

# Dématérialisation : quel impact pour la DA ?

Depuis le 2 avril 2014, les titres restaurant ont été dématérialisés, c'est-à-dire portés sur un support électronique. Une bonne nouvelle pour les Gestionnaires, rompus aux systèmes de paiement électroniques. DA MAG fait le point sur cette avancée et sur ce qu'elle peut changer pour les sociétés de gestion.

On attendait la promulgation du décret qui légaliserait la dématérialisation des titres restaurant, c'est fait depuis le 2 avril 2014 où les Ticket Restaurant, Chèque Déjeuner et autres titres peuvent être chargés sur un support électronique de paiement, un terme volontairement large car en la matière, plusieurs types de supports seront disponibles, de la carte à puce avec ou sans contact (en option) au téléphone NFC, selon l'émetteur du titre restaurant. Bien évidemment, cette dématérialisation concerne la DA dès lors qu'elle commercialise des produits de restauration dans des entreprises dont les personnels reçoivent des titres restaurant.



## Des conditions d'utilisation plus strictes

La dématérialisation entraîne un resserrement des conditions d'utilisation comme le plafond de 19 € et deux titres maximum par jour ou l'interdiction d'utilisation le dimanche et les jours fériés. En ce qui concerne le plafond de 19 €, Nicolas Bodilis-Reguer, Délégué Général de NAVSA, plaide le bon sens : « Ne pas dépasser 19 euros par jour en TR est un faux débat en DA. La première des questions dans notre secteur est de savoir comment amener les salariés à dépenser 6, 7, 8 euros dans les DA. Il faut pour cela réorganiser notre offre, c'est ce que les gestionnaires ont commencé à faire ».

En revanche, les bénéficiaires y trouveront des avantages, comme la sécurisation de leurs titres : s'ils perdent leur carte, ils conservent leur solde, ce qui est impossible avec des titres papier ; ou le report des sommes non consommées d'un mois à l'autre. De même, l'inconvénient de l'absence de rendu de monnaie disparaîtra puisque les débits se feront au centime près et le ticket sera fractionnable. Le client pourra ainsi consommer sans problème sur plusieurs machines pour acheter par exemple un sandwich et un dessert. Bref, chacun y trouvera des arguments pour passer à la dématérialisation ou au contraire rester au papier.

## Schéma commercial

Si l'on observe comment les choses se passent, il en ressort qu'aujourd'hui des émetteurs comme Edenred, Natixis, Chèque Déjeuner ou Sodexo passent des contrats avec des entreprises pour les fournir en titres restaurant d'une valeur faciale donnée avec un abondement donné. Assez souvent, les entreprises prennent leur décision en fonction des avis des Comités d'Entreprise, voire la leur délèguent.

Ce sont donc ces mêmes émetteurs qui iront voir leurs clients pour leur vendre un service dématérialisé en remplacement de leurs titres en papier. Ou d'autres, car la dématérialisation a aussi entraîné l'apparition de nouveaux acteurs comme Moneo Resto. On l'aura compris, la décision échappe totalement aux Gestionnaires, qui constateront site après site si les collaborateurs détiennent des titres papier ou dématérialisés.

A ce stade, il sera important de savoir quels types de carte et de contrat ont été choisis par l'entreprise cliente, ce qui permettra au Gestionnaire en place d'adapter sa monétique au type de solution retenu localement. Mais en tout état de cause, et c'est plutôt positif, il n'y a en général qu'un seul émetteur par entreprise, ce qui limitera les contraintes pour les Gestionnaires.

## Déclaration de Jean-Marc Nigond, président de NAVSA

« Il s'agit d'une belle opportunité pour notre secteur qui saura tirer parti des possibilités liées à la dématérialisation. Nos professionnels maîtrisent mieux que d'autres les supports dématérialisés et leur adaptation à la problématique des Titres Restaurant sera probablement plus rapide qu'ailleurs.

Par ailleurs le report du crédit non consommé est intéressant pour nos professionnels. Mais les limites actuellement en vigueur (non utilisation du TR dématérialisé le dimanche, frais de commission a priori élevés pour les entreprises...) font que le TR en version papier a encore de beaux jours devant lui. C'est pourquoi un nombre croissant de gestionnaires se sont lancés dans l'expérimentation du TR en version papier. Il faut rappeler qu'en Belgique qui a dématérialisé en 2011, 70 % des transactions se font encore en papier car, en Belgique comme en France, c'est le chef d'entreprise qui choisit ou non de passer à la dématérialisation.

Je tiens enfin à rappeler que l'utilisation de TR dématérialisés est désormais liée aux négociations que NAVSA va entamer prochainement avec la CNTR. Nous rencontrons dans quelques semaines la CNTR pour fixer les règles propres à la DA afin de mettre en pratique la dématérialisation des TR. Les autres secteurs de restauration en France font de même afin d'agir dans le respect de la législation ».

## Les types de supports

Quand on fait la synthèse des différents supports proposés par les émetteurs, historiques comme émergents (Moneo Resto et Restoflash), on se rend compte qu'il y a des cartes à puce à contact avec ou sans code PIN et en option le sans contact, voire pas de carte du tout avec une solution NFC sur téléphone portable.

Mais au final ce n'est pas tant le type de support qui compte en la matière, mais bien de savoir si la carte est de type bancaire EMV (Europay, Mastercard, Visa) ou s'il s'agit d'une carte de type Conecs.

Pour Alain Huc, d'Ingenico, nous avons deux schémas possibles. Dans le premier cas, dit « 4 coins », celui des applications CB comme Mastercard ou Visa, il n'y a pas de problème majeur. En effet, il n'y aura aucun logiciel à implanter ou matériel à changer : le TPE du commerçant est d'ores et déjà apte à accepter une carte titre restaurant, la transaction s'inscrivant dans le cadre du contrat d'acceptation bancaire signé entre le commerçant et sa banque. Une précision toutefois, le terminal doit être certifié GIE CB. Le deuxième cas de figure est dit « contrat Conecs ». Les quatre émetteurs historiques (Edenred, Natixis-Intertitres, Sodexo et Chèques Déjeuner) se sont regroupés dans Conecs pour aborder mutuellement la dématérialisation des titres. Là, il sera nécessaire de télécharger un complément logiciel pour fonctionner sur les terminaux de paiement, logiciel développé par chacun des fabricants pour ses propres matériels. La solution devra aussi impérativement répondre aux mêmes critères de sécurité que le paiement bancaire puisque les cartes sont sur des bases EMV. Et utilisant le réseau bancaire, elle devra aussi être agréée. Il est donc prévisible que certains développeront ce logiciel, plus ou moins rapidement, tandis que d'autres en feront l'impasse. A noter, certains émetteurs auront des supports répondant aux deux schémas, EMV et Conecs, comme Edenred par exemple avec ses Tickets Restaurant.

## Solutions pour la DA

Comme cela a été mentionné supra, les Gestionnaires sont totalement tributaires des choix opérés par leurs clients. A priori, les avantages liés à la dématérialisation seront obérés par la perte des « assouplissements » vis-à-vis des règles, par contre ils auront l'avantage du fractionnement qui leur permettra de consommer à leur guise dans la journée, sans subir l'inconvénient de l'absence de rendu de monnaie et de la com-

plexité de gestion de la valeur faciale.

Pour les entreprises, l'avantage est majeur : plus de perte de temps liée à la distribution des tickets ou à la gestion des employés en mission, risque de vol et de perte, etc. Il y a fort à parier que les entreprises migreront assez vite car le gain financier sera important pour elles, l'ouverture du marché constituera aussi un facteur de diminution des commissions.

Les Gestionnaires devront s'adapter mais l'avantage sera aussi majeur pour eux : pas de fastidieux comptage, crédit de leur compte possible dès le lendemain, pas de risque de vol ou de perte dans toute la chaîne d'encaissement, possibilité de vendre des produits dont le prix est inférieur à la valeur faciale du ticket sans perte d'argent pour le consommateur, possibilité sans installation complexe de fractionner la prestation entre plusieurs machines.

Dans la DA, la majorité - pour ne pas dire la totalité - des lecteurs cashless sont de type privé et ne pourront pas évoluer car ils ne répondent pas aux critères de sécurité bancaire. Les lecteurs devront être de type bancaire et certifiés. La possibilité d'y charger une application Conecs pour accepter l'ensemble des titres dématérialisés sera un plus important. Chez Ingenico, on annonçait dès 2014 une application adaptée au Vending, laquelle acceptera les supports sans contact. Chez GTI, la nouvelle plate-forme UX de Verifone devrait aussi être compatible. Et en toute vraisemblance, tous les acteurs de la monétique en DA qui ont à leur catalogue des matériels agréés CB proposeront une solution adaptée au métier.

## Le jeu et la chandelle

L'acceptation des TR dématérialisés entraînera un investissement de la part des Gestionnaires. Objectivement, l'acceptation des TR papier aussi. Mais en face de cet investissement, il y a l'opportunité d'encaisser des paniers moyens de 5 à 8 €, du jamais vu en distribution automatique, et manifestement, une opportunité à ne pas laisser passer. ■

EF