



À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS, PARTENAIRES ET BÉNÉFICIAIRES

Les activités 2014

03

CHIFFRES-CLÉS

04

PORTRAIT
D'UNE ENTREPRISE
EN MOUVEMENT

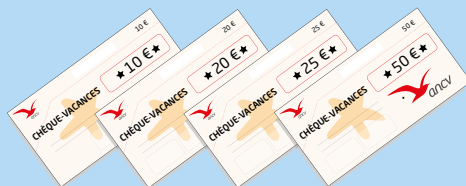
08

UN RÉSEAU ACTIF
DE PARTENAIRES
PRIVILÉGIÉS

11

CONJUGUER
PERFORMANCE
ET SOLIDARITÉ

Les Chèques-Vacances



4 millions de bénéficiaires
(10 millions avec leur famille)



2%
de croissance



170 000
professionnels du tourisme
et des loisirs acceptent
le Chèque-Vacances



1,511
milliard d'euros
de volume d'émission

Les clients de l'ANCV

30 300
clients

dont **17 700**
comités d'entreprise
et assimilés

dont **12 600**
petites entreprises
de moins de 50 salariés



L'action sociale de l'ANCV

Plus de **234 000** bénéficiaires,

soit **16%** de départs en vacances
de plus qu'en 2013

28,4 millions d'euros de budget global
(aides à la personne et au patrimoine)

850 000 personnes
aidées entre 2011 et 2014

31 équipements touristiques
à vocation sociale soutenus



EN APARTÉ

Phillipe Laval
directeur général de l'ANCV



«LA SOLIDARITÉ EST UNE VALEUR ESSENTIELLE DE L'ANCV»

Quel bilan tirez-vous de cette année 2014 ?

Dans une conjoncture difficile, agir pour l'accès aux vacances pour tous est plus que jamais d'actualité. L'Agence a poursuivi avec succès sa mission, celle de favoriser le départ en vacances du plus grand nombre, en permettant en 2014 à 10 millions de personnes d'accéder à ce temps de vie essentiel. L'Agence ne reçoit aucune dotation de l'Etat, et les programmes d'aide au départ en vacances sont financés intégralement par les excédents générés par les Chèques-Vacances. Cette année, le volume d'émission a progressé de 2% et plus de 234 000 personnes ont bénéficié des programmes de solidarité.

Quels ont été les faits marquants de cette année ?

L'Agence a été amenée à relever plusieurs défis, en 2014. Nous avons intensifié et modernisé notre action auprès des jeunes via le site Depart18:25 lancé en avril, avec le soutien du ministère chargé du Tourisme, et qui a permis de faire partir 1 200 jeunes en vacances. Nous avons lancé une expérimentation pour faciliter le départ en vacances des familles non acculturées aux vacances, avec le nouveau programme en ligne Vac'ensemble qui a vu le jour début 2015. Et puis, nous avons poursuivi notre démarche de transformation numérique en préparant un nouvel espace de conventionnement en ligne pour les

professionnels du tourisme et en lançant e-Chèque-Vacances, nouveau produit dans la gamme Chèque-Vacances conçu exclusivement pour le paiement sur Internet. Pour un établissement public comme le nôtre, à taille humaine, ces projets menés à bien sont une vraie source de motivation.

Êtes-vous confiant dans l'avenir ?

La solidarité est une valeur essentielle de l'ANCV et la raison d'être de notre établissement public. Elle donne du sens à nos activités quotidiennes, et elle guide nos choix et nos décisions. Le Chèque-Vacances a vocation à être diffusé auprès de la totalité des salariés ou fonctionnaires, tous secteurs confondus, sur la base de critères sociaux. Il peut bénéficier aussi bien aux salariés des grandes qu'à ceux des petites entreprises, ainsi qu'aux employés ou retraités des trois fonctions publiques (d'État, territoriale et hospitalière). Les bénéficiaires générés par la commercialisation des Chèques-Vacances sont directement reversés dans les programmes d'action sociale. Ce modèle économique, qui permet de financer les actions de solidarité sans avoir recours aux subventions publiques, est un modèle d'avenir qui fait la fierté de nos collaborateurs. ●

De l'émission des premiers Chèques-Vacances en 1982 au lancement du premier programme d'aide au départ en vacances sur Internet "Départ 18:25" en 2014, l'Agence a toujours su évoluer pour répondre aux attentes de ses bénéficiaires, clients et partenaires. Elle est aujourd'hui pleinement engagée dans la voie de la transformation numérique, et expérimente de nouveaux programmes et produits en phase avec les usages dans le tourisme.

PORTRAIT D'UNE ENTREPRISE EN MOUVEMENT

Depuis sa création en 1982, l'Agence accomplit une mission unique : favoriser le départ en vacances du plus grand nombre.

Alors que le taux de départ en vacances est reparti à la hausse en 2014⁴, cet enjeu est plus que jamais d'actualité et fait de l'Agence un acteur de premier plan dans le secteur.

Commercialisé pour la première fois en 1982, le Chèque-Vacances est devenu au fil des années un outil de redistribution reconnu et apprécié par les salariés et les employeurs. En trois décennies, cette aide au départ en vacances et aux loisirs a su trouver sa place parmi les prestations sociales et culturelles des comités d'entreprise et assimilés, mais aussi parmi les petites entreprises, un marché en plein essor. Ce succès repose sur la force du modèle économique de l'établissement public, alliant performance économique et valeurs de solidarité, mais aussi sur la capacité de l'Agence

à s'adapter aux évolutions dans le secteur du tourisme et à moderniser son offre (produits et programmes).

La transformation numérique en marche

Depuis plusieurs années, l'Agence a entamé un processus d'évolution numérique, avec deux objectifs clés : moderniser sa relation avec ses clients et mettre à leur disposition des outils digitaux pour faciliter les échanges d'informations et les commandes. Après la boutique en ligne pour les petites entreprises en 2012, puis l'espace clients en 2013 pour les CE, l'Agence a élaboré en 2014 un nouvel

espace en ligne pour les professionnels du tourisme et des loisirs (inauguré en mai 2015). Chacun d'entre eux peut ainsi actualiser ses données, publier et valoriser ses offres "bonnes affaires" sur le Guide Chèques-Vacances, suivre ses remboursements et télécharger ses bordereaux de règlements. Cet outil supprime totalement le papier, le conventionnement pouvant s'effectuer en ligne grâce à la signature électronique.

La dématérialisation du titre en phase active

Pleinement consciente des évolutions des pratiques dans le secteur du tourisme, l'Agence a fait de la dématérialisation du Chèque-Vacances l'un des axes stratégiques de son Contrat d'objectifs et de performance 2013-2016. Déjà engagée dans des expériences de dématérialisation, comme le télépéage Liber-t Vacances, lancé il y a deux ans avec les sociétés d'autoroutes, l'Agence a préparé durant l'année 2014

1982

CRÉATION DE L'AGENCE
ET ÉMISSION DES PREMIERS
CHÈQUES-VACANCES.



« L'OBJECTIF DE L'AGENCE EST D'ATTEINDRE LE DÉPART DE 10 000 JEUNES FIN 2015 »

l'expérimentation d'un nouveau produit, le e-Chèque-Vacances. Ce titre semi-dématérialisé, diffusé sur support papier mais à usage 100 % web, est destiné à faciliter le règlement des prestations de tourisme et de loisirs sur Internet. Un nouveau produit actuellement en phase pilote. À plus long terme, et pour préparer au mieux et de manière progressive la dématérialisation totale du titre papier, l'Agence a recruté en fin d'année 2014 un spécialiste de la dématérialisation, chargé de piloter et mettre en œuvre ce vaste chantier. Pour l'heure, elle poursuit ses travaux sur les conditions d'une mise en œuvre d'une dématérialisation globale du Chèque-Vacances compatible avec la préservation de son modèle.

Des programmes d'aide 100% Internet

L'Agence a innové en 2014 dans ses programmes de solidarité car pour la première fois, elle a lancé ou expérimenté des dispositifs d'aide au départ en vacances accessibles directement sur Internet, entrant en contact direct avec les bénéficiaires de son action sociale. Le 27 mars 2014, le Conseil d'administration de l'Agence a approuvé l'expérimentation du dispositif Vac'ensemble, présenté lors de la clôture des Assises nationales du tourisme. Il a pour mission de proposer une offre abordable à des familles aux revenus modestes et peu accoutumées aux vacances. Le 17 avril 2014, l'ANCV inaugurerait son programme d'aide

aux vacances départ1825.com. Conçu spécifiquement pour les jeunes entre 18 et 25 ans et disponible sur un site Internet dédié, il présente une sélection d'offres en France et en Europe, à des prix adaptés à leur budget réduit. Les jeunes en difficulté économique ou ayant un statut particulier (étudiant, boursier, en contrat de service civique, etc.) peuvent prétendre à une aide financière de la part de l'Agence. En 2014, ce dispositif a favorisé le départ de près de 1 200 bénéficiaires, avec l'objectif d'atteindre 10 000 départs de jeunes fin 2015. En 2015, le portail Internet expérimental vacensemble.org présente une palette de séjours et une mise en contact entre offres et demandes, ainsi qu'un accompagnement via des conseils et informations pratiques. ●

¹ 60% de nos compatriotes sont partis en vacances au cours des douze derniers mois (selon *Vacances 2014, l'éclaircie*, étude réalisée à la demande de la DGE, CREDOC, janvier 2015).



NOS CLIENTS PLÉBISCITENT LE CHÈQUE-VACANCES

P rincipaux clients de l'ANCV, les comités d'entreprises (CE) ont recours aux Chèques-Vacances dans le cadre de leur politique d'action sociale et culturelle. En 2014, le volume d'émission des Chèques-Vacances est en progression de 3,1 % par rapport à 2013 sur le segment des clients privés hors petites entreprises.

La situation pour les clients issus des **trois fonctions publiques** (d'État, territoriale et hospitalière) s'avère un peu plus contrastée. Alors que la fonction publique hospitalière, via le CGOS, poursuit sa croissance avec +6,7% de volume

DE NOUVEAUX CLIENTS NOUS ONT REJOINTS EN 2014 :

- **Frans Bonhomme** (2 200 salariés)
- **Camaïeu International** (4 800 salariés)
- **Conseil général de l'Hérault** (4 700 agents)
- **Maisons du Monde** (3 000 salariés)
- **BNP Paribas Marseille** (2 700 salariés)

d'émission, la fonction publique territoriale garde le cap, en grande partie grâce à l'implication des communes, avec +1,5 %.

Enfin, les **petites entreprises** de moins de 50 salariés, dont l'accès aux Chèques-Vacances a été facilité (loi de simplification de juillet 2009), se montrent de plus en plus conquises par ce dispositif.

En 2014, 3 200 nouveaux clients ont commandé des Chèques-Vacances, qui affichent, au global, +12,24 % de volume d'émission. Le nombre de bénéficiaires a augmenté de 11,5 % en un an, pour atteindre 158 300. ●

Interview croisée

Trois clients, trois regards, trois types d'usages...
mais une même satisfaction les relie.

« Le Chèque-Vacances est un outil
concret pour inciter au départ »

Pourquoi avoir opté pour le Chèque-Vacances ?

RAHMA GHIATOU : Ce dispositif a été mis en place au moment de la fusion ANPE-Assedic et de la création de Pôle Emploi. Outre l'atout de la défiscalisation pour le CE comme pour les salariés, les Chèques-Vacances ont été choisis surtout parce qu'ils représentent un formidable moyen pour permettre à nos collègues de voyager, grâce à une dotation comprise entre 340 € et 520 €.

CATHERINE SAINT-JOURS :

Nous avons toujours privilégié l'épargne comme mode de distribution des Chèques-Vacances : par sa dimension pédagogique, elle aide les agents à se constituer un budget vacances en douceur. 90 000 plans d'épargne Chèques-Vacances sont aujourd'hui ouverts au CNAS.

JACQUES JEANGIRARD :

Mon entreprise, une société d'assurance de chevaux située à Chantilly, dans l'Oise, est en forte croissance ces dernières années. J'ai donc souhaité accompagner l'évolution des rémunérations de la

Rahma Ghiatou
secrétaire du CE de
Pôle Emploi Île-de-France



Catherine Saint-Jours
directrice
générale du
Centre national
d'action sociale
(CNAS)



Jacques Jeangirard
président de
Cavalassur
en 2014

vingtaine de salariés avec tous les dispositifs légaux existants.

Comment cet outil s'inscrit-il dans votre politique sociale ?

R. G. : C'est un apport concret pour les travailleurs les plus démunis. Depuis trois ans, nous avons souhaité privilégier une attribution en fonction des catégories socioprofessionnelles, plutôt que par le quotient familial, injuste pour les agents sans enfants ou proches de la retraite.

C. S.-J. : Il constitue un dispositif idéal pour favoriser le départ en vacances des populations les plus fragiles. Il peut aider à maintenir un projet si, au dernier moment, des imprévus conduisent à sacrifier le poste vacances.

J. J. : Cavalassur verse diverses primes à ses salariés, dont un intéressement aux résultats et des titres restaurant. Il m'a semblé logique d'y ajouter le Chèque-Vacances, pour la troisième année en 2015. Nous proposons 840 € par salarié, avec une prise en charge de 50 % par l'entreprise. ●

UN RÉSEAU ACTIF DE PARTENAIRES PRIVILÉGIÉS

Avec une hausse de 6,6% du volume de remboursement du Chèque-Vacances et du Coupon Sport, l'année 2014 est portée par le dynamisme de 170 000 professionnels du tourisme et des loisirs.

Une synergie gagnante

Les partenaires de l'ANCV exercent leur activité dans toute la France, au cœur de toutes les régions. Ils couvrent des domaines aussi divers que l'hébergement (campings, hôtels, villages-vacances, chambres d'hôtes, locations meublées), la restauration (brasseries, restaurants traditionnels et gastronomiques, enseignes de restauration rapide), le voyage (agences et tour-opérateurs), les transports (train, avion, péages), les loisirs sportifs et culturels

(clubs, spectacles, festivals...). La haute saison touristique (juillet et août) constitue comme chaque année un pic d'activités pour ces professionnels, qui se traduit par des demandes de remboursement de Chèques-Vacances plus importantes.

Des atouts et une carte maîtresse

Si les prestataires du tourisme et des loisirs sont si nombreux à promouvoir le Chèque-Vacances, c'est que le dispositif cumule les avantages. Véritable levier de fidélisation pour ceux qui l'ont déjà testé, il favorise également la conquête de nouveaux vacanciers. Ce moyen de paiement sécurisé et fiable contribue au développement économique du réseau. Constitué à l'échelle nationale, le réseau offre aux professionnels du secteur l'opportunité de bénéficier d'une visibilité et d'une attractivité renforcées (campagnes marketing, vitrophonie, site Internet, offres promotionnelles...). ●

LE TÉMOIGNAGE DE...



Corinne Fauche
responsable des ventes et de la relation client, Musée des civilisations de l'Europe et de la Méditerranée (MuCEM)

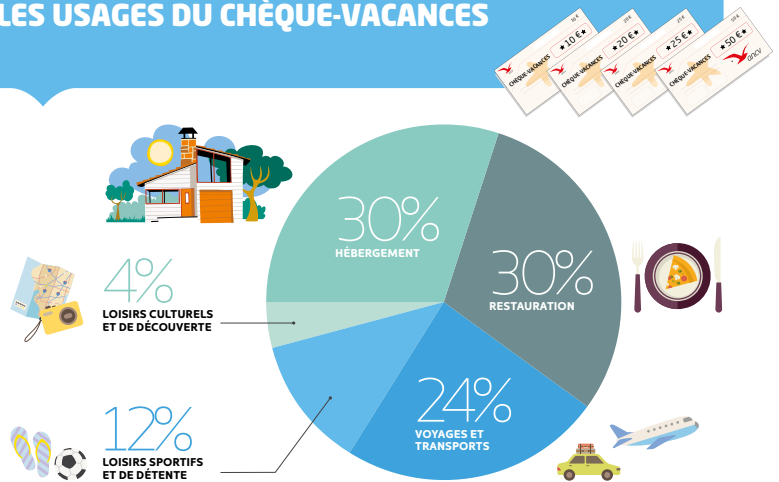
«Les demandes répétées de nos visiteurs nous ont incités à accepter les Chèques-Vacances...»

Au cours du premier trimestre 2015, nous avons reçu près de 540 Chèques-Vacances, et plus de 2 600 en 2014. Depuis la signature de la convention avec l'Agence, le MuCEM fait de la publicité sur son site pour promouvoir des offres tarifaires. Notre partenariat avec le Chèque-Vacances a moins d'un an, mais le bilan est déjà positif.

BIENVENUE AUX NOUVEAUX

- **MuCEM (Marseille)** : un musée, trois lieux et plus de 5 000 m² d'exposition.
- **PARC DU PETIT PRINCE (Ungersheim)** : des attractions par dizaines, dont deux ballons ascensionnels, des chaises volantes, etc.
- **LOGITRAVEL** : des offres à tarif modéré (voyages, hôtels, vols, croisières, etc.).
- **MUSEE DES VERTS** : un espace de 800 m² pour le premier musée dédié à un club de foot, celui de l'AS Saint-Etienne.
- **PARC ZOOLOGIQUE DE PARIS** : le célèbre "zoo de Vincennes" a fait peau neuve.

LES USAGES DU CHÈQUE-VACANCES



PARTENAIRES DE L'ACTION SOCIALE SOUS LE SIGNE DE LA SOLIDARITÉ

Le déploiement des programmes de solidarité de l'Agence s'effectue en lien étroit avec un réseau de professionnels de l'action sociale, dont une cinquantaine de têtes de réseaux associatifs. Il s'est enrichi, en 2014, d'une dizaine de nouveaux partenaires. Ils mettent à profit leur proximité avec les publics prioritaires de l'ANCV, pour les aider à concrétiser leurs projets de vacances.

Sur le terrain de l'action

L'Agence soutient l'ensemble de ses partenaires et met à leur disposition son expertise en ingénierie sociale.

Ce réseau regroupe :

• des organismes sociaux et des acteurs publics

Caisses d'allocations familiales, Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail, Commissariat général à l'égalité des territoires, Agence de service civique, etc.

• des collectivités territoriales

Conseils régionaux et départementaux, Mairies, Centres communaux d'action sociale, etc.

• des associations

> de soutien au départ en vacances

Vacances ouvertes, Vacances et familles...

> d'éducation populaire :

Léo-Lagrange, Jeunesse au plein air, UCPA, Conseil national des associations familiales laïques, Solidarité laïque...

> humanitaires : Secours populaire français, Secours catholique, Restos du cœur, Petits Frères des pauvres, Apprentis d'Auteuil...

> intervenant dans le champ du

handicap : Association des paralysés de France, UNAPEI, Fédération Loisirs Pluriel, Tourisme et handicap...●

UN RÉSEAU ÉTOFFÉ

Parmi la dizaine de nouveaux partenaires du réseau de l'action sociale de l'Agence en 2014 figure le groupe SOS.

Avec plus de 330 établissements à son actif, cet acteur majeur de l'insertion sociale et professionnelle de personnes démunies s'engage aux côtés de l'ANCV dans le cadre du dispositif APV*.

Autres arrivées notables :

Coallia, UFOLEP, ACOD, le Conseil régional d'Aquitaine, le Conseil régional du Centre, etc.

*aide aux projets vacances.

Les publics prioritaires

LES JEUNES



L'Agence facilite l'accès aux vacances ou aux séjours sportifs des jeunes, en coopération avec ses nombreux partenaires (Raid Aventure, UCPA, Vacances Ouvertes, Apprentis d'Auteuil, etc.) et avec Départ 18:25.

LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Très engagée en faveur de l'inclusion sociale des personnes handicapées, l'Agence soutient des associations et fédérations telles que l'APF (Association des paralysés de France), Unapei (handicap mental), FFSA (sport adapté)...

LES FAMILLES



L'Agence intervient en faveur des familles les plus fragiles, monoparentales, nombreuses, défavorisées, souvent exclues des vacances.

LES SENIORS



Les personnes âgées, isolées ou en situation de fragilité, peuvent bénéficier du programme Seniors en vacances. Ces séjours en groupe ou en individuel contribuent à lutter contre leur isolement et prévenir leur dépendance.

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES EN 2014

	Familles	Jeunes	Handicap	Seniors	TOTAL
Aides aux projets vacances Aides d'appui Fonds d'expérimentation	55 574	29 082	22 046		106 702
Aides à la pratique sportive		59 451	3 151		62 602
Bourse Solidarité Vacances	9 332				9 332
Départ 18:25		1 189			1 189
Seniors en vacances				54 828	54 828
TOTAL	64 906	89 722	25 197	54 828	234 653

CONJUGUER PERFORMANCE ET SOLIDARITÉ

En phase avec l'un des axes stratégiques de son COP*, l'Agence a poursuivi, en 2014, ses efforts en vue d'améliorer sa performance, avec des résultats à la hauteur de ses ambitions.

Des processus en progrès

En 2014, l'Agence a poursuivi avec succès sa démarche d'amélioration continue. Elle a obtenu le renouvellement de la certification qualité ISO 9001 et, de même qu'en 2013, ses comptes ont été certifiés sans réserve, l'efficacité d'une gestion saine et équilibrée étant ainsi mise en relief. L'ANCV a décidé, par ailleurs, de consolider son dispositif de contrôle interne, en instaurant notamment un service facturier. Son processus Achats a été réorganisé, pour plus de clarté et de pertinence, avec des mesures concrètes telles que la planification annuelle des achats ou la refonte des outils de pilotage et de suivi de l'exécution des marchés.

Une gestion solide et solidaire

Dans le cadre de la sécurisation de sa gestion financière, l'Agence a instauré une charte d'investissement. En 2014, elle a opté pour

À RETENIR

Renouvellement de la certification ISO 9001.

Signature d'un Contrat d'objectifs et de performance (COP) avec l'État, sur 2013-2016.

Sécurisation de la gestion financière, avec mise en concurrence des sociétés de gestion des placements et choix d'une agence de notation extra-financière.

Réalisation d'audits.

Réorganisation de la fonction Achats.

Définition d'une politique de sécurité des systèmes informatiques.

cinq fonds communs de placement ISR (investissement socialement responsable), proposés par des sociétés de gestion sélectionnées par appel d'offres. Cette démarche, ancrée dans la vocation sociale de l'ANCV, lui permet de disposer de placements respectant des critères ESG (environnement, social, gouvernance). Ils sont évalués en toute indépendance par une agence de notation externe, Ethifinance.

Une politique de maîtrise des risques

Les collaborateurs de l'Agence se sont à nouveau mobilisés en 2014, afin d'intégrer l'ensemble des risques au sein des processus internes. Lors d'une revue annuelle, les indicateurs et les plans d'action associés aux risques majeurs sont scrutés à la loupe. En parallèle, l'Agence a réalisé plusieurs audits destinés à améliorer sa performance dans des domaines comme la qualité, le système informatique ou la sécurité des biens et des personnes. Enfin, la politique de sécurité du système d'information a fait l'objet de l'élaboration d'un référentiel décrivant son organisation et recensant ses bonnes pratiques. ●

* COP : Contrat d'objectifs et de performance

www.ancv.com

AGENCE NATIONALE POUR LES CHÈQUES-VACANCES

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

 N° Indigo 0 825 844 344 0,15 € TTC/min

Établissement public industriel et commercial – 326 817 442 RCS Pontoise

N° intracommunautaire FR 06 326 817 442 000 55

