



MARTINE PINVILLE
SECRETARIE D'ETAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION
ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE
AUPRES DU MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES



Contrat d'objectifs et de performance 2017 – 2021 de l'ANCV : « pour une Agence créatrice de valeurs »

- L'essentiel -

L'ANCV AUJOURD'HUI

L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) est un acteur engagé au service des vacances pour tous.

L'ANCV accomplit depuis sa création, en 1982 :

- une mission unique, favoriser le départ en vacances du plus grand nombre ;
- sur la base d'une conviction forte, le plein exercice de la citoyenneté passe par la réduction des inégalités en matière d'accès aux vacances.

Pour lutter contre la « fracture touristique », l'ANCV émet et promeut le Chèque-Vacances, dispositif d'aide au départ distribué nécessairement sur la base de critères sociaux et qui constitue un outil de redistribution au bénéfice des salariés de toutes les entreprises et des agents des trois versants de la fonction publique. Les excédents générés par l'émission des Chèques-Vacances sont entièrement affectés dans des programmes d'aide à la personne dédiés aux publics les plus fragiles (jeunes, seniors, personnes en situation de handicap...) et dans le financement du patrimoine du tourisme à vocation sociale.

En promouvant et facilitant l'organisation de temps de rupture au travers des vacances, l'Agence est devenue un acteur incontournable des politiques sociales, relatives par exemple à la jeunesse, l'insertion et la cohésion sociale ou encore au bien vieillir. Ces politiques se doivent d'être volontaristes, au titre de la solidarité nationale, mais aussi pour compenser les effets encore très présents de la crise économique de 2008. Le départ en vacances apparaît plus que jamais comme l'une des composantes essentielles du « mieux vivre ensemble » et un véritable enjeu de l'ensemble des politiques publiques, y compris économiques, auxquelles contribue ainsi l'ANCV.

L'ANCV en chiffres :

10 millions de Français, c'est le nombre de personnes que l'Agence accompagne aujourd'hui : **bénéficiaires de Chèques-Vacances, de programmes d'action sociale, famille des bénéficiaires.**

2 à 3, c'est l'effet levier des actions de l'Agence sur l'économie nationale : 1€ de Chèques-Vacances génère une dépense touristique supplémentaire de 2 à 3€ au bénéfice des opérateurs économiques¹.

Des résultats très positifs sur le précédent COP 2013-2016, en ligne ou en dépassement par rapport aux objectifs :

Nombre de bénéficiaires directs des Chèques-Vacances :

3,83 millions en 2012 → 4,28 millions en 2016

Nombre de bénéficiaires de l'action sociale :

210 000 en 2012 → 248 000 en 2016

Nouvelles cibles de clientèles : les petites entreprises de moins de 50 salariés sans comité d'entreprise (s'ajoutant aux clientèles existantes)

Nouvelles priorités d'action :

→ Jeunes et les familles défavorisées (programme 18 :25 et programmes spécifiques)

→ Rénovation du patrimoine (dispositif d'ingénierie et participation au fonds Tourisme Social Investissement)

→ Expérimentation

→ Préparation de la dématérialisation avec le e-Chèque-Vacances, lancé en 2015

Une structure financière solide :

2012, déficit Brut d'exploitation de -5,5 M€

→2016, Excédent Brut d'exploitation de +1,74 M€

Capitaux propres de 122 M€ en 2016, dont environ 51 M€ seront réservés pour l'action sociale

¹ Etude de l'Université de Poitiers - 2015

LE COP 2017-2021 : UNE STRATEGIE POUR UNE AMBITION RENFORCEE

Fort de la réussite du premier Contrat d'Objectifs et de Performance, le Gouvernement a souhaité contractualiser une nouvelle fois avec l'Agence. Le nouveau COP est donc un document important qui lie les deux parties. Sa signature et son suivi constituent aussi des moments forts de partage d'orientations et de stratégie avec l'ensemble des partenaires et des personnels de l'Agence.

Le COP 2017-2021 constitue le cadre d'action dans lequel une stratégie ambitieuse sera mise en œuvre

1) Le Chèque-Vacances, une « nouvelle valeur vacances »

- ✓ Pour contribuer au départ en vacances du plus grand nombre, l'Agence doit **poursuivre la diffusion du Chèque-Vacances par une politique de promotion volontariste**. L'action de l'Agence doit s'étendre sur ces bases, auprès de nouveaux bénéficiaires, clients et prestataires de tourisme et de loisirs, avec un objectif de croissance des émissions de Chèques-Vacances. Une attention particulière sera accordée aux salariés des petites entreprises, des particuliers employeurs ainsi qu'aux travailleurs non-salariés.

Cet objectif sera atteint en particulier par la préservation des **exonérations de cotisations sociales** dont bénéficient les Chèques-Vacances, conformément aux conclusions du comité interministériel du tourisme du 7 novembre 2016 et par des actions visant à accroître la diffusion des Chèques-Vacances au sein des trois fonctions publiques.

Objectif d'émission nette commerciale de Chèques-Vacances hors petites entreprises

1 503 M€ en 2016 → 1 668 M€ en 2021, soit une croissance annuelle-cible de + 2,1 %

Objectif d'émission nette commerciale de Chèques-Vacances pour les petites entreprises

67 M€ en 2016 → 89 M€ en 2021, soit une croissance annuelle-cible de + 6 %

Investissements sur la période pour le Chèque-Vacances « papier » : 11 M€

- ✓ Afin d'inscrire l'ANCV dans les nouveaux modes de consommation du secteur touristique grâce à des liens privilégiés avec les bénéficiaires, **la dématérialisation du Chèque-Vacances sera activement engagée**. Cette démarche témoigne également de la participation de l'Agence à la construction de la « République numérique » dont les bases ont été posées lors d'une récente loi. En effet, le tourisme est le premier secteur du e-commerce en parts de marché et les paiements sur internet s'accroissent chaque année ; c'est pourquoi l'ANCV doit, avec le projet de dématérialisation, répondre à ces besoins et profiter de nouvelles opportunités.

Le projet permettra de diffuser une véritable culture des vacances auprès des bénéficiaires, au travers notamment d'une plateforme du tourisme abordable reposant notamment sur des offres dédiées de prestataires de tourisme. Le projet créera également un environnement propice au développement d'une offre de services à tous ses partenaires. **Le projet sera conduit dans un esprit d'innovation mais aussi avec le souci d'un retour sur investissement équilibré.**

L'objectif est une mise en place effective du Chèques-Vacances dématérialisé à horizon 2020

Investissements sur la période liés au projet de dématérialisation : 5,9 M€

2) Maintenir la dynamique d'action sociale

- ✓ **Pour contribuer à la cohésion sociale de notre pays et au développement d'une culture des vacances et de découverte des destinations touristiques françaises, l'action sociale menée par l'Agence sera confortée dans le cadre d'une démarche nationale, associant l'ensemble des acteurs du départ en vacances. A cette occasion, l'efficacité des politiques devra être recherchée** à travers un renforcement des partenariats (avec les CE, la CNAF, les CAF et les collectivités locales ou les ministères concernés, notamment), une cohérence des actions publiques et une rationalisation des différents outils de l'Agence.
- ✓ L'audit de l'action sociale réalisé en 2016 rappelle que l'Agence dispose de nombreux programmes qui lui permettent de répondre efficacement à l'ensemble des problématiques autour du départ en vacances. A la lumière de ces constats, le COP 2017-2021 doit permettre de poursuivre l'action sociale de l'Agence et renforcer sa dynamique.
- ✓ **Les finalités et objectifs de l'action sociale feront l'objet d'une proposition de stratégie** élaborée par l'Agence, sur la base des fondements actuels de l'action sociale. **L'appui aux publics les plus éloignés des vacances sur l'ensemble du territoire national constituera une priorité, de même que le renforcement de programmes favorisant les « parcours vacances » aux différentes étapes de la vie**, à travers :
 - le soutien à la lutte contre l'exclusion sociale,
 - le soutien aux politiques de prévention de la dépendance et de lutte contre l'isolement des personnes âgées,
 - la prise en compte des territoires prioritaires,
 - le soutien à l'inclusion des personnes handicapées,
 - le développement de l'autonomie des jeunes adultes,
 - enfin, l'accompagnement au départ en vacances des travailleurs pauvres en articulation avec le Chèque-Vacances.

L'Agence interviendra auprès d'eux au travers de ses quatre principaux programmes d'aides à la personne : les Aides aux Projets Vacances (APV), Bourse Solidarité Vacances (BSV), Séniors En Vacances (SEV) et Départ 18:25. **Une attention particulière sera apportée aux acteurs du départ en vacances inscrits dans l'économie sociale et solidaire.**

L'ANCV préparera cette nouvelle stratégie en étudiant la diversification des sources de financement, en engageant une réflexion quant à sa politique d'aide à la rénovation des hébergements touristiques et en organisant l'accompagnement d'initiatives innovantes susceptibles de contribuer à l'atteinte de ses objectifs.

Une stratégie d'actions et d'expérimentations sera définie en ce sens par le Conseil d'administration. L'ANCV devra s'appuyer sur cette stratégie pour faire la démonstration de l'efficacité de son action sociale. Elle valorisera, depuis l'échelon territorial jusqu'au niveau international, ses outils, son ingénierie, ses données et ses études.

- ✓ Une action sociale de haut niveau est le corollaire de l'existence de l'opérateur unique qu'est l'ANCV. **Les volumes d'action sociale seront donc préservés par référence au niveau atteint sur le COP 2013-2016. Le double objectif assigné à l'Agence est de stabiliser les ressources consacrées à l'action sociale par rapport au niveau atteint en 2016 et d'augmenter le nombre de bénéficiaires de ses politiques sur la période du nouveau COP dans le cadre des orientations définies par le Conseil d'administration.**

Objectif de départs annuels : près de 250 000 personnes dont l'aide à la pratique sportive (65 000 bénéficiaires en 2016), en augmentation par rapport au COP 2013-2016.

Objectif d'action sociale : 26,6 M€ par an

3) Pour mettre en œuvre cette stratégie, l'Etat et l'ANCV s'engagent à conforter le modèle économique de l'Agence et à répondre au besoin de financement nécessaire au maintien d'un haut niveau d'action sociale et à la réalisation des investissements prévus

La situation financière de l'Agence dépend en effet de son activité qui dégage aujourd'hui des ressources (les produits financiers, l'imputation au résultat des chèques dits « perdus-périmé », les commissions sur l'émission et le remboursement des chèques-vacances de 2% au total) qui alimentent le compte de résultat.

Cette activité sera directement impactée par les orientations fixées par COP, notamment par la croissance de l'émission des chèques-vacances, la stabilisation de l'action sociale au niveau atteint en 2016 et, s'agissant des investissements, par le projet de dématérialisation.

Ces orientations nécessiteront des démarches spécifiques, comme :

- la création de comités de suivi thématiques au niveau du Conseil d'administration et la mise en place d'une veille stratégique de l'évolution du secteur du tourisme ;
- la mise en place d'**une gestion des emplois et des compétences (GPEC) renforcée** afin que les collaborateurs de l'Agence puissent prendre part à la transformation numérique et à ses évolutions ;
- la poursuite d'une politique rigoureuse de gestion des charges et la dématérialisation des actes de gestion de l'Agence.

L'Agence sera également impactée par certains facteurs exogènes, comme l'évolution des besoins des clientèles et, surtout, par la baisse des produits financiers, qui devaient tendre vers 0 à horizon 2020 selon les projections réalisées. **L'environnement actuel des taux a ainsi conduit l'Etat à décider la centralisation au Trésor de l'intégralité des fonds de l'Agence, à compter du 1^{er} janvier 2019.**

Le besoin de financement résultant de cette analyse a conduit à poser les trois principes suivants dans le COP :

- dans le cadre de la centralisation des fonds de l'Agence au Trésor, **le principe d'une ouverture de crédits au bénéfice de l'Agence sur le budget général de l'Etat, suite à une étude approfondie de son modèle économique actuel**, afin de faire face aux besoins constatés pour assurer les missions de l'Agence. Il convient de souligner **qu'une première dotation exceptionnelle de 5 M€** a été décidée à la suite du Comité interministériel du tourisme du 7 novembre dernier afin de faire partir 30 000 séniors supplémentaires. Il

s'agit de la première dotation budgétaire de l'histoire de l'ANCV et cette ressource nouvelle sera disponible au sein de l'Agence dans les prochains jours;

- **en fonction de l'arbitrage de l'Etat** concernant la dotation budgétaire et conformément à l'engagement de respecter la trajectoire financière du COP, **l'ANCV étudiera et proposera, dès l'année 2017, l'évolution nécessaire des commissions appliquées à la vente et au remboursement des Chèques-Vacances**, notamment dans la perspective de **financer l'effort d'investissement** dont bénéficieront *in fine* les parties prenantes de l'Agence. Pour mémoire, les commissions perçues par l'Agence n'ont pas évolué depuis 1982. Dans le cadre de la politique de développement et de dématérialisation, une évolution législative et/ou réglementaire sera mise en œuvre afin d'accroître le rôle du Conseil d'administration dans la définition des taux de commission.
- **les ressources propres de l'ANCV, qui pourront être mobilisées sur la période à hauteur 21 M€, entre 2017 et 2021.**

La mise en place de ces nouveaux financements, sans précédent dans l'histoire de l'ANCV, assurera la pérennité de ses missions et se traduira par la définition d'un nouveau modèle économique pour l'Agence.