



CCNews N°42 – 22 juin 2015

Entretien avec Laurent Delmas, D.G. de [Edenred France](#)

Selon le CNTR*, avec plus de 35 % du marché avec Ticket Restaurant, Edenred France est en tête du classement des émetteurs de titres. Le groupe a lancé la Carte Ticket Restaurant en 2014. Laurent Delmas en fait le bilan 1 an après son lancement.

Charles Copin : un an après la parution du décret de mars 2014 autorisant la dématérialisation du titre restaurant et permettant aux émetteurs de ces titres de passer du papier à la carte à puce. Quel est le bilan de vos actions ?



Laurent Delmas : Les parties prenantes ont réagi de façon assez positive. Salariés, entreprises et restaurateurs sont satisfaits. C'est un premier point. Pour ce qui nous concerne, la carte Ticket Restaurant se développe bien. En France, nous avons commencé à commercialiser des cartes de façon industrielle à partir d'avril 2014. A la fin mars de cette année nous avons enregistré plus de 90 000 utilisateurs actifs et nous pensons terminer l'année avec un bilan d'environ 160 000 à 200 000 cartes qui seront détenues par les bénéficiaires des Ticket Restaurant. Nous sommes sur un rythme de déploiement soutenu et qui est très comparable aux pays où nous avons totalement dématérialisé le Ticket Restaurant comme le Brésil pour ne prendre que cet exemple. Nous avons constaté également que le Ticket Restaurant au format carte avait séduit des entreprises qui auparavant n'avaient pas proposé de titres à leurs salariés.

C. C. Quel est le nombre de bénéficiaires de Tickets Restaurant ?

L. D. Nous comptabilisons pour la France, 1,3 millions de bénéficiaires. C'est un portefeuille que nous nous sommes constitués sur une cinquantaine d'années.

C. C. Comment réagissent les salariés bénéficiaires ?

L. D. En général, les salariés sont très attachés au titre-restaurant. C'est un avantage social non négligeable. Avec la carte ils peuvent régler leur consommation au centime près, contrairement au papier où ils doivent se délester de la valeur faciale d'un titre. Et leur montant de dépense peut atteindre 19 euros par jour, un montant supérieur à la valeur d'un ticket, d'une moyenne de 7 euros. De plus, en cas de perte ou de vol, il suffit au bénéficiaire de le déclarer pour que la carte soit mise en opposition. Enfin, la dématérialisation permet de fournir des informations sur le solde du compte, voire des promotions proposées par leur commerçant. Je voudrais rappeler que le titre-restaurant est considéré en France comme l'avantage le plus populaire par 98 % des salariés qu'ils en soient ou non bénéficiaires. Et, contrairement à ce que l'on pourrait penser, devant la complémentaire santé.

C. C. Et du côté des restaurateurs ?

L. D. On considère le parc des restaurateurs qui acceptent les titres restaurant à environ 180 000 établissements. Aujourd'hui, quelque 95 % de ces établissements sont équipés de terminaux de paiement électronique qui acceptent la carte ticket-restaurant à puce contact et sans contact, tout comme la carte bancaire. Du reste, nous utilisons le même logiciel pour traiter nos titres.



C. C. *Qu'en est-il de Conecs ?*

L. D. Conecs commence à fonctionner dans certaines villes. Pour notre part nous étudions le lancement de cartes Ticket Restaurant qui utilisent l'infrastructure Conecs pour la fin de cette année. Cette nouvelle carte permettra de router les transactions qu'elles génèrent directement vers nos services et ainsi ne seront pas remboursées par la banque du commerçant comme actuellement. Ainsi, le terminal du commerçant affilié distinguera les flux générés par la carte bancaire, qui seront payés par la banque du commerçant de ceux réalisés par la carte Ticket Restaurant que nous paierons directement au commerçant. Ce changement est totalement transparent pour les entreprises et les bénéficiaires ; en revanche, les restaurateurs trouvent un grand intérêt à ce que les flux soient bien distingués.

C. C. : *Comment ça se passe à l'étranger ?*

L. D. : Edenred est présent dans quarante deux pays. Toutes solutions confondues, nous réalisons des volumes d'affaires de plus de 17 milliards d'euros chaque année. En 2014, nous avons fait migrer 62 % de ce volume qui est désormais réalisé par des supports dématérialisés et nous pensons atteindre un taux de 75 % à la fin de 2016. Dans ce panorama, la France qui a peu dématérialisé un peu plus tard, a pris un bon départ au cours de ce premier trimestre 2015. Le secteur de la grande distribution qui accepte les titres restaurant est en train d'accepter le format carte.

C. C. : La numérisation apporte des avantages aux parties concernées, mais favorise aussi l'arrivée de nouveaux entrants ?

L. D. : Nous appartenons au secteur des services qui, de façon générale, est ouvert à la concurrence. Ces nouveaux entrants sont un bon stimulant pour une industrie comme la nôtre et permettent de stimuler le marché.

C. C. : La carte Ticket Restaurant a adopté la technologie du sans contact. Avez-vous rencontré des réticences, des appréhensions de la part des bénéficiaires ?

L. D. : C'est l'un des moyens de paiement sans contact qui connaît un très bon usage. La carte est particulièrement adaptée à des paiements quotidiens, de petits montants, dans la restauration. Nous comptabilisons déjà quelque 20 à 25 % des transactions de la carte Ticket Restaurant qui sont effectuées en mode sans contact. Je pense que notre carte va accélérer ce mode de paiement sans contact en France.

C. C. : Aujourd'hui le téléphone mobile devient un nouveau support de paiement. Envisagez-vous de développer des applications Ticket-Restaurant sur téléphone mobile ?

L. D. : En 2014, nous avons réalisé un pilote avec l'opérateur de télécommunications Orange et le réseau MasterCard avec plusieurs dizaines de salariés qui ont testé le Ticket Restaurant dématérialisé sur téléphone mobile. L'application était logée dans la SIM fournie par Orange s'appuyant sur la technologie NFC SIM Centric. Ce qui nous a permis d'alimenter notre réflexion sur ce mode de paiement mobile et de prévoir une généralisation de ce mode de paiement dans les semestres à venir.

A propos d'Edenred

Coté à la Bourse de Paris, Edenred est présent dans 42 pays avec plus de 6 000 collaborateurs, près de 640 000 entreprises et collectivités clientes, 1,4 million de prestataires affiliés et 40 millions de bénéficiaires.

En 2013, Edenred a réalisé un volume d'émission de 17,1 milliards d'euros, dont près de 60 % dans les pays émergents. Fort de 700 collaborateurs, Edenred France déploie ses solutions auprès de 120 000 entreprises et collectivités clientes, 6,7 millions d'utilisateurs et 380 000 prestataires affiliés.