

Tickets restos: ces Français qui s'accrochent au papier



Par Claire Bouleau
Voir tous ses articles

Publié le 29-04-2015 à 09h32
Mis à jour à 10h28

A⁺ A⁻

En France, seuls 4% des titres restaurant émis sont dématérialisés, mais la donne pourrait changer rapidement. Up (ex Chèque Déjeuner) annonce justement une stratégie d'innovation qui mise sur le numérique.



Seuls 4% des tickets restaurant sont dématérialisés en France (c) ERIC PIERMONT / AFP

8+1 1

Il y a guère plus d'un an, par un décret paru le 7 mars 2014, le gouvernement autorisait la dématérialisation des titres-restaurant sous forme de cartes ou autres supports électroniques. L'avantage de ce nouveau système: avec sa carte nominative, le salarié peut payer son repas au centime près, et le montant maximal quotidien

PARTAGER

28 24 1 52

RÉAGIR 0

RECEVOIR LES ALERTES

est élevé à 19 euros, contre un ticket jusque là. Les inconvénients: impossible désormais de céder ses titres restaurants à son conjoint ou ses enfants, d'en utiliser plusieurs par jour ou les jours fériés (pratique déjà interdite, mais dans les faits, très répandue car difficilement contrôlable).

13 mois plus tard, quel est le bilan? Les quatre émetteurs principaux de titres-restaurants ont lancé leur carte dématérialisée: Apetiz pour Chèque de Table de Natixis Intertitres, la carte Ticket Restaurant pour Edenred, la carte Pass Restaurant pour Sodexo et la carte Chèque Déjeuner pour Up (ex Chèque Déjeuner). Le virage numérique est amorcé. Le hic: les résultats sont encore timides. Sur les 740 millions de titres utilisés chaque année par 3,5 millions de bénéficiaires, "le taux de dématérialisation est d'environ 4% en France", note Vincent Toche, président de CONECS, la société créée par les quatre groupes pour concevoir et gérer l'infrastructure technique nécessaire à la dématérialisation, et dont chacun détient 25% du capital. Comme le montre le graphique ci-dessous, la meilleure performance, celle d'Edenred, n'est que de 7% d'utilisateurs convertis. Les consommateurs de titres papiers restent largement majoritaires.

Votre adresse e-mail OK

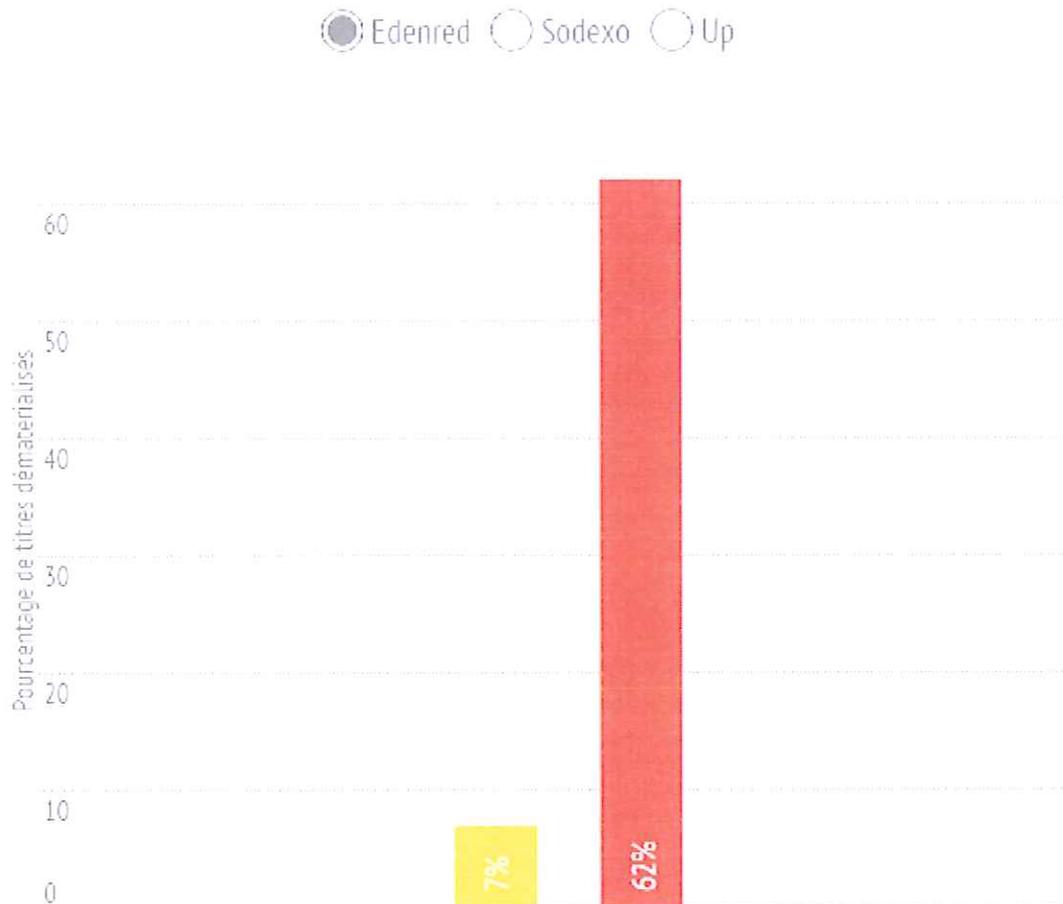
À LIRE AUSSI

La dématérialisation des tickets restaurant est-elle une arnaque?

Titres restaurant dématérialisés: ce que ça change pour vous

Le remplacement des tickets restaurant par des cartes va coûter cher aux commerçants

Dématérialisation des titres restaurant (France vs Monde)



Source : Edenred, Sodexo et Up. Chèque de table, lui, n'est présent qu'en France.



Create infographics

infogr.am

"Au Mexique, nous dépassons 90%"

Des chiffres qui n'inquiètent cependant pas les professionnels du secteur. "La France est le dernier pays significatif qui migre vers le numérique", explique Vincent Toche. "L'expérience internationale montre qu'il faut entre 5 à 10 ans pour atteindre une dématérialisation totale." Il serait donc normal que l'Hexagone atteigne difficilement 5% de dématérialisation seulement un an après la publication du décret l'autorisant. D'ailleurs, Sodexo, Edenred et Up, tous trois présents dans plusieurs pays, affichent des taux de dématérialisation tout à fait honorables au global, de respectivement 63%, 62% et 40%. "Au Mexique ou en Turquie, nous dépassons les 90%", pointe une porte-parole d'Up. Les raisons? "Au Mexique, nous nous sommes implantés en 2013 en rachetant la filiale d'une banque déjà très avancée dans la dématérialisation, adoptée pour des raisons de sécurité. Si vous vous faites voler votre carte, vous pouvez bloquer votre compte. En Turquie, où nous nous sommes lancés en 2009, les titres restaurants ont été directement vendus sur support numérique." En France, en revanche, où ils existent depuis les années 60, un attachement historique et culturel perdure pour ces coupons détachables.

Les pouvoirs publics aussi ont leur part de responsabilité. "Nous avons eu beaucoup de mal à les convaincre car ils ne trouvaient pas le sujet de la dématérialisation prioritaire", déplore Vincent Toche. Même constat chez Edenred: "En Belgique (NDLR: où 70% des titres restaurants sont numérisés), la dématérialisation a été autorisée en 2010, et au printemps

2014, le gouvernement a voté la fin définitive des titres papiers pour décembre 2015", pointe une porte-parole.

Autre facteur de ralentissement: le mille-feuille d'acteurs concernés par les titres restaurants."Il n'y a pas eu beaucoup de pédagogie avant la publication du décret", regrette Vincent Toche. "Désormais, il faut le faire à trois niveaux : celui des entreprises qui achètent les titres restaurant, celui des salariés qui les utilisent, et celui des commerçants qui les encaissent."

LIRE Titres restaurant: ce que ça change pour vous

La fin des commissions bancaires

Avec ce dernier public, Vincent Toche a bon espoir d'accélérer le passage au numérique grâce à une innovation: les cartes de deuxième génération, dotées de la technologie CONECs, qui débarquent actuellement sur le marché. "Les cartes titres restaurant qui existaient jusqu'à présent sont des cartes bancaires qui ont deux inconvénients", pointe Vincent Toche. "D'une part, le restaurateur paye deux commissions, une pour l'émetteur du titre, une pour la banque. Et d'autre part, il ne peut pas distinguer les transactions bancaires habituelles de celles payées par titres restaurants. Avec la solution CONECs, le restaurateur ne paye plus de commission bancaire, et sa compatibilité est facilitée car la transaction par titre-restaurant fait l'objet d'un flux spécifique dissocié du flux bancaire, qui donne lieu à l'édition de tickets distincts." Par ailleurs, cette nouvelle technologie ne nécessite pas d'investissement matériel: une simple mise à jour des terminaux de l'affilié suffit. 60.000 commerçants ont déjà signé pour s'équiper avec cette technologie. "Nous visons 95% du marché d'ici la fin 2015", anticipe Vincent Toche. Soit la quasi totalité des 180.000 restaurateurs et commerçants assimilés acceptant les titres-restaurant en France.

Prendre en marche le train de l'innovation

Face à la concurrence de nouveaux acteurs 100% digitaux comme Moneo Resto et Resto Flash, les quatre principaux émetteurs de titre savent qu'ils

doivent prendre en marche le train de la modernité. Ce 28 avril, Catherine Coupet, PDG de Up depuis septembre 2014, dévoilait en grandes pompes une nouvelle stratégie d'innovation, basée sur trois piliers:

1. Les collaborateurs: des "jeudis de l'innovation" mensuels et des appels à projets internes visant à stimuler l'intrapreneuriat seront lancés en septembre
2. La communauté des utilisateurs et partenaires: à travers des ateliers, rencontres, et des plateformes d'échanges lancées aussi cet automne, "nous voulons proposer à notre communauté de co-construire avec nous les offres de demain", se réjouit Catherine Coupet
3. Les experts en Open Innovation: ce troisième point, le plus ambitieux, prévoit l'injection de 10 millions d'euros dans le fonds d'investissement IDvest, spécialisé dans le digital, ainsi que la sélection de 5 start-up en juin pour rejoindre l'accélérateur qu'Up s'apprête à créer. le but: se faire aider des start-up pour faire émerger les nouveaux besoins.

"L'objectif du groupe est d'entrer dans une démarche d'innovation audacieuse", conclut Catherine Coupet, qui estime le budget innovation numérique total entre 30 et 40 millions d'euros. Un investissement nécessaire pour inventer les titres restaurant de demain.

LIRE La dématérialisation des titres restaurant, une arnaque?