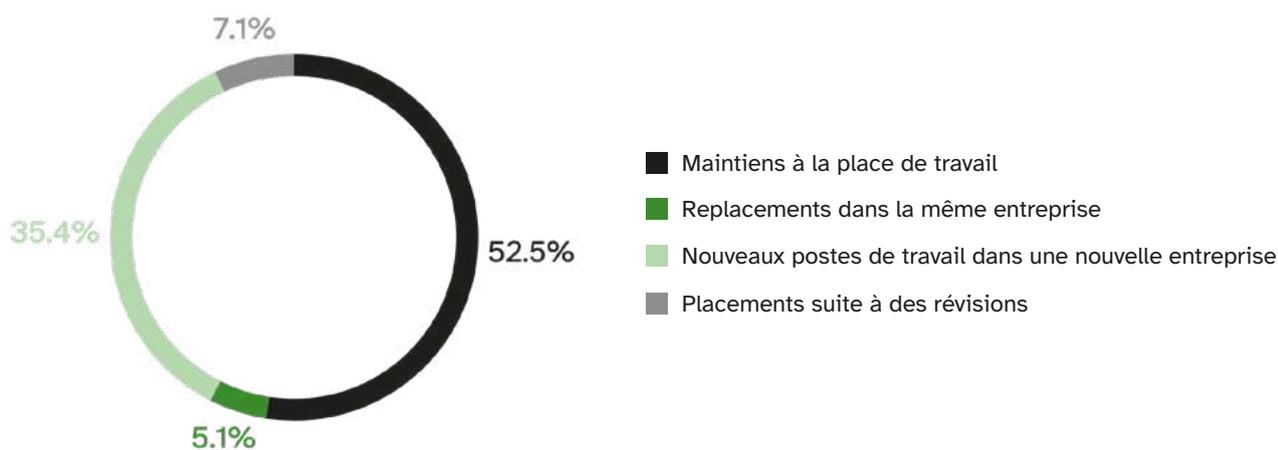
Niveaux préalables de formation



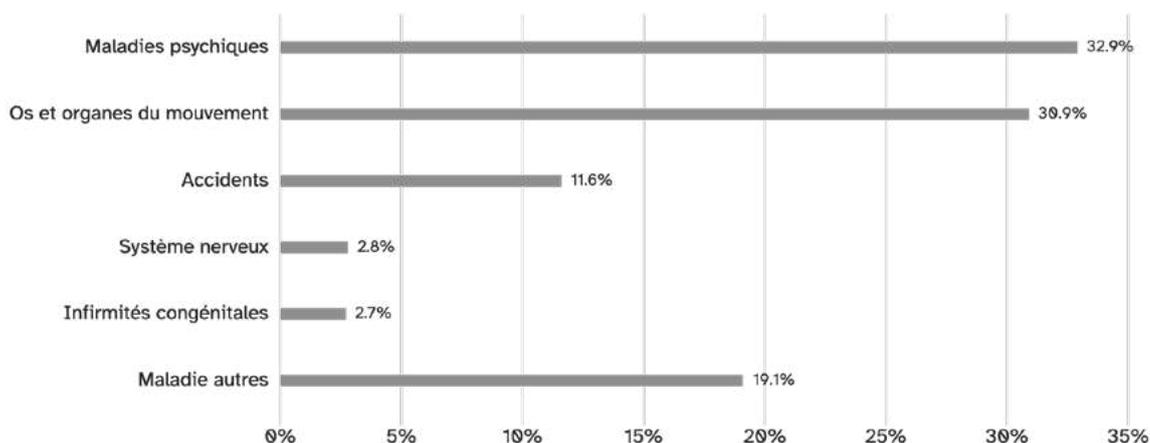


Placements

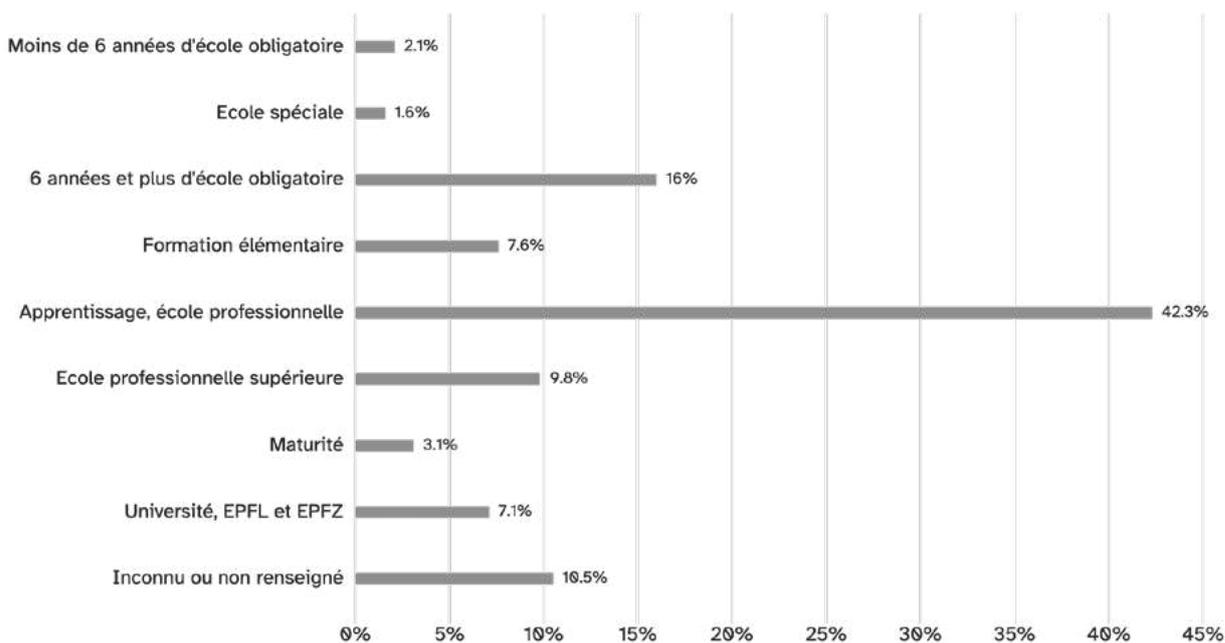
	2018	2019	2020	2021	2022
Maintiens en emploi et placements dans une nouvelle entreprise	1'812	2'018	1'889	1'856	2'452
dont: Maintiens à la place de travail	972	1'104	1'059	951	1'287
Replacements dans la même entreprise	124	138	117	129	124
Nouveaux postes de travail dans une nouvelle entreprise	628	689	635	687	868
Placements suite à des révisions	88	87	78	89	173
Bénéficiaires	1'764	1'968	1'854	1'780	2'261



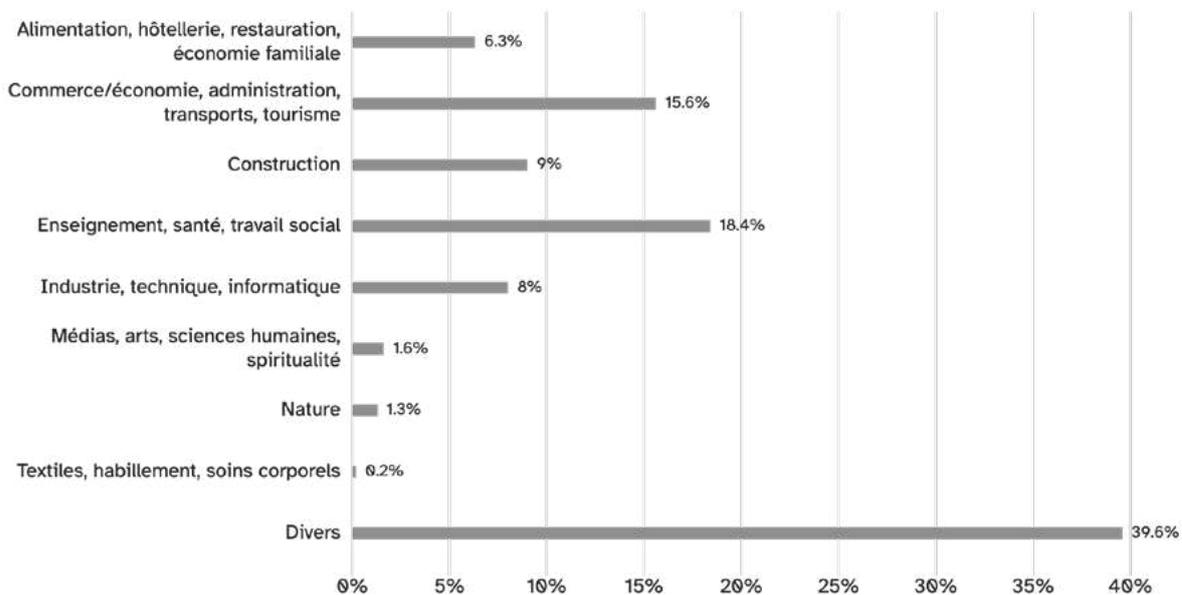
Problématiques de santé



Niveaux préalables de formation



Domaines économiques



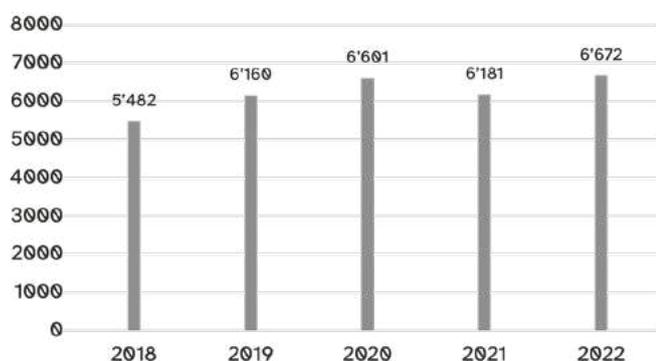
	2020	2021	2022
Maintiens en emploi et placements dans une nouvelle entreprise	1'889	1'856	2'452
dont: Contrats à durée indéterminée (CDI)	1'745	1'688	2'262
Contrats à durée déterminée (CDD)	144	168	190
Durabilité - moyenne CDD en jours	208	208	234



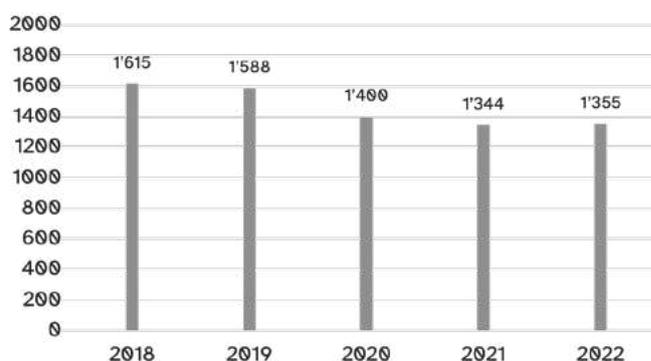
Rentes

	2018	2019	2020	2021	2022
Nouvelles demandes de rentes traitées (refus et octrois) (projets de décision)	5'482	6'160	6'601	6'181	6'672
Révisions de rentes (avec ou sans changement)	1'615	1'588	1'400	1'344	1'355

Demandes de rentes traitées



Révisions de rentes



Probabilité de devenir rentier AI

