



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



REGARDS

sur le droit aux vacances
pour tous

AGENCE
NATIONALE
POUR LES
CHÈQUES-VACANCES
RAPPORT ANNUEL

2020



PARCE QUE LES VACANCES, C'EST ESSENTIEL.

SOMMAIRE



3

L'ÉDITO DU PRÉSIDENT DE L'ANCV
FRÉDÉRIC VIGOUROUX

4

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ANCV
ALAIN SCHMITT

5

L'ANCV,
UN MODÈLE VERTUEUX

6

DANS LES COULISSES DE L'ANCV
AU TEMPS DU CONFINEMENT

14

2020,
EN CHIFFRES

16

PORTRAIT
D'ACTEUR

22

GOUVERNANCE
DE L'ANCV

L'ÉDITO DU PRÉSIDENT



Frédéric Vigouroux

Président de l'ANCV



Nous avons tous été durement éprouvés par la crise de la Covid-19 et sans doute n'avons-nous pas encore bien conscience de ses impacts durables sur la société. Plus que jamais, la valeur « vacances » a du sens. Chacun a pu se rendre compte du besoin impérieux de faire une pause. Télétravailleurs, avec ou sans enfant, en période d'inactivité, dans une maison ou un appartement, en ville ou à la campagne, nous avons tous besoin de sortir, de nous extraire du quotidien, encore plus quand il est aussi lourd. Notre devise – Des vacances pour tous –, n'a jamais été aussi vivante.

Avec ce rapport annuel, nous faisons le bilan de notre engagement collectif au service de notre mission, dans un contexte extraordinaire, et nous rendons également un hommage individuel à chacun de nos collaborateurs, sans qui l'ANCV ne pourrait pas donner sa pleine mesure. Merci à chacune et à chacun.

Nous rappelons aussi notre attachement à ceux que nous accompagnons, qu'ils soient professionnels du tourisme et des loisirs, grandes ou petites entreprises, organismes publics ou collectivités territoriales, partenaires ou bénéficiaires de l'action sociale.

À chacun, je souhaite affirmer que l'ANCV sera à leurs côtés pour relever les défis sociaux et économiques à venir, qu'elle s'adapte toujours avec passion et implication. Nous croyons fermement et intensément à la solidarité qui découle de notre modèle vertueux, et nous pensons que cette solidarité de fait est une aide précieuse pour accompagner la sortie de crise ●

“ L'ANCV sera à vos côtés pour relever les défis sociaux et économiques à venir. ”

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Alain Schmitt

Directeur général de l'ANCV



QUELLES ONT ÉTÉ LES CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE SUR L'ACTIVITÉ DE L'ANCV ?

L'année 2020 est inédite pour l'ANCV, établissement public de l'État chargé de la mission de service public consistant à favoriser l'accès aux vacances du plus grand nombre.

L'aide au départ en vacances des personnes fragiles s'est établie à un niveau élevé, bien supérieur à 2019: 290 000 personnes en ont bénéficié, en réalité bien plus en comptant l'ensemble des membres des familles bénéficiaires de l'opération exceptionnelle Chèque-Vacances Été 2020. En mobilisant fortement ses réserves pour financer ces aides, l'ANCV joue le rôle d'amortisseur attendu d'un opérateur de l'État dans des circonstances exceptionnelles pour la Nation.

Les émissions de Chèques-Vacances se sont bien maintenues, à un niveau très légèrement inférieur à 2019, quel que soit l'indicateur utilisé (montant, pénétration auprès des clients et auprès

des bénéficiaires), alors que l'économie connaissait une récession de 8,2 %. Cette bonne tenue confirme le grand potentiel du Chèque-Vacances : un service adossé à un titre de paiement à la fois souple dans son usage et orienté vers l'accès aux vacances et aux loisirs dans un réseau d'acceptation de qualité ; une dimension sociale et solidaire ; une marque emblématique.

Le réseau d'acceptation a en revanche vu une baisse sensible de l'utilisation du Chèque-Vacances, découlant très directement de la brièveté des saisons touristiques du fait des mesures sanitaires. À cette occasion, l'ANCV reprend conscience qu'elle est aussi un opérateur du secteur du tourisme et se fixe l'objectif de développer l'animation du réseau dans les territoires dans le cadre de la reprise touristique.

COMMENT AVEZ-VOUS RÉAGI POUR FAIRE FACE ?

Toutes les équipes se sont mobilisées pour permettre la continuité de la mission de service public

de l'ANCV (lire page 6 « Dans les coulisses »). Qu'elles en soient chaleureusement remerciées.

Dès le début du confinement, nous avons senti que les temps de repos à venir seraient essentiels pour tous et que les conséquences de la crise sanitaire seraient dures pour les personnes fragiles: jeunes, familles précaires, seniors.

L'accès aux vacances, facteur de bien-être individuel, d'insertion sociale, voire d'exercice de la citoyenneté, est rendu pour elles encore plus difficile en période de difficultés économiques et sociales.

Très vite, l'ANCV a assoupli les critères d'éligibilité de ses aides au départ en vacances, revalorisé leurs taux et développé des initiatives innovantes en réponse à des situations d'urgence pour les publics les plus fragilisés: femmes victimes de violence, aînés dépendants (lire page 8).

Elle a mené, en partenariat avec les régions, et financé à parité avec elles, l'opération exceptionnelle et de grande envergure Chèque-Vacances Été 2020, au bénéfice de 138 000 familles modestes, soit 450 000 personnes (lire page 9).

2020, C'EST AUSSI L'ANNÉE DES PREMIÈRES ÉMISSIONS DU CHÈQUE- VACANCES CONNECT

L'ANCV a lancé mi-2020 le pilote du Chèque-Vacances Connect. Aujourd'hui, le Chèque-Vacances Connect est une réalité: il est utilisé par ses premiers bénéficiaires. Le pilote est une mine d'enseignements, qui permettra de poursuivre le déploiement de ce nouveau service en 2021 ●

UN MODÈLE VERTUEUX



* CSE : comités sociaux et économiques ; COS : comités d'œuvres sociales ; CAS : comités d'action sociale.

CARNET
— DE —
BORD



DANS
**LES COULISSES
DE L'ANCV**
AU TEMPS DU CONFINEMENT



Retour sur une année particulière. Elle méritait bien une plongée au cœur de la mobilisation de l'ANCV au temps de la Covid-19, notamment en temps de confinement. Comme tous les organismes publics ou privés, l'ANCV a dû faire face à une situation exceptionnelle et a déployé énergie, adaptation et détermination pour maintenir le cap, soutenir tous ses publics et continuer sa mission.

Retour dans le temps sur les traces des collaborateurs qui se sont tous investis et mobilisés pendant cette période.

CARNET — DE — BORD



SIDÉRATION

“ **O**n n’y croyait pas”, c’est à peu près en ces termes que la plupart des collaborateurs (à l’instar de tous les Français) pourraient résumer leur état d’esprit à l’annonce du premier confinement. Cela paraît inimaginable et pourtant il faut digérer l’information puis réagir pour s’organiser.

ORGANISATION

Le plan de continuité d’activité (PCA) se met en place, service par service. On inventorie le matériel, on priorise les tâches dans chacune des directions, on cherche des solutions pour rester opérationnel chez soi, on désigne des référents qui peuvent continuer en télétravail, on instaure un *modus operandi* de reporting. En bref, l’ANCV se met en ordre de bataille pour faire face à la situation.

Le premier défi à relever est d’organiser le télétravail. Un défi technique parce qu’il faut trouver les équipements fonctionnels et disponibles pour un maximum de salariés, et un défi managérial dans une organisation qui n’a pas encore l’habitude du travail à distance.

SYSTÈME D

Moyens généraux et direction des systèmes d’information travaillent alors de concert et c’est l’effervescence. Les ordinateurs portables disponibles sont remis aux personnes désignées comme référentes dans le PCA et on déniche d’anciens équipements à remettre en fonction pour multiplier les possibilités d’équiper les collaborateurs. Certains d’entre eux demandent à utiliser leur ordinateur personnel ; il faut alors gérer les problèmes de connexion sécurisée au réseau.

La veille de la fermeture de l’ANCV, une partie de nos collaborateurs part les bras chargés de dossiers à ramener chez eux, dans le bureau improvisé dans un coin du salon ou de la chambre. C’est toute la singularité de cette période : affronter un moment exceptionnel en s’appuyant sur des méthodes qu’on ne connaît pas, dans une durée indéterminée, tout en maintenant un fonctionnement normal.



L’essentiel de notre travail a été d’apporter du soutien, de l’écoute et de délivrer les services normalement, sans problème pour les salariés, parfois avec le système D.

CAROLINE DORNADIC ET ÉDITH BARBOSA
Chargées de gestion ressources humaines



AUX CÔTÉS DES PROFESSIONNELS DU TOURISME ET DES LOISIRS

Parce qu’il fallait agir efficacement et participer à l’effort collectif, l’ANCV a pris une mesure exceptionnelle. Le taux de commission perçu lors du remboursement est passé de 2,5 % à 1 % pour les Chèques-Vacances présentés au remboursement entre le 1^{er} septembre 2020 et le 28 février 2021 par les professionnels du tourisme et des loisirs ayant fait la démarche de raccordement au Chèque-Vacances Connect.



MOBILISATION GÉNÉRALE

Dans un contexte qui révèle cruellement les inégalités sociales, la mission d'intérêt général de l'ANCV – l'accès aux vacances pour tous – donne encore plus de sens à l'action et à l'engagement de ses collaborateurs.

Car il faut maintenir le lien entre l'ANCV et tous ses publics. À la veille du confinement, la haute saison des commandes de Chèques-Vacances se termine. Il faut donc pouvoir gérer ces commandes, lancer la production et organiser le stockage et la livraison chez les clients, dans un contexte où le pays est à l'arrêt. Cela représente des dizaines de millions de Chèques-Vacances.



Il faut s'adapter et continuer parce que les Français auront besoin de se ressourcer et de changer d'air, mais aussi parce que les professionnels du tourisme et des loisirs auront besoin de soutien pour démarrer la saison (lire page 7). Côté action sociale, il faut rester présent auprès du réseau de partenaires, qui est à pied d'œuvre pour répondre aux situations d'urgence (lire encadré ci-contre) pendant la crise et préparer l'après. À l'agence comptable, l'objectif est donc de rester mobilisé pour maintenir le rythme des commandes de Chèques-Vacances, mais aussi de s'inscrire dans le contexte en accélérant le versement des subventions aux partenaires, eux-mêmes en difficulté.



Dans cette période intense, il y a eu beaucoup de solidarité inter-équipes et inter-services. Ça a renforcé les liens entre nous.

KEBIRA AMROUG
Cheffe de pôle du service clients à la direction de la relation clients



(RÉ)AGIR FACE AUX SITUATIONS D'URGENCE

La phase de confinement de mars 2020 a accentué des situations de détresse chez des publics déjà fragiles. Parmi eux : les femmes victimes de violences, les jeunes résidents des quartiers prioritaires et nos aînés en EHPAD. C'est pourquoi l'ANCV a lancé auprès de ses partenaires de l'action sociale des appels à projets pour proposer aux structures qui accompagnent ces publics de leur offrir un moment de répit et de respiration.

Grâce à cette action, 59 femmes et leurs familles, soit 82 personnes, ont pu bénéficier de vacances en toute sérénité. Via un partenariat avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), ce sont 67 projets de vacances qui ont été soutenus, à hauteur de 106 414 euros pour permettre à 622 jeunes issus de quartiers prioritaires de partir en vacances, pour certains pour la première fois. Enfin, une centaine de seniors ont pu profiter de quelques jours de répit dans le cadre de l'appel à projet à destination des résidents en EHPAD.



INCERTITUDE

Les premiers temps du confinement, c'est le tâtonnement pour tout le monde.

Aux ressources humaines, pour Caroline Dornadic et Édith Barbosa, la première mission est d'informer les salariés que l'équipe est connectée et joignable, et que tous restent au travail.

La situation exceptionnelle déstabilise, questionne et inquiète. Il faut expliquer et faire de la pédagogie. Même *process* à la direction de la relation clients.

Pour tous, le plus difficile à gérer est le manque de visibilité sur la suite.

Combien de temps va durer le confinement ? En aura-t-on fini avec la crise sanitaire ? Quelles seront les conditions d'un retour à la normale ? Il plane une impression de naviguer à vue dans les tâches quotidiennes, sans les indicateurs habituels. « *Nos ratios sont à peu près les mêmes chaque année ; là, toutes ces certitudes sont cassées, d'où l'importance de maintenir un pilotage rigoureux* », nous explique Hélène Cochet, Cheffe du service pilotage à la direction des politiques sociales.

ADAPTATION

Une fois installé dans ce nouveau quotidien, et malgré l'inconfort de l'incertitude, on finit par trouver ses marques.

« *Au bout d'un moment, le manque de visibilité sur la reprise a montré qu'il fallait aller au-delà des tâches essentielles et gérer tous les autres dossiers* », raconte Cyriel Libert, Assistant de gestion à la direction de la relation clients.

Tout est mis en place pour répondre aux besoins de chaque public de l'ANCV.

À la direction de la relation clients, en lien avec l'agence comptable, pour Kebira Amroug, « *l'objectif est de traiter de la manière la plus fluide possible les demandes et les réclamations des CSE, petites entreprises et COS-CAS, et celles des bénéficiaires* ». Des demandes nombreuses pour gérer commandes et livraisons des Chèques-Vacances.

Aux ressources humaines, Caroline et Édith maintiennent les services comme si le contexte était normal mais avec quelques adaptations : les intégrations de nouveaux collaborateurs se font à distance, les visites médicales aussi. En soutien permanent, la direction des systèmes d'information et les moyens généraux répondent présent pour accompagner nos collaborateurs dans l'aventure du télétravail, pas évidente pour toutes les sensibilités.

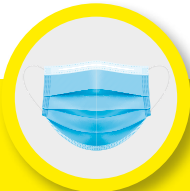
Les projets d'envergure initiés avant la crise sanitaire à l'ANCV, comme le Chèque-Vacances Connect ou encore le portail des aides, ne peuvent pas attendre. Pour les mener à bien, les équipes vont alors modifier leurs façons de procéder et réinventer leurs méthodes de travail (lire encadré page 11).



DU RÉPIT POUR LES TRAVAILLEURS EN PREMIÈRE ET DEUXIÈME LIGNES

Au sortir du confinement, en mai 2020, l'État, au travers de l'ANCV et les régions, accompagnées de certaines collectivités territoriales régionales, mettent en place le « Chèque-Vacances Été 2020 », une opération visant à soutenir le départ en vacances des familles modestes, notamment celles qui ont été en première et en deuxième lignes pendant l'épidémie de la Covid-19, pour leur permettre de se retrouver en famille, de souffler et de se ressourcer. Cela a permis d'aider 138 000 familles, soit près de 450 000 personnes.

CARNET — DE — BORD



UN TRÉSOR CACHÉ DANS LES SOUS-SOLS DE L'ANCV

Comme beaucoup d'entreprises au moment de la grippe H1N1, l'ANCV avait investi dans l'acquisition de masques type FFP2, à raison de 2 000 masques. Des masques bien rangés et inventoriés au sous-sol, qui en période de pandémie valent de l'or ! C'est donc bel et bien un trésor que les équipes des moyens généraux ont exhumé dès l'annonce du confinement.

En accord avec la direction générale, les équipes décident de les distribuer aux médecins du Val-d'Oise. C'est Jean-Christophe Jaudinot, Chef du service qualité, moyens généraux et sécurité, qui s'en charge et remet le 19 mars les 2 000 masques au Docteur Marie-Caroline Joubert. Elle et ses collègues ont réussi à ouvrir un centre d'urgence dans un gymnase à Taverny en seulement deux jours, mais sans réelles protections. Les masques sont une véritable aubaine. Ils ont permis aux médecins, infirmiers et bénévoles du centre de démarrer dans des conditions optimales pour eux et leurs patients. De nombreuses entreprises de la région se sont jointes à l'ANCV pour fournir des masques au centre. Chacun apportant son butin, son trésor retrouvé.



L'un des rôles des services généraux est de mettre en place les moyens qui assurent la santé et la sécurité des salariés. Avec le risque sanitaire, cet objectif a pris vraiment tout son sens.

ZEYENEBA KEBEDE
Coordnatrice opérationnelle
des moyens généraux

SOUTIEN

Trouver ses marques dans le télétravail et en temps de pandémie, c'est aussi recréer des moments pour maintenir le lien et se rappeler que l'on fait partie d'un tout, qu'on est ensemble. Ainsi, les réunions sur Teams se terminent en salon de thé, et un point téléphonique improvisé quotidiennement remplace la conversation à la machine à café. Pas un jour ne passe sans qu'on ne prenne des nouvelles les uns les autres, dans chaque équipe.

Il faut aussi rassurer, soutenir et écouter tous nos collaborateurs, ceux qui sont à pied d'œuvre, mais aussi ceux qui sont inactifs malgré eux. Édith et Caroline sont sur le pont pour répondre à l'inquiétude et à la frustration de certains. À l'instar des moyens généraux, qui mettent en place des campagnes téléphoniques et emails auprès de ses collaborateurs confinés et devenus inactifs, afin d'éviter le sentiment d'isolement et de les tenir informés de l'évolution de la situation.



Il fallait maintenir l'activité, on voulait que les gens puissent souffler après cette période.

HÉLÈNE COCHET
Cheffe du service pilotage
à la direction des politiques
sociales



MÉTHODE AGILE POUR LA MISE EN PLACE DU PORTAIL DES AIDES

Pas évident de mener à terme un projet d'envergure en plein confinement. Il faut savoir se réinventer et s'adapter vite et bien. C'est ce qu'a fait Hélène Cochet, Cheffe du service pilotage à la direction des politiques sociales. Elle avait en charge de créer un nouvel outil : le portail des aides. Un point d'entrée unique qui centralise toutes les demandes d'aide financière des partenaires de l'action sociale et les retranscrit facilement pour examen par la commission d'attribution des aides.

Confinement oblige, il a fallu revoir l'organisation prévue pour la mise en œuvre du portail

et s'inscrire dans une méthode agile avec le prestataire chargé du développement. Ce qui devait être une gestion de projet en temps plein continu sur une période donnée devient un dispositif itératif, par touche, pour un projet par étape. Et le tout à distance ! Le résultat est positif pour Hélène : *« Cette réorganisation nous a permis d'être plus précis dans notre approche et dans les fonctionnalités de l'outil. »*

La difficulté a surtout été de former les utilisateurs internes à l'outil dans un contexte de retour sur site très encadré. L'équipe a donc géré les formations, au départ, sur le principe de « cours particulier ». Objectif : apprendre aux utilisateurs à former les autres collaborateurs à l'outil. Avec un planning un peu décalé étant donné les circonstances, le portail a été mis en ligne en novembre. Il concernera d'abord le programme « Seniors en vacances ». Les autres programmes seront accessibles dans le courant de l'année 2021.



Notre objectif : assurer la continuité de la chaîne de production, de la commande jusqu'au remboursement des titres et règlement des fournisseurs.

CYRIEL LIBERT

Assistant de gestion à la direction de la relation clients

RETOUR

À l'approche du déconfinement, c'est le branle-bas de combat pour les moyens généraux, qui préparent le retour sur site d'une partie de leurs collaborateurs. Il faut mettre les locaux aux normes, dans le respect du protocole sanitaire, et surtout gérer l'approvisionnement en masques et gel hydroalcoolique, *« produits devenus aussi rares que le papier toilette et les pâtes »*, nous raconte Zeyeneba Kebede, Coordinatrice opérationnelle des moyens généraux.

À partir du 11 mai, le retour se fait au fur et à mesure dans une ambiance parfois un peu étrange. Le parking et les étages semblent bien vides, les voisins de bureau ne sont pas tous revenus, mais la motivation est bien là. Depuis, 100 % des salariés sont équipés et peuvent télétravailler pour effectuer une alternance de présence sur site. Un nouveau mode de travail qui remporte l'adhésion de nos collaborateurs.





AVENIR

Une petite révolution à l'ANCV, comme ailleurs. La crise sanitaire a ainsi révélé la capacité des organismes à s'adapter et se transformer pour répondre à l'urgence et à la singularité de la situation. C'était un défi nécessaire, au regard de l'ampleur de la mission à mener pour l'avenir. Après ces temps de confinement, inégaux socialement et territorialement, le droit aux vacances pour tous n'a jamais été aussi vivant et essentiel qu'aujourd'hui.



Après le confinement, on a réussi à équiper 150 personnes pour le télétravail, entre septembre et novembre !

ESTELLE LE

Service infrastructure et production informatique à la direction des systèmes d'information



DÉMARRER LA JOURNÉE EN MUSIQUE !

Il faut redoubler de créativité pour garder de la convivialité et un peu de légèreté malgré le contexte. C'est dans cette perspective que nos collaborateurs en télétravail étaient invités à partager leur *playlist* de boulot avec leurs collègues. Le service de communication interne a ensuite réalisé une compilation de tous les morceaux. Un souvenir musical de cette période si particulière.



BONNE RÉOLUTION POST-CONFINEMENT, ON SE REMET EN FORME !

Objectif post-confinement : remettre en forme les Français après cette période d'inactivité physique mais aussi relancer le secteur du sport, les clubs et les associations.

Pour y parvenir, le ministère des Sports et l'ANCV se sont concertés afin de développer l'aide individuelle à la pratique sportive via le Chèque-Vacances.

L'enjeu est d'augmenter le nombre des associations acceptant les Chèques-Vacances pour amplifier leur usage dans le financement de la pratique sportive. Une campagne de sensibilisation et d'information a ainsi été lancée auprès des associations mais aussi des bénéficiaires pour mieux faire connaître cet usage.



2020
— en —

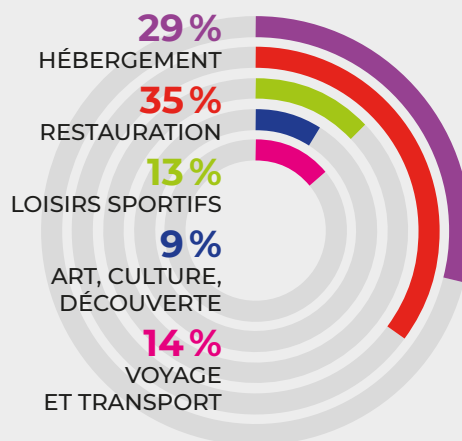
CHIFFRES

1,7
MILLIARD
D'EUROS
DE VOLUME
D'ÉMISSION

4,49
MILLIONS DE
BÉNÉFICIAIRES
DU CHÈQUE-
VACANCES

L'IMPACT DU CHÈQUE-VACANCES SUR LE SECTEUR DU TOURISME ET DES LOISIRS

LA RÉPARTITION DES DÉPENSES



124 046
PROFESSIONNELS
DU TOURISME
ET DES LOISIRS
PARTENAIRES
AYANT ACCEPTÉ
DES CHÈQUES-
VACANCES

58 535
CLIENTS
ACTIFS

2020
— en —
CHIFFRES
◇◇◇◇



**AU SERVICE
DE L'INTÉRÊT
GÉNÉRAL, NOUS
TRAVAILLONS AVEC
TOUS LES ACTEURS
ÉCONOMIQUES
ET SOCIAUX À
DONNER DU SENS
À LA VALEUR
« VACANCES »**

36,33
MILLIONS D'EUROS
D'AIDES
À LA PERSONNE

289 649
BÉNÉFICIAIRES
DES AIDES
À LA PERSONNE

**LES AIDES AUX PROJETS
VACANCES (APV)**

**Le soutien aux projets associatifs
pour les publics précaires**

Ce programme permet un accompagnement dans l'organisation et la réalisation des séjours. Les aides sont versées en Chèques-Vacances.

» **69 785**
BÉNÉFICIAIRES

**SENIORS EN
VACANCES (SEV)**

**Un outil innovant d'action
sociale au service de la prévention
de la perte d'autonomie**

Ce programme offre aux personnes âgées de 60 ans et plus, et à leurs aidants, l'opportunité d'effectuer des séjours en groupe à un tarif préférentiel, ainsi qu'une aide financière pour ceux dont les revenus sont les plus modestes.

» **22 406**
BÉNÉFICIAIRES

DÉPART 18:25

**Pour les jeunes encore trop
éloignés des vacances**

Ce programme leur permet d'accéder à des séjours à tarifs abordables en France et en Europe. Les jeunes les plus en difficulté ou ayant des statuts particuliers (contrat d'apprentissage, boursier) bénéficient d'un soutien financier.

» **3 514**
BÉNÉFICIAIRES

**BOURSE SOLIDARITÉ
VACANCES (BSV)**

**Une offre solidaire
pour des départs autonomes**

Des offres de séjours et de transports à tarif solidaire sont collectées auprès des professionnels du tourisme. Elles s'adressent à des personnes aux revenus modestes, accompagnées par des bénévoles ou des travailleurs sociaux.

» **5 843**
BÉNÉFICIAIRES

**LES PROGRAMMES
SPÉCIAUX SUR LA PÉRIODE
COVID-19**

Voir encadré pages 8 et 9.



Magali

Technicienne de maintenance (mécanique, pneumatique) chez Agrati



Le Chèque-Vacances, partenaire des vacances et loisirs

« C'est un peu particulier parce que je ne pars pas en juillet et en août. J'utilise plutôt les Chèques-Vacances avec mes deux enfants pour payer des moments de loisirs. Encore plus en cette période de pandémie, j'ai préféré faire des activités à la journée avec mes petits plutôt que de partir en vacances. Ça nous a fait des petits plaisirs un peu tous les mois, un peu tout le temps, plutôt que d'utiliser tout en une fois. On était contents d'avoir les Chèques-Vacances pour faire des activités à la journée. On s'est fait une belle balade en bateau sur le Rhône, par exemple. » Magali - Technicienne de maintenance (mécanique, pneumatique) chez Agrati.

Depuis 2020, Agrati, une entreprise de près de 200 salariés, a décidé de remplacer sa prime de vacances (soumise à charges) de 150 euros par des Chèques-Vacances. Portée par le CSE, la solution séduit la direction et les salariés.

Agrati met alors en place une base obligatoire par salarié : la direction finance 200 euros de Chèques-Vacances, les salariés participent à hauteur de 20 ou 35 euros sur critère social (basé sur le plafond mensuel

de la Sécurité sociale) et le CSE complète l'enveloppe.

En 2020, le CSE a dû se résoudre à annuler certains événements comme le tant attendu arbre de Noël. Les budgets ont été réinvestis et Agrati a offert en plus de la base obligatoire un montant de 150 euros en Chèques-Vacances à tous ses salariés. Un geste qui a fait pas mal d'heureux.

Pour sa deuxième année de mise en place, l'entreprise a ouvert, en 2021, à tous les salariés, la possibilité de cotiser et épargner pour augmenter le montant de leurs Chèques-Vacances. Presque 20% des salariés se sont lancés.

« J'utilise les Chèques-Vacances avec mes deux enfants pour payer des moments de loisirs. Encore plus en cette période de pandémie. »

MULTIPLIER LES PARTENARIATS POUR TOUCHER LES PETITES ENTREPRISES

Dans la conjoncture actuelle, le volume d'émission à destination des petites entreprises, de 87 M€, est en recul de 8,6 %. Pour autant, ce sont bien 11 100 nouveaux clients petites entreprises, tous secteurs d'activités confondus, qui ont commandé des Chèques-Vacances.

Ce qui représente au total 229 500 bénéficiaires. Cette conjoncture montre à quel point l'effort de l'ANCV vis-à-vis de cette cible doit perdurer pour continuer à faire croître le volume d'émission et le nombre de bénéficiaires.

Cela passe notamment par une politique partenariale dynamique pour sensibiliser les dirigeants de TPE/PME. Déjà forte d'une quinzaine de partenaires nationaux et territoriaux, l'ANCV noue en 2020 de nouveaux partenariats avec C.E. Multi-Entreprises et Tempeos, deux plateformes avantages pour PME et CSE, et avec la Confédération des commerçants de France, qui représente 450 000 entreprises du secteur du commerce.



Véronique Brizon

Directrice générale d'ADN Tourisme*



Vers un tourisme plus responsable, un retour au calme et à la proximité

Avec un an de recul sur la crise sanitaire, on voit qu'elle n'a pas touché tout le territoire de manière homogène. Les réalités sont par exemple différentes entre la montagne et le littoral, qui a pu bénéficier de la saison d'été 2020. Les métropoles, centres névralgiques d'un tourisme urbain, international et d'affaires, ont été aussi durement éprouvées. À la veille d'une nouvelle saison estivale, nous sentons côté collectivités et professionnels du tourisme un mélange d'impatience et d'inquiétude pour la suite.

Aujourd'hui, même si nous n'avons pas encore toute la visibilité sur l'ampleur de la crise sur les structures de tourisme, nous préparons l'après-Covid-19. Les touristes français vont en ressortir différents, avec des exigences plus fortes et de nouveaux besoins. On va attendre désormais plus de souplesse en matière de conditions d'annulation. On voit aussi que l'envie est à un retour au calme, à la nature, à une certaine forme de déconnexion, et forcément aussi aux grands espaces. On n'a plus envie de se sentir les uns sur les autres lors de nos vacances et de nos loisirs. Il faudra apprendre à gérer les flux de personnes

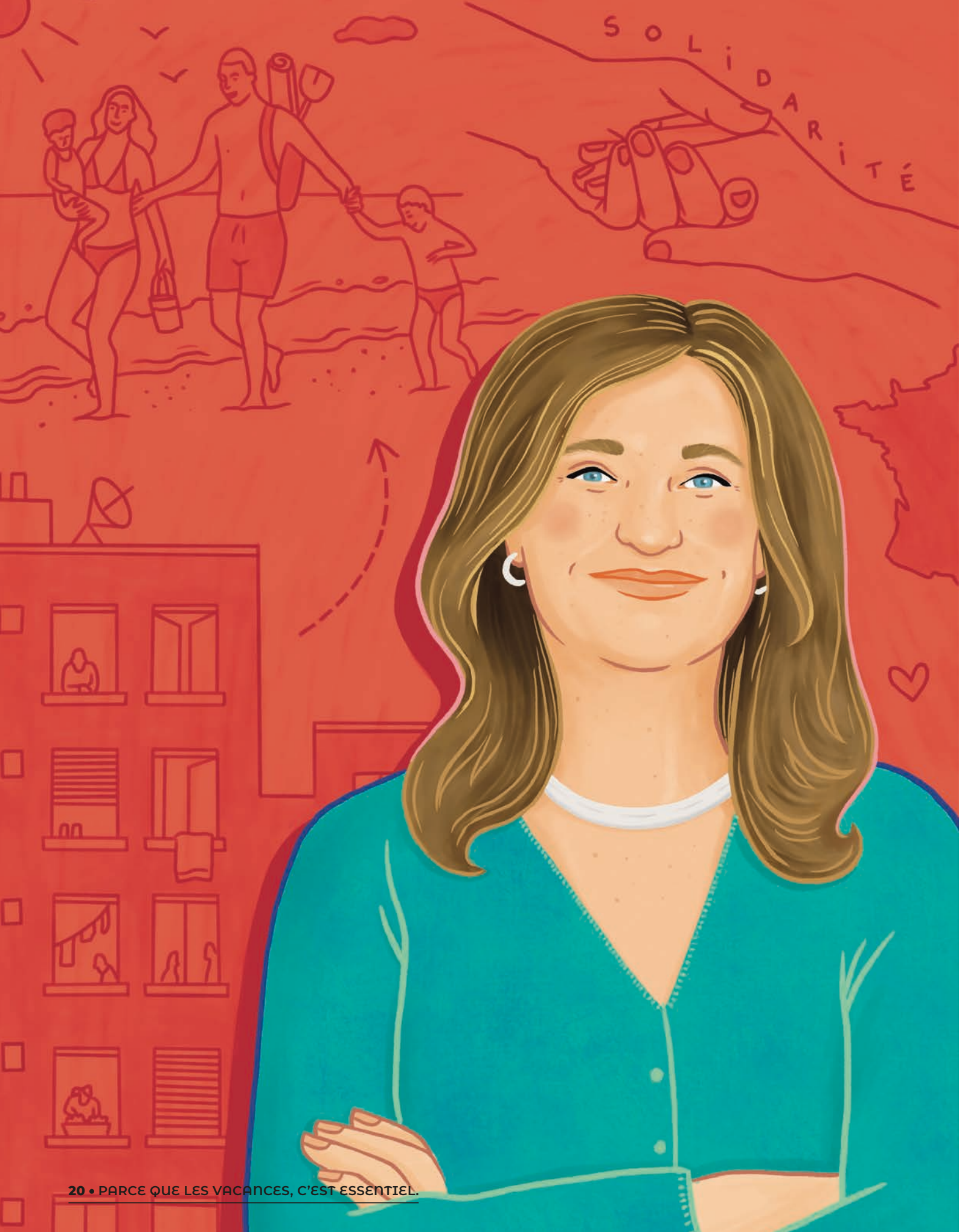
différemment dans l'espace et dans le temps. Sans doute qu'il y aura aussi une sensibilité plus forte sur le durable, donc moins d'avion et un nouvel équilibre entre voyage lointain, moins souvent, et vacances près de chez soi. Le phénomène du télétravail pourrait aussi avoir une influence sur les manières de voyager en mêlant travail et loisirs, une autre façon de consommer le tourisme.

Le vrai enjeu est sur le modèle économique que cela va générer. Cette crise va impacter le pouvoir d'achat et la consommation des touristes. Il faudra s'adapter et il faut du temps pour repenser le système et se projeter.

“Les touristes français vont en ressortir différents avec des exigences plus fortes et de nouveaux besoins.”

* ADN Tourisme : regroupement des trois fédérations historiques des acteurs institutionnels du tourisme, Offices de Tourisme de France, Tourisme & Territoires et Destination Régions. ADN Tourisme représente près de 1 300 structures, 800 millions d'euros de budget et 12 000 salariés.

En 2020, les professionnels du tourisme et des loisirs sont 124 049 à avoir accepté des Chèques-Vacances. Un réseau indispensable pour le développement d'un tourisme de proximité sur le territoire français, mais qui a été durement touché par la crise. Pour étendre ce réseau, l'ANCV s'est notamment rapprochée d'ADN Tourisme* afin d'encourager l'utilisation des Chèques-Vacances auprès des professionnels du tourisme des territoires via son réseau d'offices de tourisme et de comités départementaux et régionaux du tourisme. Une formidable opportunité de diffuser le Chèque-Vacances et d'en multiplier l'impact pour les professionnels et les territoires. Le Chèque-Vacances est reconnu comme outil de stimulation de la demande touristique et de l'économie dans nos territoires grâce aux dépenses directes et indirectes réalisées par les bénéficiaires : 1 euro dépensé en Chèque-Vacances, donne lieu à 3 euros de dépenses au total. C'est pourquoi il sera un allié solide de la sortie de crise pour tous les professionnels du tourisme et des loisirs.



SOLIDARITÉ

Martine Mertz

Directrice de la Gestion Locative et du Développement Social de Vosgelis



Penser l'innovation sociale sur tous les fronts

**Isolement,
inégalités, exclusion...
quand les vacances
sont une réponse
aux enjeux sociaux**

Les bailleurs sociaux, en contact direct et quotidien avec des populations fragilisées, l'ont bien compris. Action Logement, ICF Habitat mais aussi Chaumont Habitat, Vosgelis ou encore Alpes Isère Habitat, ils sont de plus en plus nombreux à nouer des partenariats avec l'ANCV pour renforcer l'accès aux aides aux vacances pour les plus précaires, notamment les jeunes, les seniors et les salariés en difficulté.

Au sein de Vosgelis, on a depuis bien longtemps la volonté de dépasser notre rôle « classique » de bailleur social. À savoir, accompagner nos locataires autour de la question du logement mais aussi au-delà. Cette politique volontaire d'innovation sociale, orientée vers la satisfaction de nos clients, nous amène par exemple à des actions de lutte contre la précarité énergétique, d'adaptation au numérique, d'aide à la couverture santé, de formation et d'insertion professionnelle.

À la faveur d'une réunion de la coopération vosgienne Monalisa, l'ANCV a présenté ses programmes d'action sociale. Ça a tout de suite fait tilt pour moi ! Les vacances, voici une thématique humaniste et positive (facteur de lutte contre l'exclusion et accélérateur de lien social) que nous pourrions avoir en complément de nos autres solutions.

Au terme d'une phase d'échanges et de co-construction, nous avons élaboré en novembre 2020, avec un webinaire, notre convention de partenariat autour de trois axes :

» diffuser et promouvoir les offres et programmes auprès des occupants avec des campagnes

de communication spécifiques selon les cibles ;

» construire des départs en vacances collectifs avec des partenaires que nous connaissons déjà bien, comme par exemple des associations d'aide à une personne pour des séjours de seniors ;

» promouvoir les aides de l'ANCV auprès de nos réseaux partenaires et de nos collaborateurs.

Avec la crise sanitaire, on a un peu retardé le lancement de la communication. Nous venons de démarrer celle auprès des jeunes avec notre marque Jump pour les informer des bons plans Départ 18:25 via le groupe Facebook, des campagnes SMS et emailing mais aussi un flyer. Nous allons continuer en approchant les seniors. On a déjà des personnes âgées qui nous demandent le catalogue des séjours ! Un séjour collectif de personnes âgées est en cours de conception, en lien avec une association partenaire. Ce sera ensuite au tour des familles.

On a la volonté de continuer à déployer ce genre d'action. Pourquoi ? Pour répondre aux nouveaux besoins de nos locataires,

aux évolutions sociologiques et aux conditions de précarité et de fragilité qui s'accroissent. C'est aussi une manière de contribuer à l'économie touristique de nos territoires. On est tous gagnants.

« Cette politique volontaire d'innovation sociale, orientée vers la satisfaction de nos clients, nous amène par exemple à des actions de lutte contre la précarité énergétique, d'adaptation au numérique, d'aide à la couverture santé, de formation et d'insertion professionnelle. »

LA GOUVERNANCE DE L'ANCV EST ASSURÉE PAR :

1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Son Président
est **Frédéric Vigouroux**
et son Vice-Président,
Christophe Couillard Bellusci

REPRÉSENTANTS DES BÉNÉFICIAIRES DE CHÈQUES-VACANCES

- » **Thierry Chatelin**
CFDT
- » **Youssef Choukri**
FSU
- » **Fabrice Coquelin**
UNSA Éducation
- » **Christophe Couillard Bellusci**
CGT-FO
- » **Jean-Marie Dame**
CFTC
- » **Florent Gommard**
CFE-CGC
- » **Douniazed Zaouche**
CGT

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

- » **Jürgen Bachmann**
MEDEF
- » **Charles-Édouard Barbier**
CPME
- » **Jean-Pierre Chedal**
U2P

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- » **Jean-François Albenque**
- » **Nicolas Dayot**
- » **Michelle Demessine**
- » **Vincent Mazauric**
- » **Christelle Taillardat**
- » **Frédéric Vigouroux**

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

- » **Farid Belaroussi**
sur proposition du ministre
chargé de la Fonction publique
- » **Anne Clause**
sur proposition du ministre
chargé des Affaires sociales
- » **Emma Delfau**
sur proposition du ministre
chargé du Tourisme
- » **Alicia Saoudi**
sur proposition du ministre
chargé du Budget

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

- » **Nicolas Randy**
- » **Renaud Steenbrugge**

2. LE COMITÉ DE DIRECTION

- » **Alain Schmitt**
Directeur général
- » **Christophe Boniface**
Directeur commercial
- » **Ghislain Brocart**
Secrétaire général
- » **Simon Charles**
Directeur du développement,
du marketing et du digital
- » **Moira Effroy**
Directrice des systèmes
d'information
- » **Béatrice Garces**
Directrice de la relation clients
- » **Dominique Ktorza**
Directrice des politiques sociales
- » **Mustapha M'hamed**
Agent comptable

3. LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES AIDES

REPRÉSENTANTS DES BÉNÉFICIAIRES DE CHÈQUES-VACANCES

- » **Joëlle Blanchard**, FO
- » **Christian Fournier**, CFDT
- » **Chantal Thomas**, CFTC

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- » **Sophie Benguigui**
- » **Patrick Carrouër**
- » **Michel Langlois**

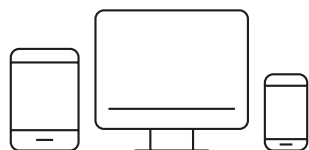
REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

- » **Éric Alexandre**
- » **Love Andrieu**
- » **Marie-Odile Beau**

Conception-réalisation : www.kazoar.fr

Illustrations (p. 16, 18 & 20) : Anais Ordas - Agence Virginie

Crédits Photos : iStock (golero, bubble86, Imgorhand, Helin Loik-Tomson, pixelfit), Freepik, Christophe Bertolin.



www.ancv.com



**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

