

RAPPORT ANNUEL 2024



L'ANCV DE A À Z





DE A À Z L'ANCV SE RACONTE AUTREMENT

Pour son rapport annuel 2024, l'ANCV adopte un format ludique et singulier : l'abécédaire. Lettre après lettre, sa mission, ses projets, ses actions et ses avancées se dévoilent avec rythme, clarté et engagement. Ce rapport dresse le portrait d'une ANCV en mouvement, portée par sa mission d'inclusion sociale par les vacances, et pleinement ancrée dans les défis d'aujourd'hui. Une agence agile, tournée vers l'avenir pour construire une société plus solidaire.

Alors tournez les pages et découvrez, de A à Z, comment l'ANCV réinvente l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous.

1 ANNÉE, 26 LETTRES, 4 TEMPS FORTS

Ce récit 2024 s'articule autour de quatre séquences :

A-F

Les fondamentaux de l'ANCV : notre identité, nos valeurs, ce qui fait de nous un acteur unique dans le paysage social français.

p. 03-14

M-S

L'optimisation au service de notre mission sociale : l'amélioration continue de notre fonctionnement et notre engagement RSE.

p. 25-34

G-L

De la mission à l'action : notre stratégie d'impact décryptée pour mieux comprendre nos modes d'action.

p. 15-24

T-Z

Cap sur l'avenir : nos transformations pour répondre aux nouveaux enjeux et usages.

p. 35-42





comme

ANCV UNE ENTREPRISE PAS COMME LES AUTRES

Les vacances sont bien plus que de simples périodes de repos. Elles sont essentielles à l'équilibre personnel et familial, favorisent le développement humain et jouent un rôle dans l'insertion sociale. Pourtant, tout le monde n'y a pas accès. C'est pour lutter contre cette forme d'exclusion qu'a été créée, il y a plus de 40 ans, l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV). Établissement public de l'État, l'ANCV poursuit une mission de service public essentielle : favoriser l'accès du plus grand nombre aux vacances.



L'ANCV, UNE ENTREPRISE PAS COMME LES AUTRES

L'ANCV met en œuvre cette mission de service public au moyen d'une gamme de services et d'aides :

- Le Chèque-Vacances, titre de paiement papier et dématérialisé destiné à payer les prestations de service liées aux vacances et aux loisirs, attribué par les employeurs ou par les organismes sociaux selon des critères sociaux ;

L'ANCV, moteur de l'attractivité économique des territoires

Bien plus qu'un acteur social, l'ANCV est un véritable trait d'union. Elle est aussi un acteur économique structurant qui relie l'écosystème touristique, entreprises, territoires et bénéficiaires, créant ainsi une dynamique vertueuse :

- Pour les entreprises, le Chèque-Vacances est un levier d'attractivité d'employeur et de fidélisation des salariés ;
- Pour les acteurs du tourisme dans les territoires, l'acceptation du Chèque-Vacances renforce la compétitivité de leur offre et engendre des retombées économiques supplémentaires ;
- Pour les collectivités territoriales, l'ANCV est un partenaire clé des politiques sociales.

- Une gamme d'aides de l'action sociale pour soutenir le départ en vacances des personnes les plus fragiles, en partenariat avec les associations, les collectivités territoriales et les organismes sociaux.

Trois valeurs, une mission

Derrière l'ANCV, il y a 230 collaborateurs animés par trois valeurs fondatrices : **la cohésion, l'engagement et la performance.**

Ces valeurs guident leurs actions au quotidien autour d'une même vision : construire une société plus solidaire. L'ANCV est une entreprise pas comme les autres, et c'est précisément ce qui fait sa force.





comme

BILAN & DÉFIS

“

Pour s'adapter, se différencier, innover, se transformer, l'ANCV construit avec persévérance sa méthode, qui conjugue l'agilité, la transversalité et l'intelligence collective.

—

ALAIN SCHMITT
Directeur Général de l'ANCV



LE BILAN 2024 ET LES DÉFIS

ALAIN SCHMITT

Directeur Général de l'ANCV

L'année 2024 a confirmé l'élan de l'ANCV et l'acuité des défis qui lui sont lancés en tant qu'entreprise de services digitaux à la croisée de la social tech et de la fintech.

Trois résultats, parmi de nombreux autres, révèlent cet élan. Le premier est la progression de l'adoption du Chèque-Vacances Connect, signe de la transformation numérique de l'ANCV : son émission commerciale atteint 260 millions d'euros pour 691 000 bénéficiaires, + 82 % par rapport à 2023. Le deuxième est la progression de la diffusion du Chèque-Vacances auprès des salariés des PME et des travailleurs indépendants, levier stratégique de démocratisation de l'accès aux vacances : 98 200 petites entreprises de moins de 50 salariés ont été clientes, pour 362 000 bénéficiaires et 168 millions d'euros d'émission.

Le troisième est le niveau record de l'aide au départ en vacances : 287 000 personnes en situation de fragilité économique et sociale en ont bénéficié, pour une dépense de 41 millions d'euros.

Les défis auxquels l'ANCV fait face s'intensifient : attentes croissantes des utilisateurs, évolution technologique rapide, concurrence vive du secteur privé, enjeux sociétaux de l'accès aux vacances. Pour s'adapter, se différencier, innover, se transformer, elle construit avec persévérance sa méthode, qui conjugue l'agilité, la transversalité et l'intelligence collective. Parmi les accomplissements de 2024 se distinguent le déploiement de la méthode produit pour l'amélioration continue des produits et services numériques, l'achèvement de la fiabilisation du système d'information, la diversification des modes d'action commerciale, le travail de fond pour rendre les processus de l'action sociale plus simples et plus robustes.

C'est avec le même engagement et la même détermination que l'ANCV aborde l'année 2025. ●





comme

L'ANNÉE 2024 EN CHIFFRES

En 2024, l'ANCV a permis à 4,8 millions de personnes de bénéficier du Chèque-Vacances et a soutenu 286 000 personnes fragiles via ses programmes d'aides au départ en vacances. Ces résultats confirment la trajectoire définie par le cadre du Contrat d'objectifs et de performance 2022-2025 conclu avec l'État, qui vise 5 millions de bénéficiaires et 300 000 personnes accompagnées chaque année. Avec 1,79 milliard d'euros injectés dans l'économie française en 2024, le Chèque-Vacances est un contributeur clé de l'économie régionale et du secteur du tourisme.



LE CHÈQUE-VACANCES EN CHIFFRES

4,8

millions de bénéficiaires

120 000

professionnels du tourisme et des loisirs acceptent les Chèques-Vacances

18 500

organismes sociaux (CSE...) et employeurs clients (hors petites entreprises)

98 200

petites entreprises clientes

1,77 Md€

de Chèques-Vacances utilisés en paiement



1,79 Md€

d'émission nette commerciale



LE CHÈQUE-VACANCES CONNECT

42 500 clients

260 M€ d'émission nette commerciale

202 M€ utilisés en paiement

62 500 points d'accueil où il est accepté



L'ACTION SOCIALE

287 000

personnes fragiles bénéficiaires

40,4 M€
de dépenses



6

équipements du tourisme social bénéficiaire d'une aide à la modernisation



comme

DIRECTIONS STRATÉGIQUES



Nous sommes convaincus que notre modèle intégré et solidaire, qui allie le Chèque-Vacances et l'action sociale, est un moteur puissant d'adhésion et nous le faisons savoir dans notre communication.

—

FRÉDÉRIC VIGOUROUX

Président du conseil d'administration
de l'ANCV





LES DIRECTIONS STRATÉGIQUES QUI DESSINENT L'AVENIR

DIRECTIONS STRATÉGIQUES

FRÉDÉRIC VIGOUROUX

Président du conseil d'administration de l'ANCV

Il suffit souvent de mots simples pour raconter l'histoire et tracer les perspectives. Nous avons choisi une lecture alphabétique de l'année 2024 qui dévoile, lettre après lettre, les temps forts de notre action, la fertilité de nos projets et la vigueur de notre engagement. Je retiens en particulier trois lettres.

I comme Impact social, celui qu'engendre la mission de service public de l'ANCV, au service des politiques publiques du tourisme et de cohésion sociale. Avec 287 000 personnes fragiles bénéficiaires de l'aide au départ en vacances et 4,8 millions de bénéficiaires du Chèque-Vacances,

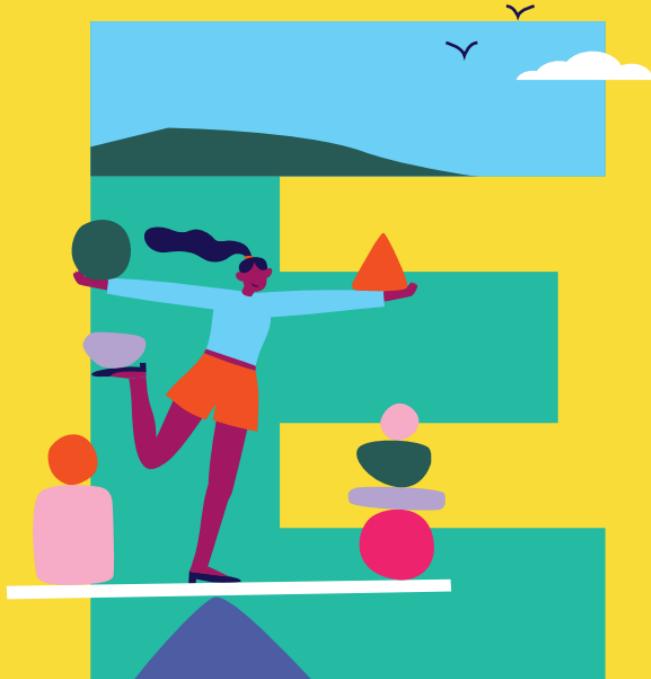
avec l'adaptation constante des services et des aides aux besoins sociaux et aux attentes des utilisateurs, cet impact change d'échelle.

M comme entreprise en Mouvement, celui qui anime l'ANCV dans une transformation numérique et managériale profonde, inséparable de l'accomplissement de sa mission de service public dans un environnement exigeant et incertain. Ce mouvement signifie la volonté d'entreprendre des projets ambitieux tout en continuant à améliorer ce qui existe, de se réinventer tout en pratiquant un numérique à visage humain qui ne perd jamais de vue les finalités et les valeurs.

L comme Liens durables, ceux qui unissent l'ANCV à ses clients, aux utilisateurs de ses services, aux professionnels du tourisme et des loisirs de son réseau d'acceptation, aux partenaires et aux bénéficiaires de son action sociale. Nous sommes convaincus que notre modèle intégré et solidaire, qui allie le Chèque-Vacances et l'action sociale, est un moteur puissant d'adhésion et nous le faisons savoir dans notre communication.

Car l'ANCV est bien plus que la juxtaposition d'un émetteur de titre de paiement et d'un organisme d'aide sociale : elle est un trait d'union pour que les vacances deviennent une réalité pour le plus grand nombre. ●





comme

ÉQUILIBRE VERTUEUX

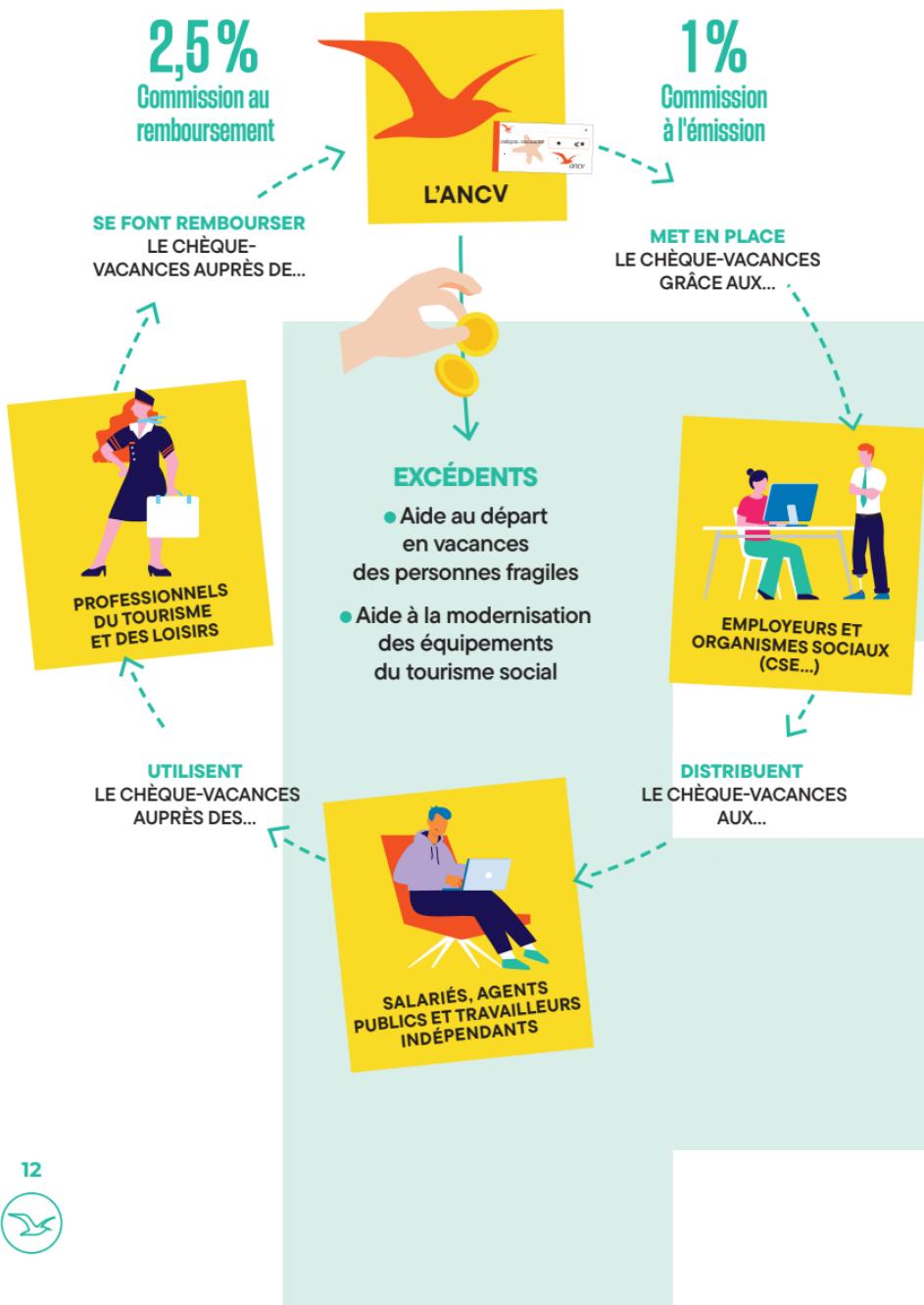
ff

Le modèle économique de l'ANCV relie les entreprises et les professionnels du tourisme pour, ensemble, permettre au plus grand nombre de partir en vacances.

Avec l'aide des entreprises, des professionnels du tourisme et des bénéficiaires du Chèque-Vacances – salariés – agents publics et travailleurs indépendants – l'ANCV crée un cercle vertueux où les vacances des uns permettent de financer l'accès aux vacances des autres. En effet, les excédents générés par la gestion du Chèque-Vacances sont intégralement réinvestis dans le financement des programmes d'aides au départ en vacances des personnes fragiles. Démonstration avec le schéma de notre modèle économique.



UN ÉQUILIBRE VERTUEUX





comme

FAITS + 50 MARQUANTS

**contacts établis
avec des élus et
des professionnels
régionaux à
l'occasion du salon
des collectivités
vosgiennes
au Centre des
Congrès d'Épinal.**

Il se passe toujours quelque chose à l'ANCV ! Toute l'année, l'ANCV se mobilise sur le terrain pour renforcer la visibilité de ses services et de ses aides et servir toujours mieux ses bénéficiaires. Présente dans de nombreux événements nationaux, elle renforce sa proximité avec les publics, renouvelle ses partenariats clés et intensifie ses démarches en faveur de l'inclusion et de l'accès aux vacances pour tous. Tour d'horizon des moments clés de 2024.





Développement et ancrage territorial

- **16 SEPT.** Participation au salon CSE Eluceo pour renforcer la notoriété de l'ANCV auprès des prescripteurs et faire connaître ses aides.
- **19 SEPT.** Organisation de la deuxième édition du forum en ligne destiné aux petites entreprises pour promouvoir les Chèques-Vacances auprès des entreprises sans CSE.
- **31 OCT.** Plus de 50 contacts établis avec des élus et des professionnels régionaux à l'occasion du salon des collectivités vosgiennes au Centre des Congrès d'Épinal.
- **21 NOV.** En partenariat avec Normandie Tourisme, accueil de 75 CSE et de 40 professionnels du tourisme et des loisirs sur la Seine.



Partenariats et coopérations

- **29 JANV.** Lancement, avec l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, de l'appel à projets « Explore l'Europe » pour soutenir le départ en vacances des jeunes issus de quartiers prioritaires de la politique de la ville.
- **30 AVR.** Renouvellement de la convention avec l'UFOLEP (Union Française des Oeuvres Laïques d'Éducation Physique), un partenariat stratégique pour favoriser l'accès aux vacances par le sport éducatif et solidaire.
- **08 JUIL.** Élargissement de l'appel à projets PADA (Personnes en perte d'autonomie et leurs aidants) à toutes les personnes en situation de perte d'autonomie et à leurs aidants.

Seniors et aidants

- **20 MARS.** Participation au Salon des Seniors pour présenter le programme « Seniors en Vacances » et sensibiliser aux bienfaits du départ en vacances pour les plus âgés.
- **14 OCT.** Participation aux Journées parisiennes des aidants organisées par la Ville de Paris.
- **NOV.-DÉC.** Lancement de la campagne « Seniors en Vacances x Paris Games Week », avec l'association Silver Geek, une communication intergénérationnelle originale associant les seniors à l'univers du jeu vidéo.



Inclusion des jeunes et innovation sociale

- **22 NOV.** Organisation du séminaire « Départ en vacances des jeunes » par Besançon Ville et Communauté Urbaine, un temps fort de réflexion et d'échange entre partenaires institutionnels et associatifs sur les freins au départ en vacances des jeunes.
- **27 NOV.** Présentation de l'appel à projets PADA lors du Congrès national de l'animation en gérontologie au Futuroscope.
- **19 DÉC.** Participation au hackathon « Tourisme & handicap » organisé par le Ministère du Tourisme pour faire émerger des solutions concrètes en faveur d'un tourisme accessible à tous.

Visibilité et rayonnement

- **09 FÉV.** Journée d'échanges avec les associations partenaires du programme Aide aux Projets Vacances.
- **17 SEPT.** Présence au Salon IFTM Top Resa, le principal salon B2B du tourisme en France, pour valoriser l'action de l'ANCV auprès des professionnels du secteur.





comme

DUO GAGNANT

CHÈQUE-VACANCES CLASSIC ET CHÈQUE-VACANCES CONNECT

1,8 Md€
de Chèques-Vacances
émis en 2024.

En version papier ou 100 % digital, les Chèques-Vacances Classic et Connect se complètent pour offrir aux bénéficiaires, simplicité d'usage et liberté de choix. En 2024, ce duo gagnant a séduit 4,8 millions de salariés, soit 11 millions de personnes en comptant les membres de leurs familles. Très apprécié des bénéficiaires, des entreprises et des professionnels, le Chèque-Vacances Connect s'impose comme le produit phare de l'année.



CHÈQUE-VACANCES CLASSIC ET CHÈQUE-VACANCES CONNECT

Le Chèque-Vacances, tout le monde connaît ! Attribué par les employeurs ou les organismes sociaux, notamment les comités sociaux et économiques, il soutient le départ en vacances de millions de personnes chaque année et repose sur un principe simple et équitable : plus la rémunération est modeste, plus l'aide est importante. Utilisable partout en France pour régler les dépenses d'hébergements, de transports, de restaurants et de loisirs, il rend les vacances accessibles à tous.

Deux formats complémentaires

Le Chèque-Vacances Classic prend la forme d'un carnet papier nominatif de coupures de 10 à 50 euros utilisables partout en France auprès d'un vaste réseau de professionnel du tourisme et des loisirs. Sa version digitale, le Chèque-Vacances Connect, permet de régler, au moyen d'une application mobile, les dépenses en ligne ou sur place. Pratique, sécurisé, et échangeable avec la version classique, le Chèque-Vacances Connect confirme son succès auprès des bénéficiaires. La preuve : depuis sa mise en place, la satisfaction des bénéficiaires est en forte hausse. L'App bénéficiaire a ainsi vu sa note progresser sur les stores à 4,8 et 4,7/5.

1/3 des bénéficiaires utilise le Chèque-Vacances Connect.



Une adoption en forte progression du format digital chez les professionnels du tourisme et des loisirs

Tout au long de l'année, l'ANCV a renforcé l'appropriation du Chèque-Vacances Connect par les professionnels du tourisme et des loisirs grâce à l'organisation de sessions de formation et de campagnes de communication ciblées. En parallèle, les professionnels ont été accompagnés pour intégrer plus facilement ce format à leurs terminaux de paiement.

Résultat : 80% des grandes enseignes commerçantes du réseau acceptent aujourd'hui le Chèque-Vacances Connect, contribuant à une expérience utilisateur plus fluide et plus moderne.





comme

UN HORIZON ÉLARGI POUR CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN

Tout le monde devrait pouvoir partir en vacances, indépendamment de l'âge ou de la situation économique. C'est pourquoi, l'ANCV réinvestit chaque euro excédentaire du Chèque-Vacances dans ses programmes d'aides au départ en vacances pour les plus fragiles : familles en situation de précarité, adultes isolés, jeunes en insertion ou issus des quartiers populaires, seniors isolés, personnes en situation de perte d'autonomie, de handicap, ou gravement malades, aidants, femmes victimes de violences, enfants et jeunes protégés... En 2024, 286 000 personnes fragiles sont parties en vacances grâce aux aides sociales déployées sur le terrain, en partenariat avec plusieurs milliers d'associations, de collectivités territoriales et d'organismes sociaux.





287 000

personnes fragiles
sont parties
en vacances grâce
aux aides déployées
en 2024.



Des programmes pour tous les âges

La politique d'action sociale de l'ANCV se déploie à travers des dispositifs ciblés, conçus pour répondre aux besoins spécifiques de chaque public vulnérable. Tout commence avec Départ 18:25 qui offre aux jeunes adultes leur première expérience de vacances autonomes, grâce à un soutien financier adapté à leurs ressources ou leur statut. Les familles peuvent bénéficier des programmes Aides aux Projets Vacances (APV) et Bourse Solidarité Vacances (BSV), pour retrouver un temps de respiration, renforcer le lien familial et créer des souvenirs durables. Le programme Seniors en Vacances propose aux plus de 60 ans des séjours encadrés en France et en Europe. De quoi les aider à rompre avec l'isolement, à stimuler l'autonomie et à favoriser les échanges intergénérationnels essentiels au bien vieillir.

L'appel à projets PADA : un accompagnement spécifique

En 2024, l'ANCV a élargi le périmètre de son appel à projet PADA. Initialement destiné aux seniors, il bénéficie désormais à toutes les personnes en situation de perte d'autonomie en raison de leur âge, de leur handicap ou d'une maladie grave, et à leurs aidants, accompagnées par une structure sociale ou médico-sociale.

L'aide à la rénovation des équipements

La politique d'aide au patrimoine du tourisme social finance la rénovation d'équipements touristiques accessibles et solidaires, consolidant ainsi une offre de vacances inclusive sur l'ensemble du territoire national.





comme

IMPACT SOCIAL & JEU D'ÉGALITÉ

Près de **130**
jeunes sont partis
en séjour JADE*
en 2024, chiffre
que nous espérons
doubler l'an prochain.

*Jeunes AiDants Ensemble

Les programmes d'aides au départ en vacances de l'ANCV sont en parfaite cohérence avec les politiques publiques de cohésion sociale : ils contribuent à l'inclusion des personnes handicapées, à la lutte contre la précarité, au soutien des habitants des quartiers prioritaires et des zones rurales, et à la prévention de la perte d'autonomie. Ils jouent un rôle fort dans les parcours de vie des publics fragiles, pour qui les vacances sont bien plus qu'un temps de repos. C'est une expérience qui peut déclencher des dynamiques de reconstruction, d'émancipation et d'apprentissage.





UN IMPACT SOCIAL DÉMULTIPLIÉ

- **DÉPART 18:25 :** 40 000 jeunes adultes accompagnés vers l'autonomie
- **SENIORS EN VACANCES :** 93 600 personnes âgées renouant des liens sociaux
- **AIDES AUX PROJETS VACANCES :** 146 000 familles, adultes et enfants dans une dynamique d'inclusion
- **BOURSES SOLIDARITÉ VACANCES :** 5 800 personnes ayant profité d'offres à tarifs solidaires

Des bénéfices tangibles et reconnus

Les vertus des vacances reconnues par les études :

- Préservation de la santé physique et mentale ;
- Renforcement des liens familiaux ;
- Maintien du lien social ;
- Développement personnel par l'acquisition de compétences et de savoir-être.

Un droit fondamental

Comme le prévoit la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions : « L'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture, à la pratique sportive, aux vacances et aux loisirs constitue un objectif national. Il permet de garantir l'exercice effectif de la citoyenneté. » En facilitant l'accès aux vacances pour tous, l'ANCV va au-delà de sa mission sociale : elle contribue à concrétiser ce droit fondamental et à bâtir une société plus inclusive où chacun peut exercer sa citoyenneté.



UN JEU D'ÉGALITÉ



Trop souvent, la maladie, le handicap paupérisent le foyer ou privent les jeunes aidants d'activités. Grâce à notre partenariat avec l'ANCV, nous pouvons proposer à notre réseau porteur des séjours labellisés JADE de bénéficier d'un financement partiel de l'ANCV. L'ANCV permet aussi d'accroître la visibilité des jeunes aidants, un des objectifs clés de JADE.

—

AMARANTHA BARCLAY BOURGEOIS,

Directrice de l'association nationale Jeunes AiDants Ensemble, JADE





comme

DES KILOMÈTRES

DE SOLIDARITÉ
QUI FONT VIVRE
LES VACANCES
ET LES
TERRITOIRES

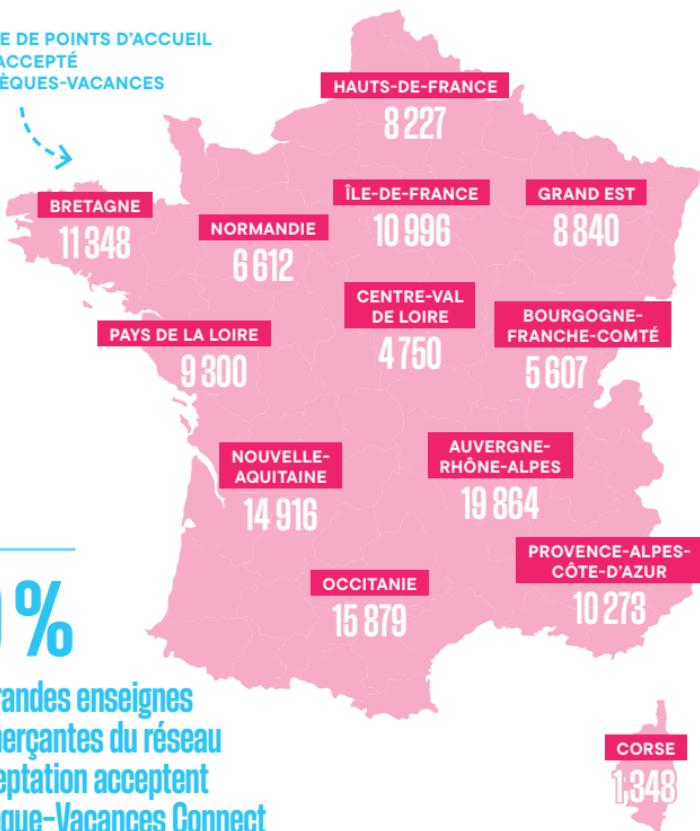
Des Hauts-de-France à l'Occitanie en passant par la Corse ou la Bretagne, les services et les aides de l'ANCV irriguent l'ensemble du territoire. Pour ouvrir toujours plus de destinations et de services à ses bénéficiaires, l'ANCV cherche en permanence à élargir son réseau de professionnels du tourisme et des loisirs. Avec son large réseau de points d'accueil acceptant le Chèque-Vacances, des millions de personnes peuvent découvrir la diversité des régions françaises, tout en dopant l'économie locale. Résultat : 1,8 milliard d'euros injectés dans l'économie française en 2024.



KILOMÈTRES

UN MAILLAGE TERRITORIAL AU SERVICE DE L'ACCÈS AUX VACANCES

NOMBRE DE POINTS D'ACCUEIL
AYANT ACCEPTÉ
DES CHÈQUES-VACANCES



80 %

des grandes enseignes
commerçantes du réseau
d'acceptation acceptent
le Chèque-Vacances Connect
en 2024.

42 500

clients ont commandé
des Chèques-Vacances Connect
en 2024.

62 500

points d'accueil sont raccordés
au Chèque-Vacances Connect
en 2024.

LE
GUIDE CHÈQUE-VACANCES

**Le Guide, la porte d'entrée
vers des vacances réussies**

Destinations éligibles, réseau
des partenaires, conseils pratiques :
le Guide rassemble toutes
les informations nécessaires pour
organiser facilement son séjour avec
le Chèque-Vacances. Un site simple,
clair et mis à jour en continu pour partir
l'esprit léger.





comme

TISSER DES

LIENS DURABLES

AVEC NOTRE ÉCOSYSTÈME

Depuis 40 ans, l'ANCV construit des passerelles entre entreprises, collectivités territoriales et acteurs du tourisme pour faire vivre sa mission de service public. Un engagement qui profite à tous : aux côtés des collectivités territoriales, l'ANCV soutient l'inclusion sociale et dynamise les territoires ; elle propose aux entreprises un levier d'attractivité d'employeur et de fidélisation des salariés ; en partenariat avec les professionnels du tourisme et des loisirs, elle enrichit l'offre et renforce l'accessibilité, participant à une économie locale plus solidaire et plus ouverte. Ce rôle de trait d'union fait sa force.





Renforcer l'attractivité et la performance des entreprises

Le Chèque-Vacances est un outil précieux de fidélisation des salariés, qui contribue directement à leur attractivité et vient renforcer leur marque employeur. En optant pour cette solution, les entreprises s'inscrivent dans une démarche RSE concrète, contribuant au financement de projets solidaires d'accès aux vacances. En 2024, l'ANCV a poursuivi ses efforts à destination des petites entreprises, pour permettre aux salariés ne bénéficiant pas de CSE de profiter, eux aussi, des avantages des Chèques-Vacances.

Accélérer la croissance des acteurs du tourisme et des loisirs

Le Chèque-Vacances est aussi un levier de croissance directe pour les professionnels du tourisme et des loisirs. En rejoignant le réseau d'acceptation, ils gagnent en visibilité auprès d'une clientèle engagée et développent leur chiffre d'affaires. La couverture nationale de l'ANCV soutient activement la fréquentation des établissements touristiques, stimule la consommation de services et contribue à la vitalité économique locale.



18 500

organismes sociaux (CSE...) et employeurs clients (hors petites entreprises).

98 200

petites entreprises clientes.

Accompagner les politiques sociales territoriales

Pour les collectivités territoriales, le Chèque-Vacances est un vecteur d'équité sociale, facilitant l'accès aux vacances des personnes vulnérables, tout en soutenant l'économie de proximité. En mobilisant les aides de l'action sociale, elles développent des politiques sociales toujours plus inclusives.





comme

UNE ENTREPRISE EN MOUVEMENT

+76 %
de transactions
en 2024.

En plaçant l'utilisateur au centre de sa stratégie, l'ANCV réinvente son approche produit. Véritable innovation de l'année, elle change sa façon de concevoir ses solutions numériques. Plus qu'une simple évolution technique, c'est une évolution culturelle qui permet de mieux répondre aux besoins des utilisateurs et de générer de la valeur pour l'entreprise. Dans le sillage du succès du Chèque-Vacances Connect, cette démarche centrée sur l'utilisateur est un nouveau pas en avant pour renforcer sa position d'acteur de référence du tourisme social.





570 000

sollicitations de bénéficiaires, de clients, de professionnels du tourisme et des loisirs et de partenaires de l'action sociale en 2024.

Réinventer la relation client

La digitalisation des Chèques-Vacances a changé la donne en matière de relation client : avec un écosystème de 7 sites internet et 2 applications mobiles, l'ANCV est désormais en contact direct avec les utilisateurs. Cette proximité renforcée constitue une formidable opportunité de capter leurs retours afin d'améliorer, la qualité de l'expérience proposée.

Écouter la voix du client

Pour concrétiser son approche, l'ANCV a créé une équipe spécialisée constituée de *Product Owners*, d'*UX Designers* et de *Digital Analysts*. Leur mission : analyser comment les clients au sens large utilisent ses produits, détecter les irritants et les nouveaux besoins, élaborer et implémenter des solutions, puis mesurer leur efficacité. La force de cette approche ? Une collaboration étroite entre les *Product Owners* et la direction des systèmes d'information, permettant une résolution accélérée des problèmes rencontrés.

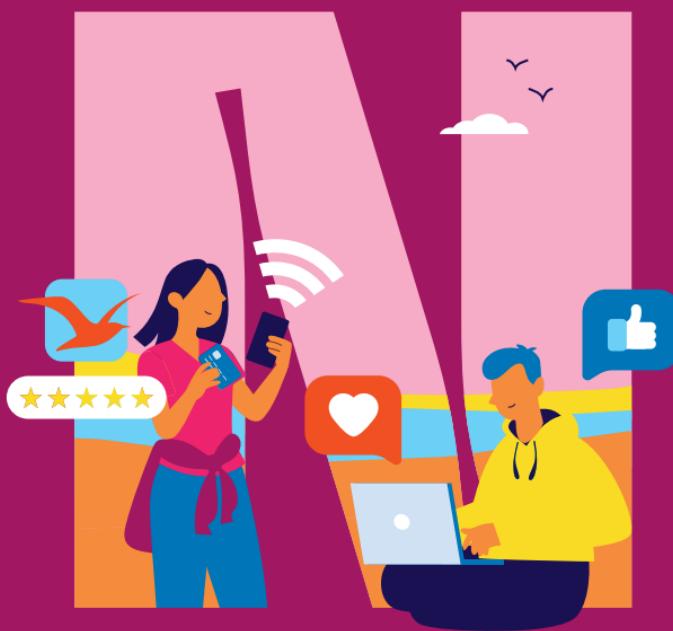
Des impacts déjà positifs

En un an, la méthode produit affiche déjà des résultats en termes de satisfaction des utilisateurs. Pour preuve, les notes des applications mobiles progressent sur les stores : 4,8 et 4,7/5 pour l'App bénéficiaires et 4,9 et 4/5 pour l'App pro. Autres signes positifs, une augmentation de 40% du nombre de transactions et des produits qui évoluent, comme la suppression du minimum de paiement du Chèque-Vacances Connect, une attente des bénéficiaires.

Les produits de l'ANCV : de quoi parle-t-on exactement ?

Il s'agit de tout ce qui crée des liens avec les bénéficiaires, les clients et les professionnels du tourisme et des loisirs : Chèque-Vacances Connect, applications, espaces utilisateurs, portails...





comme

L'ANCV À L'ÈRE DU

NUMÉRIQUE

Lancé en 2021 pour accompagner la transformation numérique du secteur du tourisme, le Chèque-Vacances Connect impulse une transformation numérique progressive au sein de l'ANCV : outils, processus, pratiques et métiers évoluent pour gagner en agilité. Cette digitalisation croissante irrigue l'ensemble de son écosystème et accompagne la mutation digitale de ses partenaires et du secteur touristique dans sa globalité.

“

La dématérialisation du format classique du Chèque-Vacances est un vrai projet de transformation de l'entreprise.

—

SIMON CHARLES,

Directeur du développement, du marketing et du digital de l'ANCV



Le digital s'empare du marketing

En juin 2024, l'ANCV a lancé sa première campagne de marketing digital sur les réseaux sociaux en partenariat avec les influenceurs Mcfly et Carlito pour promouvoir son programme Départ 18:25 sur YouTube. Avec 2,5 millions de vues et 121 000 like, cette campagne a renforcé la visibilité de l'ANCV, valorisant ainsi son programme d'aide de départ en vacances des jeunes.

120 M€

d'émission générée par les campagnes de marketing digital.

+ 200

contenus de marketing digital réalisés et + de 100 campagnes emailing et SMS.

30 000

abonnés sur les réseaux sociaux ANCV et 350 posts publiés.

Une action sociale digitalisée pour plus d'efficacité

Depuis la création de l'Espace Action Sociale, les partenaires porteurs de projets de vacances peuvent déposer leur demande d'aide et renseigner le bilan de leurs actions en ligne. Accélérateur d'efficience, cet espace digital optimise le parcours des partenaires porteurs de projets, tout en renforçant les capacités d'analyse et d'évaluation d'impact de l'ANCV. Une avancée qui allie simplification administrative et meilleur pilotage des programmes.

Une solution digitale simplifiée pour les professionnels

Avec l'App Chèque-Vacances Pro et l'espace en ligne dédié, l'ANCV met à disposition des professionnels du tourisme et des loisirs une solution 100% digitale. Résultat : ils peuvent encaisser les paiements sur tous les canaux, sur place, par e-commerce ou via le téléphone. Autre plus : ils bénéficient d'un remboursement automatique en cinq jours ouvrés, sans démarche administrative.



13 000

raccordements de professionnels au Chèque-Vacances Connect en 2024.





comme

UNE OPTIMISATION DES PROCESS POUR PLUS DE QUALITÉ

En 2024, l'ANCV a maintenu sa dynamique d'amélioration continue pour gagner en agilité et en efficacité. Au programme, une coopération accrue entre les équipes, des systèmes d'information toujours plus fiables, des transactions plus sécurisées et la mesure permanente de la satisfaction client. Et ce n'est que le début : demain, l'ANCV espère renforcer encore son agilité commerciale, grâce à une meilleure exploitation des données.





Fiabiliser les systèmes d'information

Lancé en 2021, le programme de fiabilisation du système d'information s'est achevé avec succès en 2024. Cette évolution s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue pour que l'ANCV reste agile et bien outillée face aux défis et opportunités à venir.

Optimiser la sécurité

Soucieuse d'assurer la sécurité et la protection des données sensibles de ses applications, l'ANCV a mis en place la double authentification lors des transactions. « Notre priorité est claire : offrir à nos bénéficiaires une expérience de paiement fluide, tout en maintenant un très haut niveau de sécurité », précise Simon Charles, Directeur du développement, du marketing et du digital.

Mesurer pour progresser

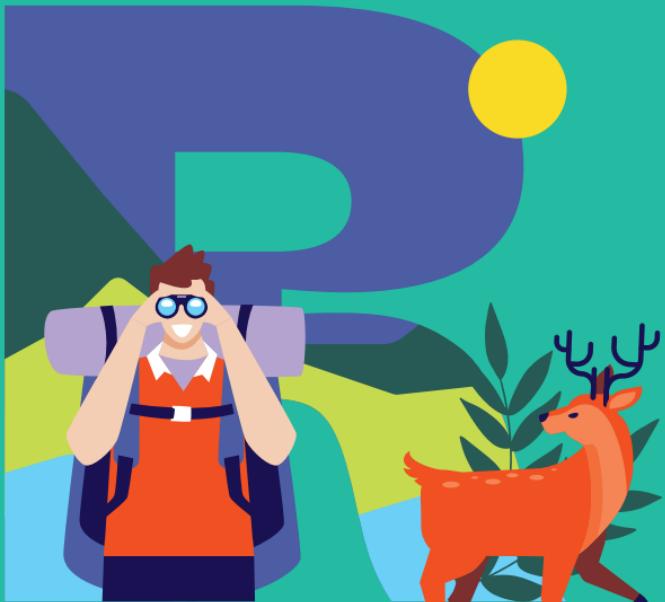
La mesure de la satisfaction client progresse grâce au développement d'outils adaptés : enquêtes régulières, focus groupes ciblés, tests utilisateurs et analyse fine des données d'utilisation. De quoi ajuster l'offre de l'ANCV aux attentes du marché.



L'expertise ANCV : un modèle externalisé

Comment l'ANCV, une structure de 230 collaborateurs parvient-elle à gérer 117 000 clients, 120 000 professionnels du tourisme et des loisirs, et 4,8 millions de bénéficiaires ? En alliant son expertise métier pointue à une stratégie maîtrisée d'externalisation auprès de partenaires d'excellence : imprimeurs spécialisés pour les Chèques-Vacances physiques et experts technologiques pour les solutions digitales.





comme

RESPONSABILITÉ...

STRUCTURER LA DÉMARCHE RSE

“

Avec ses actions solidement ancrées, l'ANCV démontre que l'inclusion et la responsabilité sociale peuvent être des leviers puissants pour construire un avenir plus juste et durable.

La responsabilité sociétale est indissociable de l'histoire et du quotidien de l'ANCV. À travers sa mission de service public, l'ANCV pose les bases d'un modèle de tourisme plus inclusif et plus durable. En 2024, l'ANCV a décidé de formaliser sa démarche RSE, afin de mieux répondre aux exigences accrues de ses parties prenantes et de la société, dans un contexte de transformation publique. Une décision forte qui s'est traduite par le lancement d'un diagnostic approfondi, point de départ d'une stratégie RSE, fidèle à ses valeurs et adaptée aux attentes de ses parties prenantes.



2024, UNE ANNÉE FONDATRICE POUR STRUCTURER LA DÉMARCHE RSE

Un impact social avéré

À travers ses actions solidement ancrées d'aide au départ en vacances et aux loisirs, l'ANCV démontre que l'inclusion sociale et la responsabilité sociale sont de puissants leviers pour construire un avenir plus juste et durable. En effet, avec le Chèque-Vacances, l'ANCV permet aux entreprises clientes d'améliorer la qualité de vie de leurs salariés, renforçant ainsi leur engagement RSE. De leur côté, les programmes d'aides au départ en vacances favorisent des publics économiquement et socialement fragiles.

Un diagnostic RSE pour aller plus loin

Pour structurer et renforcer sa démarche de RSE, l'ANCV a mené un diagnostic approfondi fondé sur les principes de la norme ISO 26000. Cette première évaluation, appuyée sur le référentiel LUCIE 26000 et enrichie par des entretiens, une enquête interne et une analyse de double matérialité, a livré une vision claire et quantifiée de sa maturité RSE. Elle a abouti à l'identification de 33 enjeux majeurs, qui vont permettre d'établir une feuille de route pour les années à venir.



Les points forts

Le diagnostic RSE a confirmé les forces dans les dimensions des droits de l'homme, des relations et conditions de travail, de la loyauté des pratiques, des questions relatives aux consommateurs et des communautés et du développement local. En particulier, d'après le baromètre social réalisé en 2024, les salariés de l'ANCV apprécient leur cadre de travail, avec un fort attachement à ses valeurs et une politique de ressources humaines jugée positivement. Le taux d'engagement des salariés atteint 95%, donnant une base très solide aux transformations en cours et à venir.

230
collaborateurs interrogés lors du baromètre social annuel.

Les axes de progression

Le diagnostic RSE a aussi révélé la nécessité pour l'ANCV de renforcer la gouvernance de la RSE et son engagement en faveur de l'environnement. En effet, son activité présente des impacts notables sur le climat, la biodiversité, la santé et le cadre de vie des personnes. Ces effets résultent à la fois du cycle de vie du Chèque-Vacances lui-même (impact direct) et de l'activité touristique qu'il engendre (impact indirect).



comme

...SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

PRIORITÉS ET RECOMMANDATIONS RSE

Dans le cadre de son diagnostic RSE, l'ANCV a identifié et hiérarchisé les enjeux les plus importants pour elle et ses parties prenantes. Elle s'est appuyée sur l'analyse de « double matérialité », qui prend en compte à la fois l'impact des enjeux RSE sur la performance de l'ANCV (matérialité financière), et celui de ses activités sur la société et l'environnement (matérialité d'impact).



PRIORITÉS ET RECOMMANDATIONS RSE

L'analyse de double matérialité a permis de déterminer les enjeux de RSE prioritaires pour l'ANCV :

● LES ENJEUX SOCIÉTAUX :

- L'accessibilité aux pratiques culturelles et sportives et aux vacances pour tous ;
- L'inclusion et la promotion de la diversité dans la société.

● LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX :

- La préservation de la biodiversité ;
- L'atténuation du changement climatique ;
- La prévention de la pollution et la gestion des déchets ;
- L'utilisation durable des ressources.

● LES ENJEUX ÉCONOMIQUES :

- La cybersécurité et la protection des données personnelles ;
- L'expérience et la satisfaction client.

● LES ENJEUX SOCIAUX :

- La communication interne ;
- L'adhésion des salariés aux valeurs de l'ANCV.

● LES ENJEUX ÉTHIQUES :

- La qualité et la fiabilité de l'information figurant dans la communication.

● LES ENJEUX DE GOUVERNANCE :

- Le dialogue avec les parties prenantes ;
- La prise en compte des impacts sociaux et environnementaux liés à l'activité.

GG

Sur le volet environnemental, nous devons poursuivre nos efforts et nous inscrire pleinement dans le plan de transformation écologique de l'Etat pour des services publics écoresponsables et nous engager en faveur d'un tourisme durable conforme au plan Destination France.



La double matérialité appliquée à l'ANCV : de quoi parle-t-on ?

Matérialité financière : la rentabilité économique de l'ANCV n'étant pas l'orientation prioritaire, elle a été remplacée par la manière dont les enjeux RSE affectent l'accomplissement de sa mission de service public.

Matérialité d'impact : l'effet des activités de l'ANCV sur la société et l'environnement a été évalué par 41 parties prenantes externes.





comme

TRANSFORMATION & TRAIT D' UNION

AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Intensification de la concurrence, nouvelles exigences des vacanciers, digitalisation de la société... Pour prouver qu'un modèle de service public peut continuer à s'inscrire avec succès dans cet environnement, l'ANCV se transforme pas à pas, en réaffirmant son modèle social : mobilisation des ressources internes, modernisation technologique, proximité renforcée avec les clients, conquête de nouveaux marchés.



UNE TRANSFORMATION NÉCESSAIRE AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Capter le potentiel du marché des PME

En 2024, l'ANCV a renforcé son accompagnement auprès des PME en participant activement à plusieurs salons professionnels. En valorisant sa mission sociale et son rôle dans la mise en œuvre concrète de la RSE, l'ANCV mobilise une nouvelle génération de prescripteurs, sensible à l'impact social des avantages proposés aux salariés.



Personnaliser l'approche client

Avec la transformation numérique, portée notamment par le Chèque-Vacances Connect, l'ANCV renforce ses liens avec les utilisateurs, avec à la clé, une meilleure compréhension de leurs usages et besoins. Cette proximité permet de personnaliser davantage ses offres et services et de les faire évoluer. Parmi les avancées concrètes : la création du service « Objectif Vacances », qui offre aux salariés le choix du format de Chèque-Vacances, et la gratuité désormais appliquée à l'échange entre formats papier et digital.

TRAIT D'UNION : QUAND LA CONTRAINTE DEVIENT OPPORTUNITÉ

Les opérateurs du tourisme social sont de plus en plus touchés par les transformations du secteur du tourisme : les usages des vacanciers changent, la transition écologique exige des investissements importants, de nouveaux acteurs émergent... Autant de mutations qui appellent l'ANCV à se réinventer. Mais loin de les subir, elle transforme ces contraintes en leviers d'action pour se moderniser, toucher de nouveaux publics et renforcer son impact.



La concurrence nous oblige à être de plus en plus proches de nos clients, à nous réorganiser et à être proactifs.

—
CHRISTOPHE BONIFACE,
Directeur commercial de l'ANCV





comme

LES VACANCES UN FIL ROUGE TOUT AU LONG DE LA VIE

Les vacances constituent des jalons structurants de la vie. Dès les premiers souvenirs familiaux, les vacances marquent le temps, structurent les étapes de la vie et façonnent les identités. Séjours en famille, colonies, premiers voyages entre amis ou en couple, moments de transmission avec ses enfants ou petits-enfants... À chaque âge, ses formes de départ, ses enjeux et ses bénéfices. C'est dans cette perspective que l'ANCV agit pour permettre à chacun, à tout âge de la vie, de bénéficier de ce droit essentiel. Voici le fil rouge des vacances.





LES VACANCES, UN FIL ROUGE TOUT AU LONG DE LA VIE

Dès les premières années,



partir avec ses parents ou ses proches développe la curiosité, la sécurité affective, la capacité à s'émerveiller. Les séjours collectifs – colonies, classes de découvertes – jouent un rôle déterminant dans l'autonomie des enfants : ils apprennent à vivre ensemble, à gérer leurs émotions, à trouver leur place dans un groupe.

À l'adolescence,

les vacances sont souvent les premières prises d'initiatives personnelles : organiser un départ entre amis, gérer un budget, décider d'un programme. Ces expériences développent la confiance en soi, le sens des responsabilités, l'ouverture à la diversité. Elles favorisent aussi l'expression de soi, dans une période de construction identitaire.



À l'âge adulte,

les vacances sont un véritable espace de décompression. Elles permettent de sortir des logiques de performance, de faire une pause pour se ressourcer et se recentrer. Qu'elles soient orientées vers la détente, l'aventure, la culture ou les retrouvailles, elles participent à l'équilibre psychique, à la gestion du stress, à la qualité des relations personnelles, au resserrement des liens familiaux. Elles offrent aussi l'occasion de nourrir ses aspirations, de reprendre la main sur son temps.

Avec les années,

les vacances deviennent aussi un moment de transmission. Les grands-parents retrouvent leurs enfants ou petits-enfants pour partager des moments ensemble et des souvenirs dans des lieux emprunts de souvenirs. Ensemble, ils consolident les liens familiaux et construisent une mémoire familiale. Elles créent aussi pour les aînés une variété de situation et de liens sociaux qui contribuent au bien vieillir.





comme

L'EFFET **WAOUH** DE L'ANCV

**CE QUE
L'ANCV
CHANGE
VRAIMENT**

Qui mieux que celles et ceux qui vivent nos produits pour en parler ? Professionnels du tourisme et des loisirs, membres des CSE d'entreprise, associations partenaires, représentants de collectivités territoriales ou bénéficiaires directs : leurs témoignages racontent, mieux que n'importe quel chiffre, ce que l'ANCV change concrètement dans leur quotidien. À travers leurs mots, c'est toute la valeur humaine de l'action de l'ANCV qui se révèle. Découvrez ce lien particulier qu'ils entretiennent avec l'ANCV.



Côté bénéficiaires

« Je pars en vacances avec Seniors en Vacances depuis 2016. Mes plus beaux souvenirs, c'est tout ce que j'ai trouvé pendant ces séjours : l'amitié, le relationnel avec des gens, le sport, les balades, les sorties culturelles, diverses et variées. »

Sylvain, senior en vacances depuis 2016

« Le Chèque-Vacances Connect me permet d'avoir plus de pouvoir d'achat. C'est un outil simple et pratique pour réserver mes vacances. Le réseau qui accepte les Chèques-Vacances Connect est large, on peut donc trouver pas mal de prestataires, en surfant sur les catégories de transport, hébergement, activité, loisir. »

Tatiana, professeure de collège

Côté entreprises

« Les Chèques-Vacances apportent un pouvoir d'achat supplémentaire pour voyager, se restaurer, faire des activités, et partir en vacances. Avec les Chèques-Vacances Connect, il n'y a pas de risque de perte et beaucoup moins de paperasse qu'avec le format classique. »

Bruno, élu au CSE de Saint-Gobain

Côté professionnels du tourisme

« Savoir que les Chèques-Vacances ont une vocation sociale et solidaire, nous conforte dans notre choix de ce moyen de paiement, car cela permet à des gens d'un certain âge, des jeunes de quartiers défavorisés de partir en vacances. Grâce aux Chèques-Vacances, nous accueillons donc une clientèle qui n'irait pas dans notre établissement sans ce moyen de paiement. Et pour nous, c'est un moyen de paiement garanti, on est sûr d'être payé par la suite. »

Nicolas, directeur de l'hôtel Baléa, Côte Basque

Côté collectivités

« Grâce au soutien financier de l'ANCV, les jeunes Sarcellois peuvent bénéficier de ce dispositif d'aide aux vacances pour justement réduire les inégalités et promouvoir l'égalité des chances pour tous. »

Sabrina, chef de projet et engagement citoyen à la Ville de Sarcelles

Regards croisés

À l'occasion de la *Paris Game Week*, des équipes de seniors sont venues de toutes la France avec leurs aidants pour concourir, accompagnés par l'association *Silver Week*.

« Notre association promeut des liens intergénérationnels entre les jeunes et les seniors autour de la pratique numérique et des jeux vidéo. Tout au long de l'année, nous proposons aux seniors de découvrir des outils numériques et des jeux vidéo dans des ateliers animés par des jeunes. C'est la première fois que nous venons au Salon *Paris Games Week*. C'est plus facile financièrement avec l'aide de l'ANCV. »

Jean Marc, responsable opérationnel à l'association *Silver Geek*

« L'objectif principal, c'est d'avoir un lien qui se crée entre un jeune et un moins jeune. Cela marche bien. »

Lou, aidante au service civique

Et de notre côté !

« Le programme PADA est déployé par l'ANCV depuis 2020. Cette année, nous avons subventionné 128 projets. Dans le cadre de la *Paris Games Week*, nous avons financé la participation de sept des huit EHPAD finalistes : financement des frais liés à l'hébergement, aux déplacements, à la restauration des bénéficiaires des projets. »

Kelly, chargée de développement, innovation et ingénierie sociale à l'ANCV





comme

TRACER DES AXES : CAP SUR L'AVENIR

60 %

de taux de départ
en vacances en 2024
contre 70 % en 1984.

Alors que le taux de départ en vacances stagne, que les inégalités d'accès s'accentuent, le tourisme social se trouve à un moment charnière. Plus que jamais, il doit réaffirmer sa pertinence dans une société en mutation, tout en s'adaptant aux nouveaux usages et attentes. Autant d'enjeux à relever, tout en continuant à promouvoir les vacances comme vecteur majeur d'impact social positif. Forte de son expérience, l'ANCV vous livre sa vision pour l'avenir sur quelques enjeux clés.





DEMAIN, L'AVENIR ...

Quelle place pour le tourisme social en 2025 ?

Face aux difficultés de l'accès en vacances, le tourisme social se trouve à un tournant décisif. Rempart contre la fragmentation sociale, il doit concilier sa mission fondamentale et les nouvelles attentes des vacanciers, et ce, dans un contexte de désengagement progressif des institutions. Dès lors, un dilemme se pose pour le secteur : conserver sa spécificité au risque du repli, ou saisir les opportunités du marché en estompant son identité. L'expérience de l'ANCV montre qu'une autre voie est possible : innover sans se renier, moderniser sans renoncer à l'ambition sociale.



Vers un usage croissant et raisonné de la data

À l'ANCV, la donnée devient un levier clé pour affiner la connaissance des publics, renforcer l'efficacité des actions et éclairer les décisions. Disposer de données fiables et qualifiées permet de personnaliser l'expérience client, d'optimiser les campagnes, de créer de nouveaux services et d'améliorer la performance opérationnelle. Cet usage maîtrisé est un prérequis à l'intégration progressive – et inévitable – de l'intelligence artificielle. Elle exige de l'ANCV de rester vigilante sur les enjeux éthiques, la transparence et la protection des données, en cohérence avec son rôle d'acteur public.

Vers un tourisme plus inclusif

Même si sa mission première reste le départ en vacances pour tous, l'ANCV s'engage en faveur d'un tourisme plus inclusif et plus responsable. Comment ? En valorisant dans le Guide les initiatives locales et durables, ou encore via sa participation à des initiatives engagées comme le hackathon « Rendre le tourisme accessible aux personnes en situation de handicap » organisé par le Ministère du Tourisme.



Octobre 2025

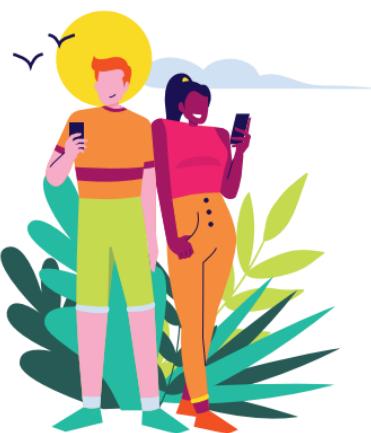
Directeur de la publication : Alain Schmitt

Conception, rédaction & réalisation : CIMAYA.

Crédits : © DR, © iStock, © Freepik, © Unsplash

Impression : Imprimerie Moderne

RETRouvez LE RAPPORT ANNUEL 2024 EN LIGNE



AGENCE NATIONALE POUR LES CHÈQUES-VACANCES

Siège social : 36, boulevard Henri-Bergson, 95201 Sarcelles Cedex

Établissement public industriel et commercial - 326 817 442 RCS Pontoise

N° intracommunautaire FR 06 326 817 442 000 55