

DÉMATÉRIALISATION DES TITRES-RESTAURANT

Conseils et bonnes pratiques RH
pour passer du papier à la carte

LIVRE BLANC 2016



PRÉAMBULE

Créé il y a bientôt 50 ans, le titre-restaurant tient une place de choix dans le portefeuille de millions de Français. Plus qu'un simple moyen de paiement, ce petit bout de papier n'est pas anodin. Il représente un véritable acquis social tant pour les entreprises que pour les salariés.



Ces deux dernières années, le marché du titre-restaurant a connu de profonds changements. Depuis 2013, de nouveaux supports et de nouveaux émetteurs ont fait leur apparition. La carte à puce commence à faire de l'ombre aux traditionnels carnets papier. De nombreuses sociétés ont déjà dématérialisé leurs titres : Burberry, le groupe Publicis, Décathlon ou encore le Conseil Constitutionnel. Plusieurs appels d'offres publics majeurs demandent désormais des titres-restaurant sur carte bancaire. La dématérialisation n'est donc pas un effet de mode mais une réalité.

Les entreprises ont pris conscience des avantages liés à la dématérialisation : économies, simplification, modernité... Beaucoup se laisseraient bien tenter mais craignent encore la réaction de leurs salariés. Comment faire changer en douceur des habitudes vieilles de cinquante ans ?

Pionnier dans la dématérialisation des titres-restaurant, Moneo Resto partage avec vous son analyse du marché et ses retours d'expérience. Dirigeant, DRH, DAF ou gestionnaire de paie, vous trouverez dans ce livre blanc des conseils, des témoignages et des bonnes pratiques pour vous aussi basculer du papier à la carte sans bousculer les habitudes de vos salariés.

SOMMAIRE

1. PETITE HISTOIRE DU TITRE-RESTAURANT	P. 4
2. CE QUI A CHANGÉ	P. 5
3. LES APPORTS DE LA DÉMATÉRIALISATION	P. 7
4. COMMENT PASSER DU PAPIER À LA CARTE ?	P. 11
4.1 Quand aborder le sujet de la dématérialisation des titres-restaurant	P. 11
4.2 Bien communiquer pour combattre les idées reçues	P. 12
4.3 Mettre en avant les avantages de la carte pour les salariés	P. 15
4.4 Impliquer les influenceurs	P. 16
4.5 Tester, c'est l'adopter	P. 17
4.6 Accompagner	P. 20
5. DES RÉSULTATS PROMETTEURS	P. 22
6. AUTRES EXEMPLES DE DÉMATÉRIALISATION RH	P. 24
EN SAVOIR PLUS SUR MONEO RESTO	P. 26
INFOGRAPHIE	P. 28

1. PETITE HISTOIRE DU TITRE-RESTAURANT

Contrairement à ce que l'on pense, le titre-restaurant n'est pas une invention française. Le concept a vu le jour de l'autre côté de la Manche, chez nos voisins anglais. En 1954, le docteur Winchendon crée des « bons-repas » destinés au personnel de sa clinique. Ils peuvent être utilisés lors du déjeuner chez des restaurateurs avec lesquels il a passé accord.

En France, depuis 1913, les employeurs doivent permettre à leurs salariés de prendre leurs repas dans de bonnes conditions. L'idée du docteur Winchendon est alors reprise en 1957 par la société « Crédit-repas » qui lance les premiers « bons repas ». Quelques années plus tard, de nouvelles sociétés voient le jour et lancent elles aussi leur titre repas.

En 1960, la réglementation évolue. Les entreprises de plus de 25 salariés doivent installer dans leurs locaux un réfectoire si les employés en font la demande. Les entreprises de moins de 25 salariés, doivent quant à elles mettre à disposition de leur personnel un local adapté. Dans ce contexte, le titre-restaurant constitue alors une alternative pour les entreprises ne disposant pas de locaux adaptés.

En 1967, le gouvernement de Georges Pompidou va fixer un cadre légal pour encadrer ces nouveaux titres de paiement. L'Ordonnance n° 67.830 du 27 septembre 1967 et ses décrets d'application fixent dès lors les règles d'émission et d'utilisation des titres.

Le titre-restaurant est désormais exonéré de cotisations sociales et fiscales. Il devient alors un véritable acquis social.

Aujourd'hui, 72 % des entreprises¹ proposant des titres-restaurant le font car c'est un avantage social. Pour 27 %¹, c'est même un levier pour recruter et fidéliser leurs collaborateurs.

Du côté des salariés, plus de 3 personnes sur 4 les considèrent comme un avantage social². Pour 42 %, les titres-restaurant sont même un véritable complément de salaire.² Il n'est pas une négociation annuelle sans que les représentants du personnel n'évoquent ce sujet dans les entreprises et collectivités qui ont mis en place ce dispositif.

1 - Étude réalisée sur 120 entreprises clientes de Moneo Resto - mars 2015

2 - Étude réalisée sur 2590 utilisateurs de la carte Moneo Resto - mars 2015



2. CE QUI A CHANGÉ

2013 est une année riche en changement. Moneo Payment Solutions lance Moneo Resto, la première carte titre-restaurant. La même année, Resto Flash lance une solution de titres-restaurant sur Smartphone. Face à ces innovations, les pouvoirs publics doivent légiférer pour faire évoluer une réglementation devenue obsolète et décalée des nouveaux usages.

Afin de simplifier la vie des entreprises et des particuliers, le gouvernement inscrit donc la dématérialisation des titres-restaurant parmi les mesures phares du « Choc de simplification », annoncées le 17 juillet 2013.

Le 6 mars 2014, le décret n°2014-294 relatif aux « conditions d'émission et de validité et à l'utilisation des titres-restaurant » est publié, entérinant ainsi les nouvelles règles d'utilisation des titres-restaurant.

2014 :
Décret entérinant la
dématérialisation

Ce qui ne change pas :

- Le réseau d'acceptation : le titre-restaurant est utilisable chez les restaurateurs et commerçants assimilés (supermarchés, boulangeries, charcuteries, sandwicheries, brasseries...) agréés auprès de la CNTR (Commission Nationale du Titre-Restaurant, organisme de tutelle dépendant du Ministère des Finances).
- Les périodes d'utilisation : les titres-restaurant sont utilisables tous les jours ouvrables :
 - du lundi au samedi pour tous les bénéficiaires.
 - les dimanches et jours fériés sur dérogation de l'employeur pour les salariés qui travaillent ces jours là.
- Les règles d'attribution : 1 titre par jour travaillé

Ce qui change :

- Le support : les titres-restaurant peuvent désormais prendre différentes formes :
 - matérialisés sous format papier
 - dématérialisés sur une carte bancaire ou sur Smartphone
- Le plafond de dépense quotidien : il est fixé à 19 €/jour, en une ou plusieurs fois.

Ces mesures sont communes aux titres papier et dématérialisés.

- Pour les titres dématérialisés :
 - la possibilité de payer le montant exact de son repas, au centime près
 - la possibilité de faire opposition en cas de perte ou de vol
 - la possibilité de consulter son solde gratuitement

Les nouveaux supports

Réseau universel	Réseau privatif	
Cartes titres-restaurant adossées au réseau bancaire (Visa, MasterCard)	Cartes titres-restaurant privées	Smartphone
<p>Ces cartes utilisent les réseaux bancaires existants.</p> <p>Elles fonctionnent chez tous les commerces équipés d'un terminal de paiement et agréés auprès de la CNTR.</p> <p>Aucune mise à jour n'est nécessaire sur le TPE du commerçant.</p>	<p>Ces cartes utilisent un réseau privatif.</p> <p>Elles nécessitent la mise à jour des terminaux de paiement des commerçants.</p>	<p>Ce système nécessite que :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le bénéficiaire dispose d'un téléphone portable• Le commerçant installe un lecteur capable de recevoir une transaction depuis un mobile.



3. LES APPORTS DE LA DÉMATÉRIALISATION

La dématérialisation des titres-restaurant est une véritable avancée pour les entreprises et les collectivités. Elle présente des avantages indéniables et allège la gestion administrative des titres-restaurant pour les services RH et pour les services Paie.

Modernité

La carte titre-restaurant correspond parfaitement aux habitudes de paiement des Français. Pratique à transporter, moderne, elle permet de payer de manière simple et sécurisée.

De nombreuses entreprises choisissent la carte titre-restaurant pour sa modernité. Et ce, quelle que soit leur taille (TPE, PME...) La modernité n'est pas réservée aux grands groupes !

58 % des entreprises ont choisi la carte Moneo Resto pour offrir un moyen de paiement moderne à leurs collaborateurs.¹



« Je veux que l'agence MIEUX soit innovante en terme de management / RH. Pour attirer les meilleurs talents, c'est donc très important d'offrir un cadre de travail MIEUX, avec plus d'autonomie, de confiance, de plaisir et d'innovation technique, créative et... sociale. Moneo Resto va dans ce sens. J'adore. Plus jamais de chèques. Que des cartes ! »

Thomas PAROUTY

Directeur général de l'agence MIEUX (7 collaborateurs)

Des tarifs inférieurs au papier

Pour les entreprises, la gestion de titres-restaurant papier représente un coût non négligeable. Les commandes de carnets (généralement mensuelles) s'accompagnent souvent de frais de gestion et de livraison. Si les grandes entreprises et collectivités ont un pouvoir de négociation suffisant pour négocier ces frais, ce n'est pas le cas des TPE et des PME qui elles paient le prix fort.

Contrairement aux idées reçues, la carte ne coûte pas plus chère que le papier. Bien au contraire ! La dématérialisation permet des réductions importantes de coûts de structure pour les émetteurs de titres-restaurant (suppression des coûts d'impression et d'expédition des carnets). Les tarifs proposés par des émetteurs de cartes sont donc bien inférieurs à ceux jusqu'alors pratiqués sur les titres papier.

La France est la championne européenne du paiement par carte bancaire !

71 % des Français désignent la carte bancaire comme leur moyen de paiement préféré, loin devant l'argent liquide (15 %) ou le chèque (9 %).

61 % des Français souhaiteraient pouvoir utiliser davantage leur carte bancaire au quotidien.

Sondage CSA Les Français et les moyens de paiement
1.004 personnes – avril 2015

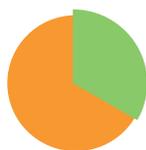
Des coûts inférieurs au papier

1 - Étude réalisée sur 120 entreprises clientes de Moneo Resto - mars 2015

Un gain de temps... et donc d'argent

Commande des titres, réception, contrôle, stockage puis distribution aux salariés... La gestion des titres-restaurant papier prend du temps. Tous les mois, la procédure est la même et mobilise une ressource à part entière.

Une gestion allégée



1/3 des entreprises

DÉCLARENT Y CONSACRER PLUS DE 2 HEURES CHAQUE MOIS.¹



38% des entreprises

DE PLUS DE 250 SALARIÉS Y CONSACRENT MÊME PLUS DE 5 HEURES.¹

Avec la carte, la gestion des titres-restaurant est allégée. Il suffit de charger à distance les comptes titres-restaurant des salariés. La procédure se fait généralement depuis un extranet sécurisé. Pour les plus grosses structures, une procédure de chargement via SFTP est également disponible.

Plus de temps perdu à distribuer les carnets. Les comptes sont chargés sous 48 heures ouvrées.



« Nous avons abandonné nos vieux titres restaurant papier pour la solution Moneo Resto. Désormais tout est plus simple : nous n'avons plus à distribuer en fin de mois les tickets, la commande se fait en quelques clics sur un extranet. Les PME françaises n'ont plus de temps à perdre dans des tâches administratives fastidieuses, répétitives et sans valeur ajoutée ! »

Lionel CUNY

Président d'INSIGN (agence de communication – 135 collaborateurs)



« La carte titre-restaurant nous permet de gagner en souplesse de gestion : plus de distribution chaque mois, donc plus de risque de perte, plus de coût lié ... »

Arnaud BEELE

Directeur général d'Astrea Management (Groupement de 3 SSII - 140 collaborateurs)

¹- Etude Opinion Way sur 399 DRH d'entreprises françaises – mars 2013

Plus de sécurité

1 entreprise sur 4 déclare avoir déjà subi des pertes ou des vols de titres-restaurant papier. Plus l'effectif est important, plus le risque est élevé. La moitié des entreprises concernées ont plus de 250 salariés.¹

Avec le papier, la perte est double. D'une part, parce qu'il est nécessaire de recommander des carnets de titres. D'autre part car l'entreprise ne pourra pas bénéficier d'exonération de cotisations patronales sur cette deuxième commande.

Grâce à la dématérialisation, impossible de perdre des titres-restaurant ! Lors de la commande, les cartes sont livrées inactives. Elles sont toutes protégées par un code PIN, comme une carte bancaire classique.

Par ailleurs, si le salarié perd sa carte, il fait opposition. Son employeur lui en commande une nouvelle. Il conserve son solde de titres-restaurant.

Une sécurité renforcée

Un changement de millésime simplifié

Les titres-restaurant ont une date limite de validité, plus communément appelée « millésime ». Ainsi, un titre-restaurant émis en 2016 ne pourra pas être utilisé en 2017.

Les bénéficiaires qui disposent de titres périmés peuvent demander à leur employeur de les transférer sur le millésime suivant.

Avec les chèques papier, les entreprises doivent récupérer les titres périmés auprès de leurs salariés puis les renvoyer à leur émetteur. Elles reçoivent ensuite des titres du nouveau millésime qu'elles doivent à nouveau trier puis redistribuer aux salariés concernés. Dans des structures de taille importante, cette tâche peut vite devenir un véritable casse-tête ! Cette procédure prend en moyenne 2 jours de traitement.

Avec la carte, la procédure est simplifiée : le solde du millésime N est automatiquement transféré sur le millésime N+1 pour les salariés qui en font la demande depuis leur compte en ligne.

Un transfert de millésime automatique

1- Etude Opinion Way sur 399 DRH d'entreprises françaises – mars 2013

2- Sous réserve de la validation de l'employeur conformément à la réglementation en vigueur.

Une action concrète en faveur du développement durable

Tous les ans les titres papier consomment plus de 8000 tonnes de CO2 (transformation, impression, distribution).

Avec l'ensemble des titres imprimés mis bout à bout, il est possible de faire **plus de 2 fois le tour de la Terre chaque année** !

Au-delà du support du titre-restaurant, la version dématérialisée bénéficie d'un circuit de traitement très raccourci dont les **principales étapes sont réalisées entièrement en ligne** : chargement mensuel des cartes, paiement dans les points de vente, remboursement automatique et sous 48h des restaurateurs et commerçants... Finis les envois postaux aux différents intervenants de la chaîne !

En adoptant la carte titre-restaurant, les entreprises et collectivités s'inscrivent dans une réelle logique de développement durable.

Une carte titres-restaurant = 100 mètres de papier économisés par salarié sur 3 ans !

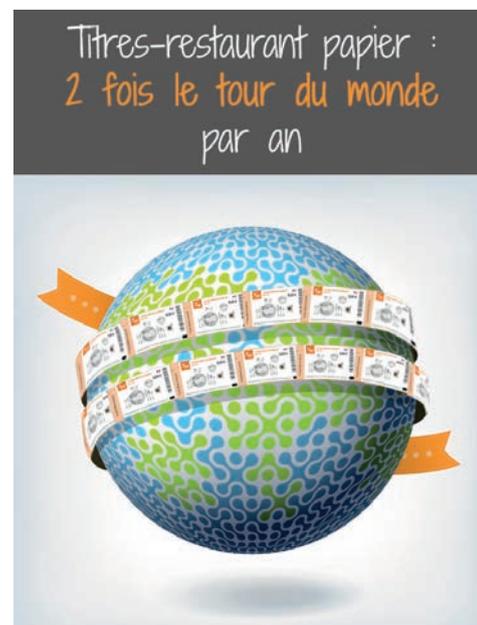
Une action RSE concrète à la porte de toute entreprise, quelle que soit sa taille...



Dans le cadre de notre démarche qualité et environnement, nous traquons notamment toute consommation évitable de papier. La dématérialisation des titres restaurant tombe donc à point nommé et s'inscrit de plus parfaitement dans notre approche flexible, nomade et innovante. Les cartes Moneo ont été très vite adoptées et satisfont tous les salariés.

Pierre-André d'Ornano

Directeur général (Conseil et services en immobilier d'entreprise - 60 salariés)



Retour d'expérience de Burberry



Burberry est un spécialiste de la confection de chemisier basé au Royaume-Uni qui manufacture des vêtements et des accessoires de luxe. Elle a su s'imposer comme une marque de référence dans le domaine du raffinement et a également lancé sa propre ligne de parfums. Élisabeth II et le Prince Charles lui ont tous deux accordé la Reconnaissance Royale, en 1955 et en 1989. La compagnie compte plus de 250 salariés en France.

Pourquoi être passé du papier à la carte titres-restaurant ?

« Cela faisait plusieurs mois que nous nous intéressions aux titres-restaurant dématérialisés. En effet, il arrivait que des carnets soient perdus lors de la distribution au sein du réseau. Nous étions alors contraints d'en commander de nouveaux.

Notre prise de décision s'est accélérée le jour où un lot de titres-restaurant papier d'une valeur de plusieurs milliers d'euros a été égaré pendant 2 jours. Le colis avait été livré à la mauvaise personne. Pour ces raisons de sécurité, nous avons donc choisi de remplacer immédiatement les carnets papier par des cartes titres-restaurant. »

Le passage à la carte a-t-il été bien accepté par vos salariés ?

« Nos salariés semblent plutôt satisfaits de la carte qu'ils utilisent tous les jours de la semaine, samedi et dimanche inclus. Comme elle fonctionne partout, ils n'ont pas eu à changer leurs habitudes.

Pour préparer ce changement, nous avons diffusé à nos équipes un guide leur présentant le nouveau dispositif. Ils ont ensuite reçu leurs cartes personnalisées avec le logo Burberry.

Ils apprécient particulièrement son côté moderne ainsi que les services associés comme l'application smartphone qui leur permet de connaître en temps réel leur solde disponible. »

François Bolibo

International Payroll Analyst & General Ledger chez Burberry

4. COMMENT PASSER DU PAPIER À LA CARTE ?

Le choix du support et de l'émetteur de titres-restaurant est une décision d'entreprise. Les titres-restaurant sont des éléments parmi d'autres dans la politique RH, au même titre que la mutuelle d'entreprise. Mais le titre-restaurant est un sujet souvent sensible car perçu comme un véritable avantage social. Pour de nombreux salariés, ils sont liés à la paie et sont donc considérés comme un élément à part entière de leur rémunération.

Par ailleurs, au vue du contexte économique morose de ces dernières années, les directions des ressources humaines ont beaucoup souffert : réduction des effectifs, budgets alloués aux augmentations annuelles revus à la baisse... Difficile dans ce contexte de toucher à un acquis social. Car même si le passage à la dématérialisation ne réduit pas le pouvoir d'achat des salariés (au contraire), changer des habitudes vieilles de cinquante ans n'est pas chose facile.

Il est donc essentiel de vendre le projet en interne et d'accompagner le changement. Les directions ressources humaines doivent démystifier le sujet via une communication pédagogique, rassurante et concrète : quels vont être les bénéfices pour l'entreprise, comment cela va se passer, comment cela va impacter les collaborateurs et qu'est ce qu'ils vont y gagner...

**Accompagner
le changement**

4.1. Quand aborder le sujet de la dématérialisation des titres-restaurant

La dématérialisation des titres-restaurant peut être discutée à tout moment de l'année avec la direction et les salariés.

Néanmoins, lors du dernier trimestre, la période des négociations annuelles obligatoires (NAO) est particulièrement propice pour aborder le sujet de la carte titre-restaurant avec les représentants du personnel.

Le gain de pouvoir d'achat de 80€/an pour les salariés est un réel argument lors de cette période de discussion autour de la revalorisation des salaires et des avantages.

Certaines entreprises vont plus loin et choisissent de reverser les économies réalisées grâce au passage à la carte en augmentant la valeur faciale de leurs titres-restaurant.

4.2. Bien communiquer pour combattre les idées reçues

Plus de deux ans après la parution du décret, de nombreuses idées reçues et mythes sur la carte titres-restaurant perdurent encore. Il est donc essentiel de bien communiquer afin de lever les freins.

#Idée reçue n°1 : La carte titres-restaurant ne fonctionne pas partout.

Faux :

Les cartes titres-restaurant adossées au système bancaire (la quasi-totalité des cartes sur le marché) fonctionnent dans tous les établissements qui acceptent les titres-restaurant et qui sont équipés d'un TPE : restaurant, brasserie, boucherie, supermarché...

Le commerçant n'a aucune installation à effectuer sur son TPE. Si les salariés passent des carnets papier à la carte titres-restaurant, ils ne changent pas leurs habitudes. Il est important de communiquer sur ce point pour rassurer les bénéficiaires.

#Idée reçue n°2 : La carte ne fonctionne pas le week-end.

Faux :

Les cartes titres-restaurant fonctionnent :

- Du lundi au samedi pour tous les bénéficiaires
- Les dimanches et les jours fériés pour les salariés qui travaillent ce jour là et pour lesquels l'employeur a demandé une dérogation. La règle est exactement la même que pour les titres-restaurant papier !

#Idée reçue n°3 : La carte ne fonctionne que dans mon département.

Faux :

La carte Moneo Resto fonctionne dans les 200 000 points de vente éligibles aux titres-restaurant et disposant d'un TPE, et ce, quel que soit le département.

#Idée reçue n°4 : Je ne peux pas faire mes courses avec la carte.

Faux :

Comme pour les titres papier, il est tout à fait possible de régler ses courses avec une carte titres-restaurant dans les supermarchés. Il ne faut pas que le montant payé en titres-restaurant dépasse 19 €. Si c'est le cas, il suffit de compléter le paiement par de la monnaie ou par un autre mode de paiement.

À noter : que ce soit par titres-restaurant papier ou par carte titres-restaurant, la plupart des grandes surfaces ont paramétré leur système de caisse pour respecter le plafond légal de 19 €.

#Idée reçue n°5 : on est obligé de dépenser 5 ou 10 € minimum.

Faux :

De plus en plus d'établissements acceptent le paiement de petits montants. La baisse des commissions bancaires pour les commerçants et le développement des paiements sans contact favorisent l'acceptation de la carte pour des paiements de faibles montants.

Par ailleurs, il ne faut pas comparer la carte à une carte bancaire classique mais à un titre papier où le minimum à dépenser correspond à la valeur du titre (en moyenne 7 €).

#Idée reçue n°6 : C'est gênant de ne pas pouvoir payer plus de 19 €

Faux :

Tout d'abord, il est possible de payer plus de 19 €. Il suffit de régler 19€ par carte et de compléter le reste avec un autre moyen de paiement. Si certains restaurateurs indépendants sont peu regardants sur le nombre de titres-restaurant qu'ils encaissent, la plupart des grandes enseignes n'acceptent pas plus de 19 € par personne.

Par ailleurs, les paiements supérieurs à 19 € sont assez rares. En effet, Moneo Resto constate que la moyenne des paiements réalisés par carte est de 11 €. ¹ Enfin, 93 % des salariés qui bénéficient de titres-restaurant déclarent dépenser moins de 15 € pour leur pause-déjeuner. ²

1- Données internes Moneo Resto- moyenne des paiements sur l'année 2015

2- Etude interne sur 784 utilisateurs de la carte Moneo Resto représentatifs de la population active française – juillet 2015

#Idée reçue n°7 : Avec la dématérialisation, mon patron a accès à toutes mes données et sais où je vais déjeuner.

Faux :

Toutes les données de paiement sont sécurisées et confidentielles. Les émetteurs de carte titres-restaurant ne savent pas ce qu'achètent les utilisateurs des cartes. Ils savent juste combien ils ont dépensé et dans quelles enseignes afin de pouvoir rembourser les commerçants.

Toutes ces données sont strictement confidentielles. Elles ne sont communiquées ni aux entreprises, ni aux réseaux de restaurateurs et de commerçants.

Avec la carte, on ne peut plus tricher...

C'est vrai, avec la carte, impossible de contourner la réglementation. Il n'est plus possible de régler 50 € pour les déjeuners de famille les jours fériés ! Pendant de nombreuses années, les Français ont pris de mauvaises habitudes qu'il est parfois difficile de chasser. Trop de restaurateurs et de petits commerçants ont accepté des titres sans se soucier de la réglementation.

Mais ces mauvaises habitudes devront changer tôt ou tard. La fin des titres-restaurant papier est inéluctable. La dématérialisation va clairement dans le sens de l'histoire. Adoptée en juin 2016, la Loi Sapin 2 a pour but la simplification de la gestion des entreprises, la transparence et la modernisation de la vie économique. Le sujet de la fin du papier a été abordé. Même si à ce jour aucune date n'est fixée, les discussions avancent clairement dans ce sens.

Les discussions à venir ne porteront pas sur la fin ou non des titres-restaurant papier mais bien sur une date, comme c'est déjà le cas pour nos voisins belges.

4.3 . Mettre en avant les avantages de la carte pour les salariés

Afin de convaincre les salariés de passer à la dématérialisation, il est essentiel de mettre en avant les avantages propres à la carte titres-restaurant.



Paiement au centime près

Contrairement aux titres-restaurant papier, la carte titres-restaurant permet de régler le montant exact de sa commande. Le paiement au centime près permet de ne plus perdre de monnaie non rendue et de ne plus gérer d'avoirs qui finissent par s'entasser dans les portefeuilles. La dématérialisation permet également de mettre fin à la surconsommation. Qui n'a jamais pris une boisson ou un dessert en plus pour atteindre le montant de son titre-restaurant ?



Mise en opposition en cas de perte ou de vol

En cas de perte ou de vol d'une carte titre-restaurant, le titulaire de la carte fait opposition 24h/24 et 7J/7. Il reçoit alors une nouvelle carte et conserve son solde, comme pour une carte bancaire classique. Avec un carnet papier, la perte est double : le salarié perd ses titres et ne peut pas demander un nouveau carnet. Pire, il perd des titres qu'il a payé puisqu'ils sont cofinancés à hauteur de 40 ou 50 % !



Consultation du solde en temps réel

La dématérialisation des titres-restaurant s'accompagne de la création d'outils modernes pour gérer son budget titres-restaurant. Plus besoin de compter ses titres un à un dans son carnet ! Tous les émetteurs proposent des extranets et des applications mobiles pour connaître son solde en temps réel. Ces applications permettent une meilleure gestion de son compte et de son budget.

Un gain de pouvoir d'achat de 80 € par an !

Entre la monnaie perdue, les avoirs non utilisés, les tickets perdus et les titres périmés non utilisés, la carte titres-restaurant fait gagner en moyenne 80 € net par an par salarié.

Une augmentation de pouvoir d'achat non négligeable pour des petits salaires qui ont peu évolué ces dernières années !



Païement en ligne

La dématérialisation des titres-restaurant permet de proposer un mode de paiement plus en phase avec les nouveaux modes de consommation. Les cartes titres-restaurant permettent notamment de régler sa commande en ligne, comme avec une carte bancaire. De plus en plus de chaînes se sont lancées dans l'e-commerce et proposent un service de commande sur internet ou sur mobile : McDonald's, Sushi Shop, PizzaHut, Class'croute...

4.4. Impliquer « les influenceurs »

Faut-il impliquer le comité d'entreprise dans le choix du support et de l'émetteur de titres-restaurant ?

Le comité d'entreprise doit être informé du changement de prestataire uniquement s'il est notifié dans un procès verbal que la direction doit lui signaler ce changement.

Dans certaines sociétés, le comité d'entreprise participe au financement des titres-restaurant. Il peut même être à l'origine de la mise en place des titres.

Le comité d'entreprise et les représentants du personnel sont donc parfois impliqués dans le choix du prestataire. Même si leur rôle est purement consultatif, il faut mieux s'en faire des alliés que des détracteurs. Il est donc conseillé de les associer dans le changement vers la dématérialisation.

Pour cela, il est important de mettre en avant le pouvoir d'achat que fait gagner la carte titres-restaurant.

Enfin, le passage à la carte est l'occasion de revaloriser la valeur faciale des titres-restaurant grâce aux économies directes et indirectes réalisées sur la gestion. Les comités d'entreprise sont sensibles à cet argument propre à la carte titre-restaurant.

**Convaincre les
représentants du
personnel**

4.5. Tester, c'est l'adopter !

Afin que le passage à la carte se passe dans les meilleures conditions possibles, de nombreuses entreprises mettent en place une phase pilote.

Elles commandent des cartes pour une dizaine ou une vingtaine de collaborateurs dont :

- Le service RH et le service paie
- Des représentants du personnel (délégués du personnel, membres du CE)
- Des salariés volontaires pour se prêter au jeu.

Le reste des collaborateurs conserve son mode de restauration actuel (titres papier, prime panier...)

Cette phase de test permet de lever les idées reçues sur la carte et de convaincre de ses avantages par rapport aux titres papier. Les testeurs sont satisfaits : ils prennent rapidement conscience du côté pratique de la carte et sont rassurés quant à son réseau d'acceptation.

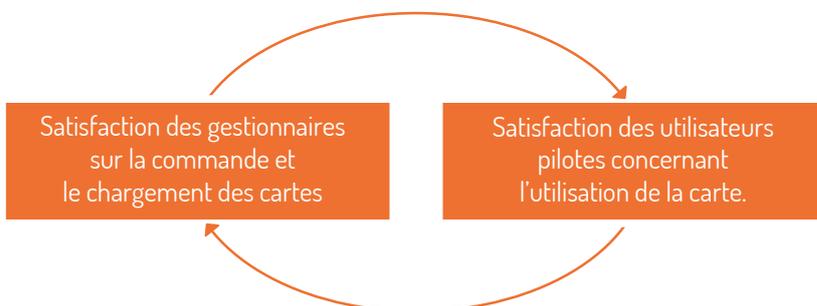
Mieux, ils font partager leur expérience au reste des salariés et deviennent ensuite de véritables ambassadeurs de la carte titre-restaurant. Leur parole a autant de poids, voire plus, qu'une présentation standard du dispositif.

À l'issue de la phase pilote, une étude des principaux indicateurs est réalisée et partagée entre les différents acteurs :

- Le nombre de cartes activées par les utilisateurs pilotes.
- Le nombre de transactions (acceptées / refusées) quotidiennes, hebdomadaire, mensuelles.
- Le détail analytique des motifs de refus de transaction (ex : commerçant non-éligible aux titres-restaurant, plafond de 19€ atteint, solde épuisé, carte mise en opposition...).
- Le nombre d'utilisateurs pilotes ayant consommé tout ou partie leur solde de titres-restaurant en fin de mois.
- La taille et la localisation du réseau de commerçants au sein duquel les cartes sont utilisées.

**Mettre en place
un test avant de déployer**

En parallèle, une analyse qualitative est également menée afin d'avoir le retour des utilisateurs :



Suite à ce bilan, l'entreprise prend la décision de déployer la carte à l'ensemble des salariés. La phase pilote lui aura permis de tester le dispositif et d'ajuster les dispositifs de communication en vue du déploiement.



Retour d'expérience sur la phase pilote d'Aubay

Aubay est une Entreprise de Services du Numérique (ESN) qui accompagne la transformation et la modernisation des systèmes d'information. Du conseil à tout type de projet technologique, Aubay est principalement présent auprès des grandes banques et assurances en France et en Europe et compte aujourd'hui 3 881 collaborateurs dont près de 2000 en France.

Traditionnellement, Aubay disposait de titres papier qui étaient envoyés à domicile aux salariés. Les délais de réception étaient longs et certains collaborateurs devaient se déplacer à la Poste pour récupérer leurs titres restaurant envoyés en lettre recommandée AR.

Afin d'optimiser sa gestion et développer son image, Aubay a souhaité dématérialiser ses titres restaurant et a proposé à des volontaires de tester la carte Moneo Retso.

Dès octobre 2014, 10 cartes pilotes sont déployées dans le service RH au siège de Boulogne Billancourt. Victime de son succès, et attirés par la nouveauté, certains salariés ont même demandé à tester à leur tour la carte Moneo Resto.

C'est ainsi qu'en mars 2015, on comptait plus de 60 cartes pilotes dans l'entreprise dont une dizaine chez Aedian, une filiale d'Aubay intéressée par la carte titre-restaurant.

Cette évolution de la phase de pilote s'est faite progressivement et le service RH d'Aubay commandait des cartes test au fur et à mesure des demandes de ses collaborateurs, toujours plus nombreuses. Les salariés ont majoritairement exprimé des retours positifs relatifs à l'utilisation de la carte Moneo Resto, jugée facile et optimale, confortant la direction des Ressources Humaines dans son choix de déployer ce dispositif à l'ensemble des collaborateurs.

Fort de ce constat, Aubay organise l'information des Comités d'Entreprise d'Aubay et d'Aedian en mai 2015. Certains membres du CE avaient bénéficié des cartes pilotes et ont pu partager leur expérience et rassurer ainsi les futurs utilisateurs.

En juin 2015, Aubay et Aedian décident d'étendre le dispositif à l'ensemble des collaborateurs.

Les cartes ainsi qu'un guide d'utilisation et des bonnes pratiques sont envoyées directement au domicile des salariés pour faciliter la transition avec le papier et la prise en main du système.



« Les salariés ont majoritairement exprimé des retours positifs relatifs à l'utilisation de la carte Moneo Resto, jugée facile et optimale, confortant la direction des Ressources Humaines dans son choix de déployer ce dispositif à l'ensemble des collaborateurs. Les cartes sont rechargées plus vite, le suivi de la consommation se fait sur smartphone ou par internet. C'est un succès »

Violaine COZETTE

Directrice des Ressources Humaines

4.6. Accompagner

Comme dans tout projet de conduite du changement, la phase d'accompagnement est primordiale. D'autant plus quand il faut faire rentrer dans le droit chemin des utilisateurs qui ont profité du manque de contrôle permis sur le papier depuis trop longtemps.

**Communiquer
en amont et en aval**

Des dérives conscientes... ou pas.

- 1 Français sur 2 pense qu'il n'y a aucune limite d'utilisation pour les titres-restaurant. Parmi ceux qui en ont eu par le passé ou qui en bénéficient toujours, 40 % pensent qu'ils peuvent utiliser autant de titres qu'ils le souhaitent¹.
- 47 % pensent que la limite est fixée à 2 titres par jour (ancienne réglementation)¹.
- Seuls 13 % connaissent la limite de 19 €/ jour¹.

Bien conscients de ces mauvaises habitudes, les émetteurs de cartes ont renforcé leur communication pour accompagner les salariés dans le changement de support. La plupart d'entre eux propose des dispositifs de communication clairs et adaptés au besoin de chaque entreprise : leaflet, e-mail, vidéos...

Exemple de planning de communication

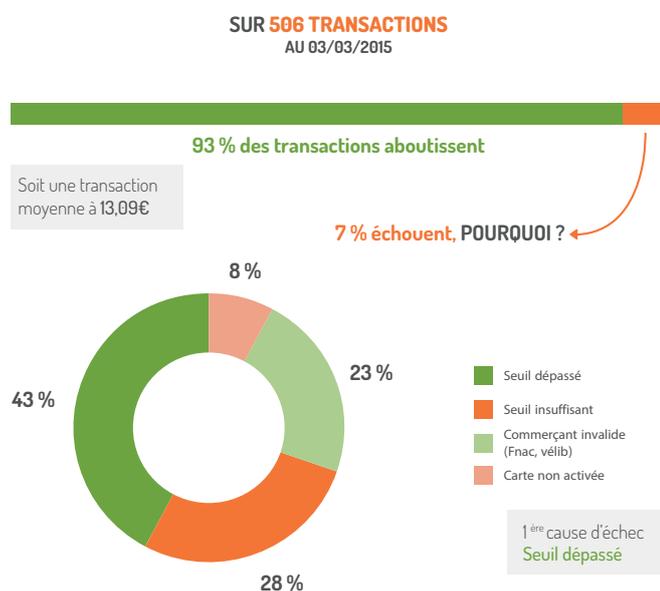


1- Etude Opinion Way sur 2011 répondants – février 2015

L'analyse du motif des transactions échouées est également un exercice intéressant. Suite au passage à la carte, il permet de mettre en place des actions de communication correctives ciblées et adaptées à chaque entreprise.

Exemple de reporting pour un client suite à la mise en place de la carte titres-restaurant

MONTANT TOTAL DES TRANSACTIONS ET ANALYSE



Le taux de paiement en échec et les raisons des échecs varient d'une société à une autre. Ils dépendent de la communication et de l'information donnée aux salariés lors de la réception de leur carte.

L'analyse qualitative des transactions non abouties permet d'envoyer des messages adaptés. Si le taux d'échec pour cause de solde insuffisant est important, les ressources humaines peuvent par exemple poster un message sur l'extranet pour rappeler aux utilisateurs de bien vérifier le solde disponible sur la carte, notamment à l'approche de la fin du mois.

On observe que le taux de paiements non aboutis baisse avec le temps. En effet, **suite à la phase d'apprentissage, les salariés intègrent très rapidement les règles d'utilisation de la carte.**

5. DES RÉSULTATS PROMETTEURS

Les entreprises qui ont sauté le pas sont satisfaites et n'envisagent pas de revenir en arrière.



9 entreprises sur 10 qui sont passées à la carte n'envisagent pas de revenir sur un support papier !¹

Les gains tant pour les employeurs que pour les salariés sont importants et laissent présager une forte croissance pour les cartes titres-restaurant.



Côté employeur

Les sociétés qui sont passées à la carte titres-restaurant sont unanimes. 90 % préfèrent la carte et n'envisagent pas de revenir aux titres-restaurant papier !¹

Classement des avantages perçus du côté Employeur¹

1. UNE GESTION SIMPLIFIÉE

2. UN GAIN DE TEMPS

3. UNE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

4. UN CHANGEMENT DE MILLÉSIME PLUS SIMPLE

5. UNE BAISSÉ DES COÛTS

1 - Étude réalisée sur 120 entreprises clientes de Moneo Resto - mars 2015



Côté salariés

Qu'ils soient ouverts aux innovations ou d'un naturel septique, les bénéficiaires de cartes titres-restaurant ont rapidement pris goût aux avantages de la dématérialisation.



Dans 3 entreprises sur 4, le passage à la carte a été bien accueilli par les salariés.¹

Classement des avantages perçus côté Bénéficiaire²

1. LE PAIEMENT AU CENTIME PRÈS

2. AUCUN AVOIR À GÉRER

3. FINIS LES TITRES-RESTAURANTS PERDUS !

4. UN MOYEN DE PAIEMENT MODERNE

5. DES BONS PLANS GÉOLOCALISÉS



« Du côté de nos collaborateurs, la transition des carnets papier à la carte s'est bien passée.

Si certains avaient des a priori sur la carte, leurs craintes ont vite été levées. En effet, ils n'ont pas eu à changer leurs habitudes, la carte est utilisable partout en France, chez tous les commerces qui acceptent déjà les titres papier, ce qui était primordial pour le CE que nous avons consulté. Ils apprécient également de pouvoir désormais payer leur repas au centime près. »

Arnaud BEELE

Directeur général d'Astrea Management.

2 - Étude réalisée sur 2590 utilisateurs de la carte Moneo Resto - mars 2015

6. D'AUTRES EXEMPLES DE DÉMATÉRIALISATION RH

La dématérialisation des procédures RH ne concerne pas que le titre-restaurant. D'autres supports papier passent aujourd'hui le cap du digital.



6 DRH sur 10 estiment que leurs collaborateurs souhaiteraient utiliser des outils RH en self-service notamment pour la gestion des absences, la dématérialisation des notes de frais ou pour l'évolution de carrière.

La fiche de paie dématérialisée

La loi n° 2009-526 du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allégement des procédures permet aux employeurs de remettre à leurs salariés un bulletin de paie électronique.

La remise sous forme dématérialisée nécessite cependant que le salarié concerné ait expressément donné son accord et que l'intégrité des données qui y figurent soit garantie (en matière d'archivage notamment).

L'objectif du bulletin de paie électronique est double : un gain écologique et économique. Entre l'impression, la mise sous pli et la distribution, le bulletin de paie papier coûte en moyenne de 1,5 à 3 € par bulletin. La dématérialisation permet une économie de 33 à 67% !

Là aussi, les salariés doivent être accompagnés pour adopter le système. Pionnier dans ce domaine, Schneider Electric a proposé à ses collaborateurs le bulletin de paie en ligne dès octobre 2013. La société a mis en place un accompagnement du changement avec une population pilote et un espace spécial sur l'intranet. Depuis le lancement, un tiers des salariés français (expatriés compris) a choisi le bulletin de salaire électronique.

Notes de frais dématérialisées

La gestion des notes de frais est souvent perçue comme une corvée par les salariés et par les employeurs. Les avancées en termes de dématérialisation permettent là aussi un confort de travail et des gains de productivité non négligeables.

De nombreuses applications pour smartphones proposent désormais de gérer les notes de frais professionnelles. Le salarié saisit ses dépenses dans son application et joint une photo des justificatifs directement depuis son smartphone.

Ces solutions permettent de réduire le temps et les coûts de traitement. De nombreuses start-up se sont lancées déjà sur ce marché d'avenir.

La dématérialisation des procédures et des outils RH n'en est qu'à ses débuts. Les avancées technologiques remettent en cause les procédures administratives existantes, principalement basées sur le papier. Comme tout changement, la dématérialisation nécessite une phase d'accompagnement pour une adoption rapide tant côté RH que salariés. La carte titres-restaurant en est exemple particulièrement représentatif. Mais les gains en termes de confort de travail et de productivité sont tels que les entreprises et les collectivités ne pourront que suivre le mouvement qui a déjà commencé.

EN SAVOIR PLUS SUR MONEO RESTO

Moneo Payment Solutions, un expert des solutions monétiques sur mesure

Moneo Payment Solutions accompagne les entreprises et les collectivités avec des solutions monétiques innovantes. Depuis toujours, la dématérialisation et la simplification des transactions sont au cœur de l'ADN du pôle monétique Moneo Applicam.

C'est dans cette logique que Moneo Payment Solutions a ouvert la voie à la dématérialisation des titres-restaurant en France, en lançant en mars 2013 Moneo Resto ; la première carte titres-restaurant sur support carte bancaire.

Moneo Resto c'est :



1^{ère}

CARTE TITRES-RESTAURANT
EN FRANCE



2000

ENTREPRISES DÉJÀ CONVAINCUES*



100 000

UTILISATEURS QUI RÈGLENT
LEUR DÉJEUNER AVEC LA CARTE
MONEO RESTO*



+ 8 Millions

DE TRANSACTIONS TRAITÉES
EN 2015 (SOIT L'ÉQUIVALENT DE
85 MILLIONS D'EUROS DE FLUX).

* Au 1er juillet 2016

Moneo Resto a été élue meilleure innovation dans le prépayé. Elle a reçu le Prepaid Award 2013 et le prix ADCET 2014.

Pour en savoir plus sur rendez-vous sur la carte titre-restaurant, rendez-vous sur www.moneo-resto.fr.

POUR LES EMPLOYEURS

UNE GESTION ALLÉGÉE

CLASSEMENT DES AVANTAGES



POUR LEURS SALARIÉS

UN GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

CLASSEMENT DES AVANTAGES⁽²⁾





DES UTILISATEURS DE
TITRES-RESTAURANT PAPIER
SONT FAVORABLES À LA
CARTE TITRES-RESTAURANT⁽¹⁾



DES ENTREPRISES ONT VU
LE PASSAGE À LA CARTE
BIEN ACCUEILLI PAR LES
SALARIÉS.



LA DÉMATÉRIALISATION EST EN MARCHÉ

AUCUN RETOUR EN ARRIÈRE N'EST POSSIBLE !

9/10



DES ENTREPRISES PRÉFÈRENT LA CARTE
ET N'ENVISAGENT PAS DE REVENIR AUX
TITRES-RESTAURANT PAPIER



DES ENTREPRISES RECOMMANDENT
MONEO RESTO

(1) Etude Opinion Way sur 399 DRH et dirigeants | Mars 2013

(2) Etude Interne réalisée sur 2590 utilisateurs de la carte Moneo Resto | Mars 2015

(3) Etude Opinion Way sur 2067 répondants | Décembre 2013

Etude Interne réalisée sur 120 entreprises clientes Moneo Resto | Mars 2015



Exigez la simplicité !



Exigez la simplicité !

www.moneo-resto.fr

Une solution de Moneo Payment Solutions

Société par actions simplifiées au capital de 3 089 201 €
immatriculée au RCS de Paris sous le n° 435 164 280 - 29, rue du Louvre - 75002 Paris.