



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

chèques vacances

Question écrite n° 68922

Texte de la question

M. Christian Estrosi attire l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur la situation de l'Agence nationale pour les chèques-vacances. En effet, il semblerait que cette agence fasse l'objet de nombreuses réclamations, notamment en ce qui concerne le suivi des avis de virement. Aussi, de nombreuses agences immobilières s'inquiètent des conséquences engendrées par ce dysfonctionnement puisque les remboursements ne sont pas effectués dans les délais. Par ailleurs, cette agence serait difficilement joignable, soit par courrier soit par téléphone. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer si son ministère a été informé par ailleurs de cette situation et, dans l'affirmative, de lui préciser les mesures qu'elle entend prendre pour pallier ces inconvénients. - Question transmise à M. le secrétaire d'Etat au tourisme.

Texte de la réponse

Le chèque-vacances est un moyen de paiement en plein essor. Près de 5 millions de personnes l'utilisent et plus de 130 000 établissements ayant passé une convention avec l'agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) l'acceptent, partout en France et dans les DOM-TOM. Dix mille nouveaux professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture demandent chaque année à pouvoir accepter les chèques-vacances, ce qui leur permet d'accroître sensiblement leur clientèle et de bénéficier d'un paiement garanti ainsi que d'une promotion gratuite dans le « Guide du chèque-vacances », tiré à 115 000 exemplaires, sur le Minitel et sur Internet. Le passage du chèque-vacances à l'euro, au 1er janvier 2001, a toutefois posé quelques difficultés. L'ANCV a reçu de nombreuses demandes de remboursement qui n'étaient pas accompagnées des bordereaux en euros adaptés et qui ont nécessité un traitement manuel générant des retards de remboursement. Par ailleurs, l'agence a dû faire face, au printemps dernier, à une très importante panne informatique, avec un arrêt total de son système d'application informatique pendant près de trois semaines, ce qui a provoqué des retards de traitement. Cette situation a abouti à un engorgement des circuits d'accueil téléphonique et les prestataires ont souffert d'un déficit d'information, les documents d'avis de règlement ne leur parvenant plus, alors même que les remboursements en leur faveur étaient effectués. Pour remédier totalement à cette situation avant la fin de l'année, les mesures suivantes ont été prises : rétablissement, depuis octobre 2001, du serveur vocal qui informe sur les cinq dernières remises de chèques-vacances remboursées ; transfert des appels sur un plateau téléphonique ayant accès aux bases de données des prestataires ; envoi des avis de contrôle et des lettres de règlement sous un délai de deux semaines, cet aspect est particulièrement important car, lorsque des prestataires déjà remboursés de leur remise de chèques n'en sont pas informés rapidement, le flux d'appels téléphoniques qui en résulte contribue à engorger les circuits de l'agence ; pour l'avenir, établissement d'un document unique pour confirmer aux prestataires la réception de la remise de chèques, la vérification des quantités de chèques réceptionnés, le montant du remboursement et la date de valeur du virement. Au-delà de ces mesures, la refonte de l'ensemble du système d'information a été engagée dans la perspective d'améliorer la sécurité des opérations d'émission et de remboursement, notamment dans le cadre du développement européen de l'ANCV. Dès le deuxième semestre 2002, il sera possible d'accéder, sur Internet, à l'information concernant les remboursements avec leur traçabilité, dans des conditions sécurisées. Le secrétaire d'Etat au

tourisme est tout à fait conscient de l'importance du rôle des professionnels sous convention avec l'ANCV, dans le développement de l'économie touristique, et est très attaché à la qualité de leurs relations avec l'agence, en particulier à la confiance que celle-ci doit leur inspirer. L'amélioration du service fourni tant aux bénéficiaires de chèques-vacances qu'aux professionnels du tourisme et des loisirs qui les acceptent comme moyens de paiement, est donc une préoccupation constante du secrétaire d'Etat au tourisme.

Données clés

Auteur : [M. Christian Estrosi](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (5^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 68922

Rubrique : Travail

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 novembre 2001, page 6421

Réponse publiée le : 7 janvier 2002, page 101