

On a tous le droit à des vacances



*
Agence
nationale
pour les Chèques-
Vacances

*
Rapport
annuel
2018

PARCE QUE LES VACANCES, C'EST ESSENTIEL.



Sommaire

2

LE MANIFESTE

DONNER DU SENS À LA VALEUR
VACANCES

3

LE MODÈLE ÉCONOMIQUE VERTUEUX

4

À RETENIR EN 2018

AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE
CIRCULAIRE

INTERVIEW DE FRÉDÉRIC VIGOUROUX,
PRÉSIDENT DE L'ANCV

UNE NOUVELLE ANNÉE DE CROISSANCE

AU SERVICE DU BIEN COMMUN
INTERVIEW DE PHILIPPE LAVAL,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ANCV

6

FAITS MARQUANTS 2018

10

LA GOUVERNANCE DE L'ANCV

11

L'ESSENTIEL DU COP

13

ANCV, SOLIDARITÉ ET PERFORMANCE

14 * UNE PROMESSE D'ÉVASION

17 * L'ANCV, UN IMPACT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

18 * LE CHÈQUE-VACANCES, UN OUTIL DE
DÉVELOPPEMENT

20

L'ANCV DEMAIN

LES VACANCES, AU BOUT DES DOIGTS



L'ANCV, UN ÉTABLISSEMENT ORIGINAL

Le manifeste

Convaincus que les vacances sont bien plus qu'un droit. Convaincus qu'elles sont un réel facteur d'épanouissement, d'intégration et de lien social pour tous. Convaincus qu'elles sont aussi un vrai moteur pour nos territoires, nous travaillons avec tous les acteurs économiques et sociaux pour favoriser le départ en vacances et l'accès aux loisirs du plus grand nombre. Pour remplir cette mission nous imaginons et déployons depuis plus de trente-cinq ans des dispositifs innovants qui contribuent à développer la cohésion sociale et l'économie touristique de notre pays. Ces dispositifs s'adressent à tous, qu'il s'agisse de retraités, de salariés, de jeunes, de familles, de seniors ou encore de personnes fragilisées par la vie.

Le Chèque-Vacances est au cœur de ces dispositifs. Il est aussi à la base de notre modèle économique. Nous en émettons chaque année 1,67 milliard d'euros auprès d'entreprises privées et publiques. Ces entreprises le distribuent ensuite

à leurs salariés sur la base de critères sociaux, pour renforcer le pouvoir d'évasion de ceux dont les revenus sont les plus faibles. Ainsi près de 11 millions de salariés et leurs proches en ont bénéficié en 2018. Avec leurs Chèques-Vacances, ils ont pu s'offrir quelques-unes des offres d'hébergement, de transport ou de restauration ainsi que

DONNER DU SENS À LA VALEUR VACANCES

d'activités de loisirs, sportives ou culturelles commercialisées par nos 211 000 partenaires du tourisme et des loisirs.

Nous utilisons nos excédents de gestion pour financer des dispositifs d'action sociale au service de l'intérêt général. Plus de 258 000 personnes ont pu être accompagnées sur le chemin des vacances grâce à nos programmes d'aide au départ. Notre action sociale n'a donc que des impacts positifs pour les finances et les politiques publiques !

Grâce à ce « cercle vertueux » nous faisons vivre une tradition et un héritage : celui d'une politique sociale française redistributrice et solidaire.

Nous sommes aujourd'hui le seul organisme de l'État qui incarne cette politique publique des vacances pour tous. Cette singularité nous confère une expertise de premier plan, que nous mettons à disposition de nos partenaires et des collectivités. Ensemble, nous imaginons de nouveaux programmes d'aide au départ et donnons du sens à la valeur vacances.



L'ANCV, UN ÉTABLISSEMENT ORIGINAL

Le modèle économique vertueux





À RETENIR EN 2018

AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

LA DÉMATÉRIALISATION S'EST POURSUIVIE EN 2018. EN QUOI A-T-ELLE IMPACTÉ L'AGENCE DURANT L'ANNÉE ?

Au cœur de notre Contrat d'Objectifs et de Performance (COP), l'enjeu de cette modernisation était avant tout de réinventer le Chèque-Vacances. Pour répondre aux attentes de tous nos publics, les familles comme les professionnels du tourisme et des loisirs (PTL), de plus en plus connectés.

Nous sommes passés en 2018 d'une phase d'étude à une phase de réalisation. Ce qui signifie que les travaux permettant de disposer dès 2020 d'une solution de Chèque-Vacances dématérialisée sous forme d'application ont débuté. Nous avons également créé les conditions économiques favorables au lancement de cette solution tout en assurant le maintien des dispositifs existants que sont le Chèque-Vacances papier et les programmes d'action sociale.

Nous avons ainsi augmenté nos taux de gestion, qui étaient inchangés depuis 36 ans, pour les professionnels du tourisme et des loisirs à compter du 1^{er} janvier 2019. Mais ils ont pu dans le même temps bénéficier des premières retombées de la modernisation de l'Agence, avec un délai de remboursement qui est passé de 21 jours à 5 jours à cette même date.

VOUS AVEZ RENCONTRÉ PASCALE FONTENEL-PERSONNE, EN CHARGE DE LA MISSION « TOURISME POUR TOUS » AUPRÈS DU PREMIER MINISTRE. COMMENT L'ANCV VA-T-ELLE L'AIDER ?

Au service de l'intérêt général et grâce à nos taux de gestion qui demeurent très faibles, nous sommes idéalement placés pour répondre aux politiques publiques. C'est à ce titre qu'elle nous a sollicités. Au-delà de nos études et de nos analyses détaillées, nous lui avons fait une série de propositions. Notamment pour les 80 % de salariés qui travaillent dans les TPE.



Pour que les Chèques-Vacances y deviennent un véritable outil de management, nous avons suggéré de les déplaçonner. Nous lui avons aussi soumis quelques idées pour étendre le départ en vacances des personnes âgées et des familles monoparentales.

POURQUOI S'AGIT-IL D'UNE BONNE NOUVELLE ?

Le simple fait d'en parler est déjà une bonne nouvelle, car la valeur vacances est étroitement liée à une valeur travail qui est de plus en plus questionnée. Comment les vacances trouvent-elles leur place dans des contextes professionnels difficiles, en quoi font-elles partie de la qualité de vie au travail et contribuent-elles à l'équilibre des personnes et des familles... ?

Les bénéfices des vacances apparaissent plus que jamais comme essentiels pour mieux vivre son quotidien et y faire face. Enfin, les vacances sont aussi une économie, notamment dans les zones rurales. Pour 1 € investi en Chèque-Vacances, 3 € sont dépensés. L'épargne des salariés est donc largement réinjectée dans les territoires. Elle fait tourner l'économie circulaire.

INTERVIEW DE
FRÉDÉRIC VIGOUROUX,
PRÉSIDENT DE L'ANCV



À RETENIR EN 2018

UNE NOUVELLE ANNÉE DE CROISSANCE AU SERVICE DU BIEN COMMUN

QUEL BILAN FAITES-VOUS DE L'ANNÉE 2018 ? DE QUOI, L'AGENCE PEUT-ELLE ÊTRE PARTICULIÈREMENT FIÈRE ?

Avec 1,67 milliard € de Chèques-Vacances émis, 2,4 % de titres en plus et 19 % de clients supplémentaires par rapport à 2017, nos performances commerciales sont à la hausse pour la 10^e année consécutive. Et nos résultats en matière d'aide au départ en vacances ont été tout aussi satisfaisants : 5,7 % de personnes en plus ont pu bénéficier de nos programmes. Ce qui signifie qu'en 2018, l'accès aux vacances a progressé, pour tous. Cette croissance nous conforte dans notre stratégie. Elle nous donne l'élan nécessaire pour offrir toujours plus de services à nos clients comme à nos bénéficiaires.

OÙ EN EST LE CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE (COP) 2017-2021 ? QUELLES ONT ÉTÉ SES AVANCÉES NOTABLES EN 2018 ?

Qu'il s'agisse des Chèques-Vacances ou des programmes d'action sociale, nos résultats sont en ligne avec les objectifs du COP. La diffusion des Chèques-Vacances s'accroît, en particulier auprès des petites entreprises. Sur ce seul segment, on comptait en 2018 + 9 % de titres émis, et 32 400 clients actifs contre 24 000 en 2017, soit une hausse de 33 %. Elle bénéficie notamment de la croissance générée par les travailleurs non salariés (TNS),

qui peuvent accéder aux Chèques-Vacances depuis 2017. L'ensemble des petites entreprises a représenté 11 000 nouveaux clients en 2018 et 20 000 bénéficiaires supplémentaires. Quant à notre action sociale, elle est parvenue à maintenir sa dynamique à ressources constantes, confirmant ainsi le savoir-faire de l'Agence, en matière d'aide au départ en vacances.

QUELS SONT LES DÉFIS À RELEVER D'ICI À 2021 ?

Ils sont nombreux. Notre priorité est de poursuivre la modernisation du Chèque-Vacances, avec le développement du titre dématérialisé et l'extension



du réseau qui va l'accepter. Notre ambition est de développer une solution de paiement qui réponde aux usages d'aujourd'hui en matière de tourisme, tout en offrant de nouvelles opportunités aux professionnels du tourisme et des loisirs, qui sont nos partenaires fidèles depuis nos débuts.

Cette solution « zéro papier » viendra considérablement alléger le temps de gestion qu'ils doivent encore aujourd'hui consacrer au Chèque-Vacances, et leur permettra de s'adresser directement à nos 4,5 millions de bénéficiaires.

Un second défi de taille est de renforcer notre action sociale. Ceci va nous amener à diversifier et resserrer nos partenariats avec des acteurs aussi variés que des associations, des collectivités et des organismes sociaux, notamment dans l'optique de lever de nouveaux cofinancements. Également nous poursuivrons la revue de nos différents programmes et la modernisation des outils de gestion pour gagner en efficacité et répondre aux besoins des partenaires comme des bénéficiaires. En 2018, par exemple, le programme Départ 18:25 a été restructuré et enrichi lors du changement de prestataire.

Des chantiers d'importance, qui vont encore mobiliser les collaborateurs de l'Agence pendant de longs mois !

INTERVIEW DE
PHILIPPE LAVAL,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ANCV

*
À RETENIR EN 2018

Faits marquants

Janvier 2018

UN NUMÉRO UNIQUE ET GRATUIT



Depuis janvier 2018 tous les services d'assistance de l'ANCV peuvent être contactés grâce à un numéro unique.

Fini les trois anciens numéros : ils ont cédé la place au **0 969 320 616**. Un numéro plus simple et plus accessible car non surtaxé qui a enregistré plus de 200 000 appels en une seule année !

0 969 320 616 Service gratuit * prix appel

*

1 668 411 690

D'ÉMISSION DE
CHÈQUES-VACANCES
(+2,4 % PAR RAPPORT À 2017)

*

4 473 330

BÉNÉFICIAIRES
DE CHÈQUES-VACANCES

*

PLUS DE

51 000

CLIENTS ACTIFS
(+18,9 % PAR RAPPORT À 2017)

DONT

32 400

PETITES ENTREPRISES
(+33% PAR RAPPORT À 2017)

Mai 2018

LE BONHEUR EN PHOTOS
AVEC LE CONCOURS VACANCES
OUVERTES



Comme chaque année, l'ANCV et son partenaire historique, Vacances Ouvertes, ont organisé un concours photos de vacances dont les prix ont été remis au Sénat en mai.

Prises par les bénéficiaires des programmes Appels à projets vacances et Parcours vacances, ces photos sont de purs moments de bonheur. Invités au Sénat pour la remise des prix, les lauréats en ont aussi profité pour visiter la capitale et passer une belle journée ensemble.

Revivez cette belle journée avec eux sur notre chaîne Dailymotion



À RETENIR EN 2018



PLUS DE
211 000
PROFESSIONNELS
DU TOURISME ET
DES LOISIRS



Jun 2018

L'IMPACT DU CHÈQUE-VACANCES EN QUELQUES CLICS

Pour la première fois de son histoire, l'ANCV a publié en juin une cartographie interactive de l'impact du Chèque-Vacances et de ses programmes d'aide au départ en vacances dans les territoires.

Des informations précieuses que les élus et les professionnels du tourisme peuvent consulter, région par région, en quelques clics.

Découvrez ses principaux enseignements en page 17 ou sur le site : <http://www.ancv.com/decouvrez-la-cartographie-interactive-de-lancv>



1 600 M€
DE VOLUME
DE REMBOURSEMENT
CHÈQUES-VACANCES ET
COUPONS SPORT

Jun 2018

L'ACTION SOCIALE EN CAMPAGNE D'ÉTÉ



C'est en compagnie de six partenaires, de familles, de jeunes, de personnes en situation de handicap et d'un couple de seniors venus témoigner, que l'Agence a lancé sa campagne d'été d'action sociale.

L'occasion pour APF France Handicap, Vacances Ouvertes, Vacances & Familles, les Restos du Cœur et Raid Aventure de rappeler leur attachement à ce partenariat et son importance.



À RETENIR EN 2018



25 M€
D'AIDES EN ACTION
SOCIALE*

Juin 2018

UNE CONVENTION NATIONALE POUR BOOSTER LES TERRITOIRES GRÂCE AU CHÈQUE-VACANCES

Convaincus que le Chèque-Vacances aide non seulement les territoires à développer leur activité touristique et économique mais aussi leur attractivité, l'ANCV et Tourisme et Territoires¹ ont signé une convention nationale en juin 2018.

Objectif : étendre le réseau de professionnels du tourisme et des loisirs qui acceptent les Chèques-Vacances en échange de leurs prestations.

¹ - Tourisme et Territoires est l'association qui regroupe toutes des structures départementales du tourisme en métropole comme les DROM-COM.

Juin 2018

NOUVEAU DÉPART POUR « DÉPART 18 : 25 »



Le programme « Départ 18 : 25 », dispositif lancé en 2014 avec l'appui du ministère en charge du tourisme en direction des jeunes de 18 à 25 ans, change d'opérateur.

Désormais les jeunes chercheront leurs séjours sur l'une des trois plateformes proposées par la start-up Les Stations pour des destinations à la mer, à la montagne et dans les capitales européennes. Avec une offre étoffée et toujours le « coup de pouce » financier de l'Agence, de quoi prendre un nouveau départ !

Juin 2018

DEUX DÉCISIONS POUR PÉRENNISER NOTRE MODÈLE



Le 20 juin 2018, le Conseil d'administration de l'ANCV a exprimé un avis favorable à la hausse de la commission sur le remboursement des Chèque-Vacances. Il a également voté la baisse des délais de remboursement pour les professionnels du Tourisme. Deux décisions appliquées au 1^{er} janvier 2019 et qui viennent pérenniser notre modèle à l'aube de la dématérialisation du titre.

Avec désormais 5 jours pour se faire rembourser leurs Chèques-Vacances au lieu de 21, les professionnels du Tourisme et des Loisirs bénéficient d'un des délais les plus courts pour une tarification - 2,5 % - qui reste parmi les plus faibles sur le marché des titres de paiement.



258 309
BÉNÉFICIAIRES D'AIDES
À LA PERSONNE
(+ 5,7% PAR RAPPORT À 2017)*
DONT
76 611
AVEC SENIORS EN
VACANCES*

*Nombre de bénéficiaires 2018 estimé dans l'attente des bilans définitifs des partenaires.



À RETENIR EN 2018

Septembre 2018

L'ANCV PARTICIPE AU CONGRÈS MONDIAL DE L'OITS



Tous les deux ans, l'Organisation internationale du tourisme social (OITS) réunit quelque 250 délégués d'une trentaine de pays en congrès.

Une rencontre, des échanges et des idées pour développer un tourisme social, solidaire et durable que promeut l'ANCV depuis sa création. L'édition 2018 a mis l'accent sur l'innovation et la créativité indispensables pour répondre aux nouveaux défis de notre société que sont le tourisme des jeunes et le développement des territoires.



1,86 M€

D'AIDE
AUX ÉQUIPEMENTS
TOURISTIQUES À VOCATION
SOCIALE

16

STRUCTURES
AIDÉES



95 %

DE TAUX DE FIDÉLITÉ
AUPRÈS DES CLIENTS



187 697

APPELS TRAITÉS
PAR LE CENTRE D'APPELS

Octobre 2018

FAVORISER LE DÉPART EN VACANCES DES AIDANTS



Les vacances sont indispensables aux aidants afin qu'ils puissent se ressourcer physiquement et psychologiquement. C'est ce qu'a réaffirmé l'ANCV à l'occasion du Congrès de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) mi-octobre, à Nantes.

Et ce, via une conférence intitulée « Seniors en vacances : l'impact en matière de lien social et de répit des aidants », qui a permis aux élus d'évaluer les effets concrets du programme. Plus de 2440 aidants sont ainsi partis en 2018 dans le cadre du programme Seniors en vacances, plus de 18500 ces 5 dernières années.

Rendez-vous sur notre chaîne Dailymotion



Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration définit la politique générale de l'Agence. Ses membres sont nommés par arrêté du ministre de l'Économie et des Finances et du ministre en charge du tourisme pour trois ans. Son président est Frédéric Vigouroux, son vice-président est Christophe Couillard Bellusci.

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

Emma Delfau,
sur proposition du ministre
en charge du tourisme

François Deschamps,
sur proposition du ministre
en charge du budget

Anne Clause,
sur proposition du ministre
en charge des affaires sociales

Régis Pineau,
sur proposition du ministre
en charge de la fonction publique

REPRÉSENTANTS DES BÉNÉFICIAIRES DES CHÈQUES-VACANCES

Douniazed Zaouche,
Confédération générale du travail (CGT)

Jean-Pierre Costes,
Confédération française démocratique
du travail (CFDT)

Christophe Couillard Bellusci,
Confédération générale du travail -
Force ouvrière (CGT-FO)

Jean-Marie Dame,
Confédération française
des travailleurs chrétiens (CFTC)

Fabrice Coquelin,
Union nationale des syndicats
autonomes (UNSA Éducation)

Florent Gommard,
Confédération française
de l'encadrement - Confédération
générale des cadres (CFE-CGC)

Youssef Choukri,
Fédération syndicale unitaire (FSU)

REPRÉSENTANT DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Sophie Saramito,
sur proposition de l'Association
des maires de France
et des présidents
d'intercommunalité (AMF)

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Véronique du Pontavice
Nicolas Randy

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

Jürgen Bachmann,
Mouvement des entreprises
de France (Medef)

Jean-Marie Attard,
Confédération des petites
et moyennes entreprises (CPME)

Jean-Pierre Chedal,
Union des entreprises
de proximité (U2P)

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

Jean-Pierre Bequet

David Cluzeau

Michelle Demessine

Guyllhem Féraud

Yann Lasnier

Frédéric Vigouroux

COMMISSION D'ATTRIBUTION DES AIDES

Elle est chargée de proposer au directeur général l'affectation des aides. Les membres de cette commission sont nommés par arrêté du ministre en charge du tourisme pour une durée de trois ans. Elle est composée de :

**3 REPRÉSENTANTS DES BÉNÉFICIAIRES
DU CHÈQUE-VACANCES,
DÉSIGNÉS SUR PROPOSITION
DES ORGANISATIONS SYNDICALES
AU CA (CONSEIL D'ADMINISTRATION)**

Christian Fournier (CFDT)

Joëlle Blanchard (FO)

Chantal Thomas (CFTC)

**3 REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT
DÉSIGNÉS PAR LE MINISTRE EN CHARGE
DU TOURISME**

Éric Alexandre,
chargé d'études à la mission
interministérielle à l'accessibilité

Marie-Odile Beau,
chef du bureau des clientèles
touristiques et de la qualité de l'accueil
à la Direction générale des entreprises,
sous-direction du tourisme

Régine Saintonge,
DIRECCTE Centre-Val de Loire,
Direction régionale des entreprises,
de la concurrence, de la consommation,
du travail et de l'emploi

**3 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES
DANS LE DOMAINE DU TOURISME,
DES LOISIRS ET DU SOCIAL,
DÉSIGNÉES PAR LE MINISTRE EN CHARGE
DU TOURISME**

Sophie Benguigui,
responsable Mission Insertion,
Vacances et Accès aux Droits

Patrick Carrouer,
vice-président Vacances & Familles
(Délégation IDF) et membre des CA
de l'UDCCAS 93, de l'UNAT et d'Adil 93

Michel Langlois,
président de l'Adil 93,
vice-président d'E2C 93,
administrateur de l'Adil



COMITÉ FINANCIER DE SURVEILLANCE, CFS

Le CFS est chargé d'orienter la politique de placement des fonds et de donner son avis au Conseil d'administration sur l'efficacité du contrôle interne et de la gestion des risques. Le Conseil d'administration a étendu et précisé, en janvier 2012, les prérogatives du CFS pour qu'il soit aussi en charge du suivi de la politique d'audit.

Le Comité de direction

Le Comité de direction est dirigé par Philippe Laval, directeur général de l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances.

Il est composé de 10 membres :

Philippe Laval,
directeur général

Laurence Dermenonville,
directrice déléguée auprès du directeur général

Yannick Bador,
agent comptable, directeur des comptes

Christophe Boniface,
directeur commercial

Simon Charles,
directeur du développement
et de la transformation numérique

Mamadou Diop,
chef du service finances et achats

Béatrice Garces,
directrice du marketing et de la relation clients

Gautier Geiben,
secrétaire général

Marcellin N'Diaye,
directeur des systèmes d'information

Dominique Ktorza,
directrice des politiques sociales

L'essentiel du COP

EN 2018



TROIS AXES STRATÉGIQUES

pour guider le Contrat d'objectifs et de performance (COP) 2017-2021

AXE 1

Le Chèque-Vacances, une nouvelle valeur « vacances »

AXE 2

Relancer la dynamique de l'action sociale en lui donnant de nouvelles bases

AXE 3

Une Agence mobilisée au service de sa mission



LES INDICATEURS À RETENIR EN 2018

La promotion du Chèque-Vacances auprès de nouveaux publics

+ 11 179 nouveaux clients petites entreprises (3 500 prévus par le COP en 2018)

Le maintien à l'équilibre de la gestion financière de l'Agence avec un résultat net en augmentation de

+ 7,45 M€
par rapport à 2017

Le développement en cours de la solution dématérialisée du Chèque-Vacances.
(Pour en savoir plus, rendez-vous en page 20)



LANCV. SOLIDARITÉ ET PERFORMANCE





*Au service
de l'intérêt général,
nous travaillons avec tous
les acteurs économiques
et sociaux à donner du sens
à la valeur "vacances"*



UNE PROMESSE D'ÉVASION

Grâce aux programmes d'action sociale de l'ANCV, plus de 258 000 personnes ont pu prendre le chemin des vacances en 2018, dont certaines pour la première fois. Au-delà de ces instants de bonheur, en famille ou entre amis, les vacances sont aussi un formidable moyen pour lutter contre l'exclusion. Trois collaborateurs de l'Agence nous racontent comment, en travaillant main dans la main avec leurs partenaires, ces programmes ont embelli la vie des bénéficiaires.

UN PARTENARIAT INÉDIT AVEC LA SEINE-SAINT-DENIS

Lorsqu'Oriane Filhol, chargée d'action sociale ANCV en Île-de-France, évoque le partenariat avec la Seine-Saint-Denis, c'est avec fierté et engagement. Alors que près d'un jeune sur trois y est au chômage, ce département est en effet un des plus mobilisés sur les programmes qui les aident à partir en vacances. C'est pour aller encore plus loin et offrir cette chance à tous ses habitants, que la Seine-Saint-Denis a signé, début 2019, une convention avec l'ANCV. Une première dans l'Hexagone, sur laquelle Oriane Filhol a travaillé tout au long de 2018. « *Les travailleurs sociaux du conseil départemental, que nous avons formés, pourront ainsi proposer nos programmes à des personnes que la CAF ou les mairies ne connaissent pas, comme toutes celles qui sont accompagnées dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance, par exemple, se félicite-t-elle. Ce partenariat est un vrai symbole qui devrait très vite faire des émules.* »



SÉPARÉES, DES FAMILLES RETROUVENT LEURS ENFANTS POUR LES VACANCES

S'il est une chose dont Marion Couvreur, chargée d'action sociale ANCV dans le Nord, est convaincue c'est que les vacances sont un outil d'insertion et de lien social, un outil au service du lien familial. Le partenariat sur lequel elle travaille avec l'Association d'aide à domicile (ADAR) de Sambre-Avesnois en témoigne. « *Dans ce territoire qui concentre beaucoup de difficultés, l'ADAR fait un travail formidable, explique-t-elle, notamment auprès de familles nombreuses, souvent monoparentales, dont les enfants ont été placés.* » Partenaires de l'ANCV depuis 2011 pour le programme Aide aux projets vacances et depuis 2014 pour Seniors en vacances, l'ADAR fait partir chaque année une petite dizaine de familles. « *Un départ que nous et l'ADAR organisons ensemble pendant toute l'année, avec les familles, les juges et les structures d'accueil des enfants placés. Pour offrir à ces familles dispersées le bonheur de se retrouver pendant les vacances.* »



**Les jeunes qui profitent du
Départ 18:25 sont bien conscients
de l'avantage financier que ça
représente et de qui le finance,
tout en étant traités de la
même manière que les autres
vacanciers, sur notre site comme
durant leurs vacances. Le fait
d'être accompagnés de bout en
bout, sans mauvaise surprise
à l'arrivée, les rassure mais
développe aussi leur autonomie.**

— Mathieu Darniot, Président de Les Stations



Plus de 80 ans après la belle promesse de l'été 36, les "vacances pour tous" sont malheureusement loin d'être une réalité en Seine-Saint-Denis. C'est pour cela que nous avons signé un partenariat avec l'ANCV. Pour que les vacances ne soient plus un luxe pour les familles, les personnes âgées, les jeunes et les personnes en situation de handicap.

— Stéphane Troussel, Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

LES STATIONS OFFRENT UN NOUVEAU DÉPART AUX 18-25

Pour Tom Rouveure, en charge de Départ 18:25 à l'ANCV, l'arrivée, en juin 2018, du partenaire Les Stations a impulsé une nouvelle dynamique au programme. « *Bord de mer, montagne ou capitales européennes ; vacances entre amis ou en amoureux, l'offre est à la fois séduisante, souple et adaptée aux envies et budget des jeunes*, explique Tom Rouveure. *De plus, les organismes au contact des jeunes comme les BDE, CFA ou missions locales, peuvent désormais monter des voyages sur-mesure, en groupe.* » Autant d'atouts qui ont fait la différence dans l'offre de cette start-up aixoise, sélectionnée par appel d'offres. « *Les Stations gèrent pour nous tout le back-office avec souplesse. Ils s'engagent à fournir une réponse à chaque jeune deux heures après qu'il a déposé ses pièces justificatives. Ils se démenent pour trouver les meilleurs séjours, ceux dont ils aimeraient eux-mêmes profiter. À nous de communiquer de façon massive auprès de nos relais. Car notre objectif reste d'aider 10 000 jeunes par an à partir* », précise-t-il.



Certains enfants se sont étonnés que la mer soit aussi grande. Ils ne l'avaient jamais vue et se l'étaient imaginée comme une piscine... D'autres ont eu peur des cigales qu'ils n'avaient jamais entendu chanter. De la surprise à l'émerveillement, il est des premières fois qu'on n'oublie pas.

— Cécile Gernez, Cheffe de service Côté Famille, ADAR Sambre-Avesnois

LES 4 PROGRAMMES D'AIDES À LA PERSONNE DE L'ANCV

Avec les **Aides aux Projets Vacances (APV)**, l'ANCV soutient 57 réseaux d'envergure nationale et à travers eux plus de 2 000 porteurs de projets qui accompagnent des personnes fragiles économiquement (celles dont le quotient familial est inférieur à 900 €) et qui sont socialement les plus éloignées des vacances. Ces aides leur sont versées sous forme de Chèques-Vacances dans le cadre d'un projet de départ collectif ou individuel, construit avec les travailleurs sociaux ou les bénévoles des associations partenaires de l'ANCV. Ils partent seuls ou accompagnés par un référent social, en fonction de leur niveau d'autonomie.

» **103 000 bénéficiaires***.

» **57 partenaires et 2 259 porteurs de projet mobilisés.**

» **14,5 M€ versés**, dont 1,4 M€ de soutien aux partenaires pour la mise en œuvre des projets de départs en vacances.

Grâce à **Seniors en vacances (SEV)**, les plus de 60 ans ont droit aux vacances, dans des lieux sélectionnés par l'ANCV. Et ce, à des tarifs préférentiels mais aussi parfois avec une aide financière, liée à leurs revenus. Pour rappel, l'État a versé une dotation de 5 M€ à l'ANCV en 2017 pour permettre l'accompagnement de 30 000 personnes à revenus modestes.

» **76 611 bénéficiaires* (soit + 6,7 %)**, dont 6 891 de personnes à revenus modestes grâce à une subvention exceptionnelle de l'État ce qui porte à 13 330 le nombre de personnes parties grâce à cette aide.

» **8 M€ d'aides versées.**

Le **programme Départ 18:25**, a fait des jeunes une priorité de l'ANCV. En 2018, l'ANCV a sélectionné un nouveau partenaire, ouvert le dispositif à la constitution de groupes et qui offre une large palette de séjours.

» **2 352 bénéficiaires***.

» **372 K€ d'aides versées.**

Bourse Solidarité Vacances (BSV) permet de faire partir en vacances des personnes aux revenus modestes, grâce aux offres à tarif solidaire des professionnels partenaires de l'Agence (jusqu'à 70 % inférieurs aux tarifs publics).

» **10 671 bénéficiaires***, soit + 8,6 %.

» **117 opérateurs offrant 25 000 lits.**

* Nombre de bénéficiaires 2018 estimé dans l'attente des bilans définitifs des partenaires.



L'ANCV, SOLIDARITÉ ET PERFORMANCE



UN IMPACT ÉCONOMIQUE
DE PLUS DE
87 M€
POUR
L'ACTION SOCIALE
SUR L'ENSEMBLE DU
TERRITOIRE¹



PLUS DE
5 400
PORTEURS DE PROJETS
ACTIFS³



PRÈS DE
2 M€
ACCORDÉS PAR L'ANCV
POUR LA MODERNISATION
D'ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES
À VOCATION SOCIALE
(16 STRUCTURES)

Les vacances sont un vrai moteur pour nos territoires



PRÈS DE
1,6 MD€
DE VOLUME
DE REMBOURSEMENT²
DONT



1. Montant moyen du séjour réalisé par les bénéficiaires (hors dépenses personnelles, avec ou sans aide de l'ANCV).

2. Montant réservé aux points d'acceptation, correspondant aux sommes perçues en Chèques-Vacances moins la commission de l'ANCV.

3. Associations ou organismes sociaux qui ont pu organiser des séjours dans le cadre d'un programme d'aide de l'ANCV.

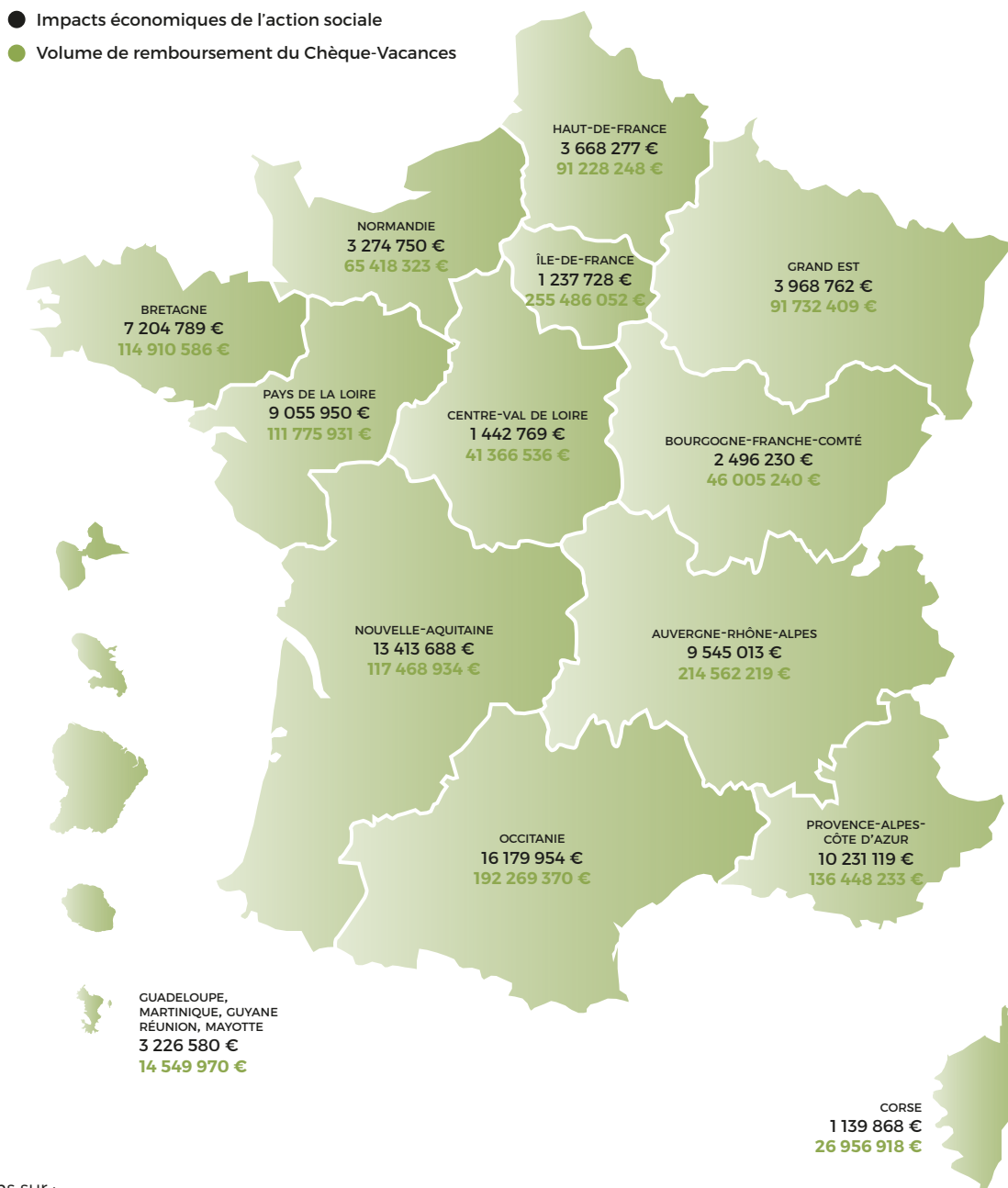


L'ANCV, UN IMPACT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DANS TOUTE LA FRANCE

Avec près de 11 millions de bénéficiaires en 2018, familles incluses, et près de 1,6 milliard d'euros de volume de remboursement, le Chèque-Vacances booste l'économie des territoires, directement et indirectement. Parce qu'il augmente le pouvoir d'achat des Français et donc leurs dépenses de vacances. Parce qu'il permet à certains de partir, ce qui élargit la clientèle des acteurs du tourisme et des loisirs. Mais aussi indirectement, parce qu'il a un effet vertueux sur l'économie des territoires. 1 € dépensé en Chèque-Vacances génère en effet 2 à 3 € de dépenses supplémentaires sous une autre forme. S'y ajoutent les investissements de l'ANCV pour accompagner la modernisation des équipements des hébergeurs porteurs d'un projet de tourisme pour tous – très souvent des associations. Convaincue que les vacances aident aussi à lutter contre l'exclusion et qu'elles ont un impact formidable sur les parcours de vie, l'Agence accompagne chaque année plus de 258 000 personnes en difficulté dans tout l'Hexagone. Elle y a consacré 25 millions € en 2018. Ainsi, l'ANCV favorise la cohésion sociale comme l'insertion dans tous les territoires.

Quel impact sur votre territoire ?

C'est pour répondre à cette question, que l'ANCV a mis en ligne une carte interactive en juin 2018. Mise à jour chaque année, elle détaille l'impact économique du Chèque-Vacances et l'impact des programmes d'action sociale, dans chaque département et région et permet de comparer entre eux les résultats de différents territoires.



Retrouvez toutes les informations sur : www.territoires-ancv.com/



LE CHÈQUE-VACANCES, UN OUTIL DE DÉVELOPPEMENT

Avec 1,67 milliard de Chèques-Vacances émis, soit 2,4 % de plus qu'en 2017 et 4,5 millions de bénéficiaires, l'ANCV a une nouvelle fois assuré sa mission d'intérêt général avec succès. Auprès des entreprises qui utilisent le Chèque-Vacances pour accroître le bien-être et l'implication de leurs salariés, auprès des bénéficiaires dont il augmente le pouvoir d'achat et auprès des professionnels du tourisme à qui il apporte des affaires. Trois collaborateurs de l'Agence partagent avec nous leurs temps forts et nous expliquent en quoi le Chèque-Vacances est un véritable outil de développement.

LE MARCHÉ DES PETITES ENTREPRISES A LA SANTÉ

Avec 44 000 nouveaux clients depuis 2010, dont 11 000 sur la seule année 2018, on ne peut qu'être d'accord avec Claudia Da Costa : *« Non seulement le marché des petites entreprises se porte bien mais son potentiel de développement est considérable. Pour les dirigeants de ces petites structures, le Chèque-Vacances est un dispositif gagnant-gagnant et depuis que les avantages du dispositif ont été ouverts aux travailleurs non salariés (TNS), en 2015, on voit arriver une foule d'indépendants. Cette année, c'était des professionnels de santé que nous n'avions pourtant jamais ciblés en priorité. »* En parallèle des actions de communication et de prospection avec, notamment, une campagne radio nationale, l'ANCV s'appuie sur un réseau de partenaires (apporteurs d'affaires et prescripteurs) qui promeuvent le dispositif Chèque-Vacances auprès des TNS et des petites entreprises. *« À ce titre, nous nous réjouissons d'avoir accueilli cette année, le CE externalisé Maka Connexion et la centrale de référencement des 55 000 avocats de France, Praeferentia ».*

LE CHÈQUE-VACANCES FAIT DES PETITS CHEZ NOS CLIENTS GRANDS COMPTES

Comme l'affirme Christine Sardone, attachée commerciale sur ce segment, *« Le marché se porte bien dans un contexte d'évolution profonde. En effet, la transformation des comités d'entreprise en comités sociaux et économiques a engendré des fusions et des réorganisations de périmètre d'activité notamment dans les secteurs des assurances et des banques. Pour autant, nous avons réussi à maintenir, voire augmenter, nos volumes d'émission de Chèques-Vacances. »* Et ce, grâce à un important travail de fidélisation et l'organisation d'événements thématiques sur le numérique ou les nouvelles tendances du tourisme. 150 clients y ont participé pour échanger et nous faire part de leur vision. Mais aussi grâce à des actions de conquête *« car les Chèques-Vacances et la dématérialisation, qui arrive en 2020, correspondent parfaitement aux nouveaux modes de consommation, plus individuels, solidaires et connectés. C'est ce qui a motivé Marionnaud ou Docaposte à mettre en place le Chèque-Vacances ou le CSE Crédit Agricole CIB à renforcer sa politique Chèque-Vacances en augmentant la dotation de ses salariés ».*



Les clients de mon CE externalisé sont surtout des travailleurs non salariés ou de toutes petites entreprises qui pensent ne pas avoir droit aux Chèques-Vacances. Quand je leur en parle c'est donc toujours une très bonne surprise, voire un excellent argument commercial. D'autant que la formation et les conseils de l'ANCV lors des premières souscriptions sont exemplaires.

— Laurent Maka,
Président de Maka Connexion
(service de comité d'entreprise externalisé)



L'ANCV, SOLIDARITÉ ET PERFORMANCE



Entrée au château, billet pour des expositions temporaires, déjeuner sur place... avec les Chèques-Vacances, nos visiteurs se font plaisir. Ils ne regardent pas à la dépense puisque tout est prépayé. Leur panier moyen de dépense est en général supérieur quand le règlement s'effectue avec des Chèques-Vacances.

— Gaël Ibramsah, Directeur commercial et marketing du Château du Clos Lucé – Parc Léonardo Da Vinci (Amboise 37)

POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME, LE DIGITAL C'EST CAPITAL

Plus de 211 000 professionnels du tourisme et des loisirs sont partenaires de l'ANCV. Un réseau essentiel à l'attractivité des Chèques-Vacances, que l'ANCV cultive et étend dans chaque région, comme le détaille Fabienne Sicard, Directrice régionale déléguée dans le Grand Ouest :

« Pour recruter de nouveaux partenaires et fidéliser les autres, nous leur expliquons que nous ne sommes pas seulement un moyen de paiement mais un apporteur d'affaires. Le Chèque-Vacances leur apporte plus de visibilité et leur permet de se développer. »

Un travail de terrain qui passe par des rencontres avec des Comités départementaux du tourisme, des forums entre professionnels du tourisme et CSE, des bourses d'échange de documentation et des rendez-vous avec certains grands acteurs comme le Zoo de Beauval, Océanopolis ou Le Clos Lucé à Amboise. *« Ce dernier est un de nos partenaires historiques depuis 1983. Il nous a d'ailleurs permis de rentrer en contact avec d'autres partenaires. »*

CRÉDIT AGRICOLE INVESTISSEMENT (CIB)

UN CSE QUI (S') INVESTIT

Convaincu que les Chèques-Vacances sont un excellent investissement pour le bien-être des salariés comme pour le bien commun, le CSE de Crédit Agricole CIB est un partenaire historique de l'ANCV. Philippe Relin, Secrétaire du CSE, et Christine Sardone, son interlocutrice à l'Agence, nous présentent leur partenariat.

Comment se matérialise votre partenariat ?

CS : Client de l'ANCV depuis 2004, Crédit Agricole CIB a remis en 2018 3,5 millions de Chèques-Vacances à quelque 5 000 salariés. Ce qui représente 750 € par personne pour un temps plein.

PR : Ce montant est financé par notre CSE de 60 à 90 %, selon les revenus. Mais nous sommes aussi encaisseur de Chèques-Vacances pour nos propres prestations, notamment notre patrimoine qui compte 42 logements sur 18 destinations.

Pourquoi avoir choisi les Chèques-Vacances ?

PR : Pour des raisons à la fois éthiques et pratiques. Pour contribuer indirectement

aux vacances de 250 000 personnes en difficulté. Car le tourisme social est en phase avec nos valeurs mutualistes. Mais aussi parce que les Chèques-Vacances génèrent un pouvoir d'achat immédiat et un moyen de paiement chez nos salariés, contrairement à une remise ou un remboursement.

Que vous apporte ce partenariat ?

PR : Un travail en toute confiance. L'ANCV est à l'écoute de nos besoins et y répond. Lorsque nous avons changé de système d'information, par exemple, l'Agence était là pour automatiser nos échanges.

CS : La joie de travailler avec des élus qui sont profondément attachés à notre modèle social et le défendent.

Et quels sont vos projets ?

CS : Réussir notre virage numérique. Car comme beaucoup de clients grands comptes, le CSE du Crédit Agricole CIB l'attend avec impatience.

PR : Développer les Coupons Sport mais surtout mettre notre parc locatif à la disposition des programmes d'action sociale de l'ANCV.



LES VACANCES, AU BOUT DES DOIGTS

Parce que 83 % des Français ont un smartphone et qu'ils gèrent désormais leurs vacances en ligne ; parce que poster les Chèques-Vacances en recommandé pour régler une prestation réservée sur Internet prend du temps, coûte cher et n'est pas sans risques ; parce que traiter ces mêmes chèques et se les faire rembourser prend aussi du temps aux professionnels du tourisme et des loisirs, l'ANCV dématérialise progressivement son titre. 2020 sera une année pilote, le Chèque-Vacances Connect venant progressivement enrichir l'offre. Le tout nouveau Chèque-Vacances Connect passera par une application facile à utiliser, fluide et sécurisée. Un mode de paiement innovant auquel l'ANCV travaille depuis 2018.

Né en 1982, le Chèque-Vacances au format papier sera quant à lui conservé pour tous ceux qui préfèrent les remettre en main propre ainsi que pour certains bénéficiaires de l'action sociale.

TROIS QUESTIONS À

JACQUES PRIOL, fondateur du cabinet CIVITEO et auteur de « Big Data des territoires : les nouvelles stratégies de la donnée au service de l'intérêt général », FYP éditions 2017.



BIG DATA ET INTÉRÊT GÉNÉRAL : UN DUO CAPITAL

Chaque année 4,5 millions de personnes partent en vacances grâce à l'ANCV. Comment ces données pourraient-elles servir l'intérêt général ?

JP : À l'origine, le big data a été inventé pour nous vendre de la publicité et des produits. Google, Amazon ou Facebook se sont mis à collecter des montagnes de données pour construire des modèles qui anticipent nos comportements. Or, ce processus, des acteurs de la sphère

publique commencent aujourd'hui à le détourner à des fins d'intérêt général, pour améliorer leur offre de service public. Dans le domaine des vacances, Airbnb ou Booking utilisent ces données à des fins commerciales. Mais certains opérateurs touristiques ou collectivités commencent à les utiliser pour mieux accueillir leurs visiteurs ou développer leur territoire. L'ANCV pourrait les partager pour que certaines régions qui accueillent plus de classes populaires que d'autres entrent par exemple en synergie.

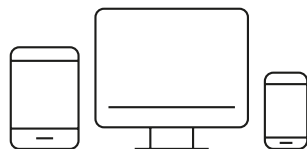
Il en va de même pour les données de l'action sociale ?

JP : Ces données sont encore plus précieuses car la plupart des projets actuels d'utilisation des données pour les citoyens, et notamment les projets de « villes intelligentes », concernent les classes moyennes ou aisées et les centres-villes. À part quelques initiatives isolées comme dans le Grand Ouest, qui teste l'usage du big data au service des quartiers défavorisés. Croiser les données de l'ANCV sur l'accès aux vacances avec celles d'autres acteurs comme la CAF, des bailleurs sociaux ou des communes pourrait enrichir des démarches vertueuses en toute confiance.

Comment garantir cette confiance, cette transparence ?

JP : Tout d'abord en respectant la loi sur la protection de la vie privée. L'utilisation des données personnelles ne peut se faire sans précaution et sans transparence. En instaurant ensuite des contrôles qui peuvent être ouverts aux citoyens. Ensuite, en étant tout à fait transparent sur la finalité des démarches d'intérêt général et en communiquant à ce sujet. Enfin, il faut avoir recours à des processus techniques d'une très grande rigueur, notamment pour anonymiser ces données et les séparer des données personnelles. C'est à ces conditions que des données telles que celles de l'ANCV pourront servir l'intérêt général.

Directeur de la publication
Philippe Laval
Rédactrice
Béatrice Noyère
Crédits photos
Fotolia, iStock, ANCV, Jean Delamarty
Conception et réalisation
www.kazoar.fr



www.ancv.com



LOGO
CERTIFICATION
BUREAU VERITAS

AGENCE NATIONALE POUR LES CHÈQUES-VACANCES
Siège social : 36, boulevard Henri-Bergson, 95201 Sarcelles Cedex

Établissement public industriel et commercial - 326817 442 RCS Pontoise
N° intracommunautaire FR 06 326 817 442 000 55