



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

politique du tourisme

Question écrite n° 75767

Texte de la question

Mme Conchita Lacuey attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des affaires étrangères et du développement international, chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger sur la réforme des chèques-vacances. En effet, en 2012, suite à la publication du rapport de la Cour des comptes, cette réforme avait été proposée. Les chèques-vacances ont été créés en 1982 et sont acceptés par 170 000 professionnels du tourisme en France et depuis la création de ces chèques, l'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) assure une mission d'intérêt général : « développer l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous, et notamment les personnes les plus fragiles ». Par ailleurs, cette agence, grâce au chèque-vacances, joue aussi un rôle essentiel dans le développement de l'emploi et de l'activité économique dans les régions en permettant l'injection chaque année de 1,5 milliard d'euros dans l'économie du tourisme. En 2013, les programmes d'action sociale ont permis au niveau national, le départ en vacances de près de 226 000 personnes fragilisées, soit plus d'un million de journées vacances et le soutien de 22 équipements touristiques à vocation sociale. De plus, l'ANCV a signé avec l'État un contrat d'objectifs de performance pour la période 2013-2016 prévoyant notamment la dématérialisation des chèques-vacances, le développement du tourisme solidaire et l'accès aux vacances pour le plus grand nombre. C'est pourquoi elle souhaite savoir si un bilan d'étape est prévu pour ce dispositif essentiel pour les familles les plus modestes.

Texte de la réponse

Le contrat d'objectifs et de performance (COP) signé par l'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) avec l'Etat en novembre 2012 pour la période 2013-2016 constitue la feuille de route de l'Agence jusqu'en 2016. La réflexion sur la dématérialisation du chèque-vacances figure parmi les axes stratégiques qui ont été retenus et se décline autour de deux objectifs : la dématérialisation de la relation client et la dématérialisation du chèque-vacances lui-même pour le bénéficiaire. Depuis la signature du COP 2013-2016, l'ANCV a engagé, sous le pilotage d'un groupe de travail du conseil d'administration, des travaux techniques, juridiques, marketing et économiques pour évaluer les différentes hypothèses liées à la dématérialisation du chèque-vacances. Un nouveau produit de type chèque-vacances, le e-chèque-vacances, dont l'utilisation est réservée à l'Internet pour les achats de prestations de vacances et de loisirs, et qui cohabite avec le chèque-vacances traditionnel, est proposé à titre expérimental depuis le 1er janvier 2015. Une demi-douzaine de clients est prête à s'engager sur ce produit et l'ANCV s'attache à mobiliser les prestataires du tourisme et des loisirs pour qu'ils acceptent ce nouveau mode de paiement. Parallèlement à ce projet, l'Agence a poursuivi les travaux sur les conditions de mise en oeuvre de la dématérialisation globale du chèque-vacances compatible avec la préservation de son modèle. Compte tenu de l'ampleur et de la diversité des chantiers à ouvrir pour appréhender les enjeux et les opportunités d'un tel projet, l'ANCV a décidé en 2013 de s'adjoindre les services d'une assistance à maîtrise d'ouvrage pour mettre en place les conditions d'une dématérialisation totale à horizon 2019. Cette mission permettra d'identifier et de tester des scénarii de dématérialisation, totale ou partielle, de prévoir les conditions de redéploiement d'un modèle économique qui permettra la pérennisation de la mission de l'Agence et de l'outil chèque-vacances et d'évaluer l'ensemble des risques liés aux paiements dématérialisés. Le projet d'ordonnance

portant diverses mesures de simplification et d'adaptation dans le secteur touristique apporte enfin des modifications au Livre IV du code du tourisme qui facilitent l'utilisation du chèque-vacances et accélèrent sa diffusion auprès des chefs d'entreprise de moins de 50 salariés et des salariés des particuliers employeurs.

Données clés

Auteur : [Mme Conchita Lacuey](#)

Circonscription : Gironde (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75767

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1602

Réponse publiée au JO le : [24 mars 2015](#), page 2215