

On a tous le droit à des vacances

*
Rapport
annuel
2018



*
Agence
nationale
pour les Chèques-
Vacances

PARCE QUE LES VACANCES, C'EST ESSENTIEL.



ANCV **BLIK**



**UNE PROMESSE
D'ÉVASION**

ANCV **BLIK**



**FRÉDÉRIC
VIGOUROUX**
PRÉSIDENT
DE L'ANCV



**PHILIPPE
LAVAL**
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE L'ANCV

LES BOUTES

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

*L'Ancv
un
établissement
original*

Le modèle économique vertueux



Edito



AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE

poursuivie en 2018. En quoi a-t-elle impacté l'Agence durant l'année ?

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

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

Nous avons ainsi augmenté nos taux de gestion, qui étaient inchangés depuis 36 ans, pour les

professionnels du tourisme et des loisirs à compter du 1^{er} janvier 2019. Mais ils ont pu dans le même temps bénéficier des premières retombées de la modernisation de l'Agence, avec un délai de remboursement qui est passé de 21 jours à 5 jours à cette même date.

Vous avez rencontré Pascale Fontenel-Personne, en charge de la mission « tourisme pour tous » auprès du Premier ministre. Comment l'ANCV va-t-elle l'aider ?

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

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

Pourquoi s'agit-il d'une bonne nouvelle ?

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

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



**FRÉDÉRIC
VIGOUROUX**
PRÉSIDENT DE L'ANCV

UNE NOUVELLE ANNÉE DE CROISSANCE



**PHILIPPE
LAVAL**

DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE L'ANCV

2018 ? De quoi, l'Agence peut-elle être particulièrement fière ?

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

Où en est le Contrat d'objectifs et de performance (COP) 2017-2021 ? Quelles ont été ses avancées notables en 2018 ?

Qu'il s'agisse des Chèques-Vacances ou des programmes d'action sociale,

nos résultats sont en ligne avec les objectifs du COP. La diffusion des Chèques-Vacances s'accroît, en particulier auprès des petites entreprises. Sur ce seul segment, on comptait en 2018 + 9 % de titres émis, et 32 400 clients actifs contre 24 000 en 2017, soit une hausse de 33 %. Elle bénéficie notamment de la croissance générée par les travailleurs non salariés (TNS), qui peuvent accéder aux Chèques-Vacances depuis 2017. L'ensemble des petites entreprises a représenté 11 000 nouveaux clients en 2018 et 20 000 bénéficiaires supplémentaires. Quant à notre action sociale, elle est parvenue à maintenir sa dynamique à ressources constantes, confirmant ainsi le savoir-faire de l'Agence, en matière d'aide au départ en vacances.

Quels sont les défis à relever d'ici à 2021 ?

Ils sont nombreux. Notre priorité est de poursuivre la modernisation du Chèque-Vacances, avec le développement du titre dématérialisé et l'extension du réseau qui va l'accepter. Notre ambition est de développer une solution de paiement qui réponde aux usages d'aujourd'hui en matière de tourisme,

tout en offrant de nouvelles opportunités aux professionnels du tourisme et des loisirs, qui sont nos partenaires fidèles depuis nos débuts. Cette solution « zéro papier » viendra considérablement alléger le temps de gestion qu'ils doivent encore aujourd'hui consacrer au Chèque-Vacances, et leur permettra de s'adresser directement à nos 4,5 millions de bénéficiaires.

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

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

Faits marquants



Janvier 2018

UN NUMÉRO UNIQUE ET GRATUIT



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

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

Mai 2018

LE BONHEUR EN PICTURES AVEC LE CONCOURS VACANCES OUVERTES



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

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



BILAN CHIFFRES 2018



NUMÉRIQUE DE BÉNÉFICIAIRES

2013	3 970 185
2014	4 013 963
2015	4 149 613
2016	4 283 635
2017	4 408 938
2018	4 473 330

*

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

*

BÉNÉFICIAIRES
DE CHÈQUES-VACANCES

VOLUME D'ÉMISSION (EN €)

2013	1 479 471 010
2014	1 511 379 355
2015	1 547 289 660
2016	1 591 272 310
2017	1 630 647 180
2018	1 668 411 690

*

PLUS DE

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

PETITES ENTREPRISES
(+33 % PAR RAPPORT À 2017)

DONT ÉVOLUTION SUR CINQ ANS DES RÉSULTATS PETITES ENTREPRISES

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de clients actifs	4 337	5 302	7 185	9 155	11 301	12 607	13 873	18 352	24 381	32 400
Volume d'émission	26 544	31 160	36 300	43 200	49 317	55 171	59 972	66 896	77 930	84 700
Nombre de bénéficiaires	34 952	77 800	104 697	127 000	142 002	158 311	169 666	185 411	216 878	232 491

Activité action sociale

BILAN CHIFFRES 2018



AIDES À LA PERSONNE

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de bénéficiaires de l'action sociale	226 325	234 653	246 847	252 816	244 282	258 309
Montant des aides	22,3	25,1	26,31	25,34	24,97	23,09

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

DONT SENIORS EN VACANCES

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Évolution du nombre de bénéficiaires (CIT inclus)	52 535	54 828	60 425	66 026	71 796	76 611

*

D'AIDE
AUX ÉQUIPEMENTS
TOURISTIQUES À VOCATION
SOCIALE

STRUCTURES
AIDÉES

*

D'AIDES EN ACTION
SOCIALE

*

BÉNÉFICIAIRES D'AIDES
À LA PERSONNE
(+5,7% PAR RAPPORT À 2017)*
DONT

AVEC SENIORS EN
VACANCES*

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

Résultats financiers

BILAN CHIFFRES 2018



CHIFFRE DE CHIFFREMENT SIMPLIFIÉ (EN M€)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Chiffre d'affaires	33,2	34,0	35,1	36,8	37,9	38,7
– commissions	29,1	30,0	30,8	31,5	32,3	32,9
– prestations associées	4,1	3,9	4,3	5,4	5,7	5,8
Excédent/Déficit brut d'exploitation	-3,9	-2,7	0,1	1,7	1,7	0,3
Résultat financier	19,8	19,6	32,0	20,7	11,4	10,2
Résultat net	15,9	16,9	32,1	22,4	12,1	10,5
– perdus-périmés	11,1	12,7	13,5	15,0	15,1	15,7
– affectation résultat N-1	15,3	7,1	6,7	22,5	5,3	2,2

AIDE À LA PERSONNE (EN M€)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Aide à la personne (CIT inclus)	22,3	25,1	26,31	25,3	24,969	23,091
Soutien au patrimoine du tourisme social	2,49	3,3	2,41	1,322	1,402	1,863

Indicateurs de performance

COP 2017-2021



Stratégie 1 - LE CHÈQUE-VACANCES, UNE NOUVELLE VALEUR "VACANCES"

		Objectif	Réalisé
Proposer un Chèque-Vacances dématérialisé	IP1.1 Calendrier de mise en œuvre du projet	Développement de la solution	Développement de la solution
Promouvoir le Chèque-Vacances auprès de nouveaux bénéficiaires, clients et prestataires du tourisme et des loisirs	IP1.2 Volume d'émission hors PE	1 572	1 562
	IP1.3 dont volume d'émission du Chèque-Vacances dématérialisé		
	IP1.4 Volume d'émission PE	74	85
	IP1.5 Nombre de nouveaux clients PE	3 500	11 179
	IP1.6 Volume d'émission Coupon-Sport	30	22

Stratégie 1 - RELANCER LA DYNAMIQUE DE L'ACTION SOCIALE EN LUI DONNANT DE NOUVELLES BASES

Proposer et déployer une nouvelle stratégie élaborée par l'Agence	IP2.1 Nouvelle stratégie élaborée par l'Agence	Proposition et arbitrage de la nouvelle stratégie	Proposition et arbitrage de la nouvelle stratégie
Engager une démarche d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité de l'accompagnement des partenaires de l'action sociale	IP2.2 Nombre minimal de bénéficiaires hors Aide à la Pratique Sportive (APS) dans une enveloppe budgétaire globale de 26,60 M€	Minimum 185 000 bénéficiaires	185 855*

* Estimation dans l'attente des bilans définitifs des partenaires

Indicateurs de performance

COP 2017-2021



AXE STRATÉGIQUE 3 - UNE AGENCE MOBILISÉE AU SERVICE DE SA MISSION

		Objectif	Réalisé
Renforcer la Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences (GPEC)	IP3.1 Diagnostic de la GPEC, analyse des écarts avec la cible et mise en œuvre du plan d'actions	Rapport d'analyse des écarts avec la cible et recommandations	Rapport d'analyse des écarts avec la cible et recommandations
Favoriser une politique d'achats qui permette le développement de nouveaux services, produits et programmes	IP3.2 Politique de groupement et de mutualisation les achats	Plan d'actions et recommandations mis en œuvre	Plan d'actions et recommandations mis en œuvre
Poursuivre la dématérialisation des actes de gestion GBCP	IP3.3 Conformité du calendrier de mise en œuvre avec les obligations réglementaires	Respect du calendrier GBCP	Respect du calendrier GBCP
Maintenir l'équilibre des recettes et dépenses	IP3.6 Ratio : Chiffre d'affaires (hors démat) / Charges d'exploitation hors démat (internes et externes)	Supérieur à 100 %	103,7 %
	IP3.7 Résultat net conforme à la trajectoire financière	Trajectoire financière retenue	+ 9,70 M€



Le conseil d'administration



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

MEMBRES DU CONSEIL

- Emma Delfau,**
sur proposition du ministre en charge du tourisme
- François Deschamps,**
sur proposition du ministre en charge du budget
- Anne Clause,**
sur proposition du ministre en charge des affaires sociales
- Régis Pineau,**
sur proposition du ministre en charge de la fonction publique

MEMBRES DU CONSEIL

- Douniazed Zaouche,**
Confédération générale du travail (CGT)
- Jean-Pierre Costes,**
Confédération française démocratique du travail (CFDT)
- Christophe Couillard Bellusci,**
Confédération générale du travail - Force ouvrière (CGT-FO)
- Jean-Marie Dame,**
Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)
- Fabrice Coquelin,**
Union nationale des syndicats autonomes (UNSA Éducation)
- Florent Gommard,**
Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres (CFE-CGC)
- Youssef Choukri,**
Fédération syndicale unitaire (FSU)

MEMBRES DU CONSEIL

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

MEMBRES DU CONSEIL

- Véronique du Pontavice**
- Nicolas Randy**

MEMBRES DU CONSEIL

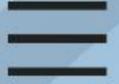
- Jürgen Bachmann,**
Mouvement des entreprises de France (Medef)
- Jean-Marie Attard,**
Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)
- Jean-Pierre Chedal,**
Union des entreprises de proximité (U2P)

MEMBRES DU CONSEIL

- Jean-Pierre Bequet**
- David Cluzeau**
- Michelle Demessine**
- Guyllhem Féraud**
- Yann Lasnier**
- Frédéric Vigouroux**

COMITÉ FINANCIER DE SURVEILLANCE, CFS

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



Le comité de direction

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

COMMISSION D'AFFECTATION DES AIDES

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

Elle est composée de :

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

Christian Fournier (CFDT)
Joëlle Blanchard (FO)
Chantal Thomas (CFTC)

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

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

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

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

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

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

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

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

Il est composé de 10 membres :

 **Philippe Laval,**
directeur général

 **Laurence Dermenonville,**
directrice déléguée auprès du directeur général

 **Yannick Bador,**
agent comptable, directeur des comptes

 **Christophe Boniface,**
directeur commercial

 **Simon Charles,**
directeur du développement et de la transformation numérique

 **Mamadou Diop,**
chef du service finances et achats

 **Béatrice Garces,**
directrice du marketing et de la relation clients

 **Gautier Geiben,**
secrétaire général

 **Marcellin N'Diaye,**
directeur des systèmes d'information

 **Dominique Ktorza,**
directrice des politiques sociales

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



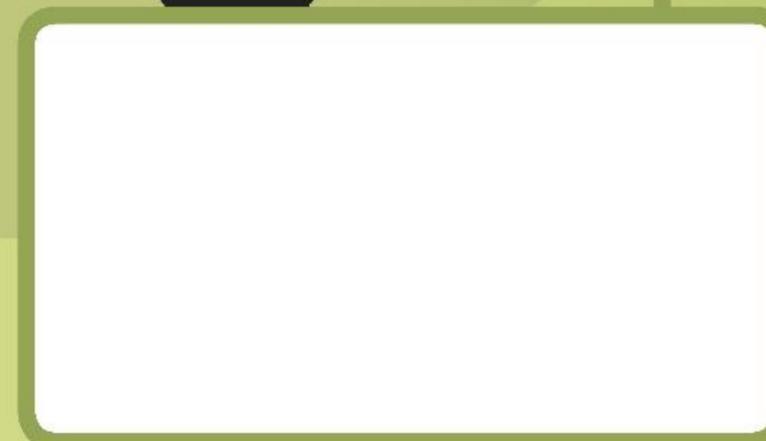
1



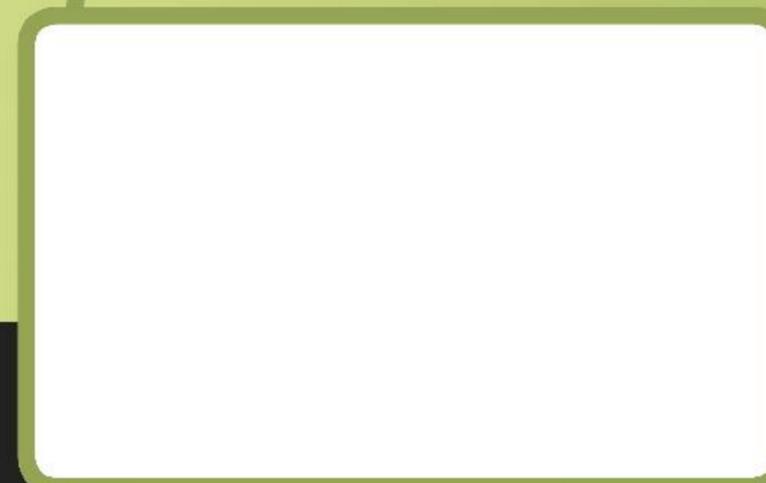
2



3



4



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

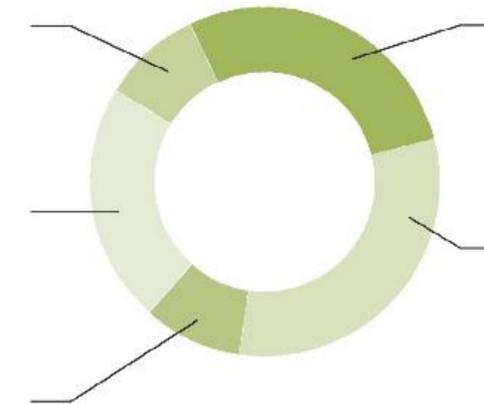
L'ANCV, UN IMPACT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

DANS TOUTE LA FRANCE



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

*
PRÈS DE
DE VOLUME
DE REMBOURSEMENT²
DONT



UN IMPACT ÉCONOMIQUE
DE PLUS DE

POUR L'ACTION SOCIALE
SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE¹



PLUS DE

PORTEURS DE PROJETS
ACTIFS³



PRÈS DE

ACCORDÉS PAR L'ANCV POUR
LA MODERNISATION D'ÉQUIPEMENTS
TOURISTIQUES À VOCATION SOCIALE
(16 STRUCTURES)

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

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

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

LE CHÈQUE-VACANCES, UN OUTIL DE DÉVELOPPEMENT

À l'été 2019, 1,57 milliard de chèques-vacances ont été émis, contre 1,54 milliard en 2018. Cette croissance s'explique par la mise en place de nouvelles actions de fidélisation et de développement, notamment grâce à la dématérialisation et à la mise en place de nouveaux modes de consommation, plus individuels, solidaires et connectés. C'est ce qui a motivé Marionnaud ou Docaposte à mettre en place le Chèque-Vacances ou le CSE Crédit Agricole CIB à renforcer sa politique Chèque-Vacances en augmentant la dotation de ses salariés.



LE CHÈQUE-VACANCES ET LES PETITS CHEZ NOS CLIENTS GRANDS COMPTES

Comme l'affirme Christine Sardone, attachée commerciale sur ce segment, « *Le marché se porte bien dans un contexte d'évolution profonde. En effet, la transformation des comités d'entreprise en comités sociaux et économiques a engendré des fusions et des réorganisations de périmètre d'activité notamment dans les secteurs des assurances et des banques. Pour autant, nous avons réussi à maintenir, voire augmenter, nos volumes d'émission de Chèques-Vacances.* »

Et ce, grâce à un important travail de fidélisation et l'organisation d'événements thématiques sur le numérique ou les nouvelles tendances du tourisme. 150 clients y ont participé pour échanger et nous faire part de leur vision. Mais aussi grâce à des actions de conquête « *car les Chèques-Vacances et la dématérialisation, qui arrive en 2020, correspondent parfaitement aux nouveaux modes de consommation, plus individuels, solidaires et connectés. C'est ce qui a motivé Marionnaud ou Docaposte à mettre en place le Chèque-Vacances ou le CSE Crédit Agricole CIB à renforcer sa politique Chèque-Vacances en augmentant la dotation de ses salariés.* »



Interview croisée



CRÉDIT AGRICOLE INVESTISSEMENT (CIB)

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

Comment se matérialise votre partenariat ?

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

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

Pourquoi avoir choisi les Chèques-Vacances ?

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

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

Que vous apporte ce partenariat ?

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

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

Et quels sont vos projets ?

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

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

Parce que 83 % des Français ont un smartphone et qu'ils gèrent désormais leurs vacances en ligne ; parce que poster les Chèques-Vacances en recommandé pour régler une prestation réservée sur Internet prend du temps, coûte cher et n'est pas sans risques ; parce que traiter ces mêmes chèques et se les faire rembourser prend aussi du temps aux professionnels du tourisme et des loisirs, l'ANCV dématérialise progressivement son titre. 2020 sera une année pilote, le Chèque-Vacances Connect venant progressivement enrichir l'offre. Ce tout nouveau Chèque-Vacances Connect passera par une application facile à utiliser, fluide et sécurisée. Un mode de paiement innovant auquel l'ANCV travaille depuis 2018. Né en 1982, le Chèque-Vacances au format papier sera quant à lui conservé pour tous ceux qui préfèrent les remettre en main propre ainsi que pour certains bénéficiaires



Et demain ?



LES VACANCES,

TROIS QUESTIONS À **JACQUES PRIOL**,

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

BIG DATA ET INTÉRÊT GÉNÉRAL : UN DUO CAPITAL

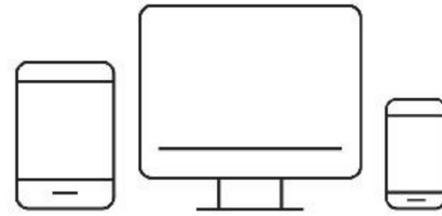
Chaque année 4,4 millions de personnes partent en vacances grâce à l'ANCV. Comment ces données pourraient-elles servir l'intérêt général ?

JP : À l'origine, le big data a été inventé pour nous vendre de la publicité et des produits. Google, Amazon ou Facebook se sont mis à collecter des montagnes de données pour construire des modèles qui anticipent nos comportements. Or, ce processus, des acteurs de la sphère publique commencent aujourd'hui à le détourner à des fins d'intérêt général, pour améliorer leur offre de service public. Dans le domaine des vacances, Airbnb ou Booking utilisent ces données à des fins commerciales. Mais certains opérateurs touristiques ou collectivités commencent à les utiliser pour mieux accueillir leurs visiteurs ou développer leur territoire. L'ANCV pourrait les partager pour que certaines régions qui accueillent plus de classes populaires que d'autres entrent par exemple en synergie.

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

Comment garantir cette confiance, cette transparence ?

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



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

PARCE QUE LES VACANCES, C'EST ESSENTIEL.

