

CONNECT & Vous

28

Numéro spécial « Bilan et perspectives »

L'Édito

par Vincent TOCHE



En ce début d'année, c'est l'heure du bilan pour la restauration comme pour Conecs.

Dans un contexte encore très particulier marqué par la poursuite de la crise sanitaire et l'utilisation du pass sanitaire d'un côté et l'extension du télétravail de l'autre, le secteur de la restauration a repris des couleurs, surtout par rapport à 2020, avec notamment un 2^{ème} semestre très dynamique, avec des niveaux de consommation proches voire supérieurs à ceux

de 2019, avant la Covid-19 ! Malgré les craintes, la mise en place du pass sanitaire n'a pas significativement ralenti la croissance du secteur, même si la fin d'année a été plus délicate (début de la 5^{ème} vague). Cette année marque aussi un nouveau record historique de recul des défaillances dans la branche Hébergement Restauration (-37% par rapport à 2020 selon le cabinet Altarès). Mais ces chiffres ne reflètent pas la situation économique dans cette période, ils traduisent aussi l'effet d'aubaine entraîné par les aides versées depuis mars 2020 (22 milliards d'euros), sans lesquelles de nombreux commerces auraient sans doute dû déposer leur bilan.

Durant cette même année, le Titre-Restaurant Dématérialisé (TRD) a accéléré sa mutation et a encore passé un cap. Les volumes qui passent par la plateforme Conecs ont doublé entre 2021 et 2020 comme ils avaient doublé entre 2020 et 2019 ! Et le sans contact se taille la part du lion : il représente plus de 8 transactions sur 10 et 94% des commerçants indépendants l'acceptent !

Que peut-on imaginer pour 2022 ?

Avec le télétravail qui s'installe dans la durée, c'est toute la géographie et l'offre de nos commerces qui mutent sous nos yeux. Les gagnants ? Sans doute les mêmes qu'en 2021 (cf. aussi *Connect & Vous N°27*) : les boulangeries (avec une offre snacking diversifiée), les supérettes (plutôt que les grands formats), la street food, les restaurants avec une offre rapide et de qualité pour le déjeuner (mais pas spécialement dans les quartiers d'affaire traditionnels !) et le « click and collect ».

Parallèlement, Conecs va continuer à accompagner chacun de ses clients à digitaliser le Titre-Restaurant : encore plus de volumes par carte ou par mobile NFC (*lire l'article en page 2 et l'interview en page 3*), migration de sa plateforme en CB6.1 et CB2A 1.6.1 d'ici quelques semaines (cf. *Connect & Vous N°25*), nouvelles homologations de solutions monétiques acceptant le TRD (automates, PSP,...). On y reviendra dans nos prochains numéros !

Bienvenue dans le monde des Titres-Restaurant, en mutation accélérée !

Vincent TOCHE,
Président de CONECS

Sommaire

	Pages
Chiffres clé • Le résultat de l'enquête « Connect & Vous N°27 »	2
Comment ça marche ? • La « double tokenisation »	3
Interview Bertrand SIMONIN SODEXO - Directeur Marchands et Opérations	4
Actu • Prolongation des mesures d'assouplissement • Les awards du bien-être au travail • La qualité de vie au travail chez Conecs	5
La presse en parle	6

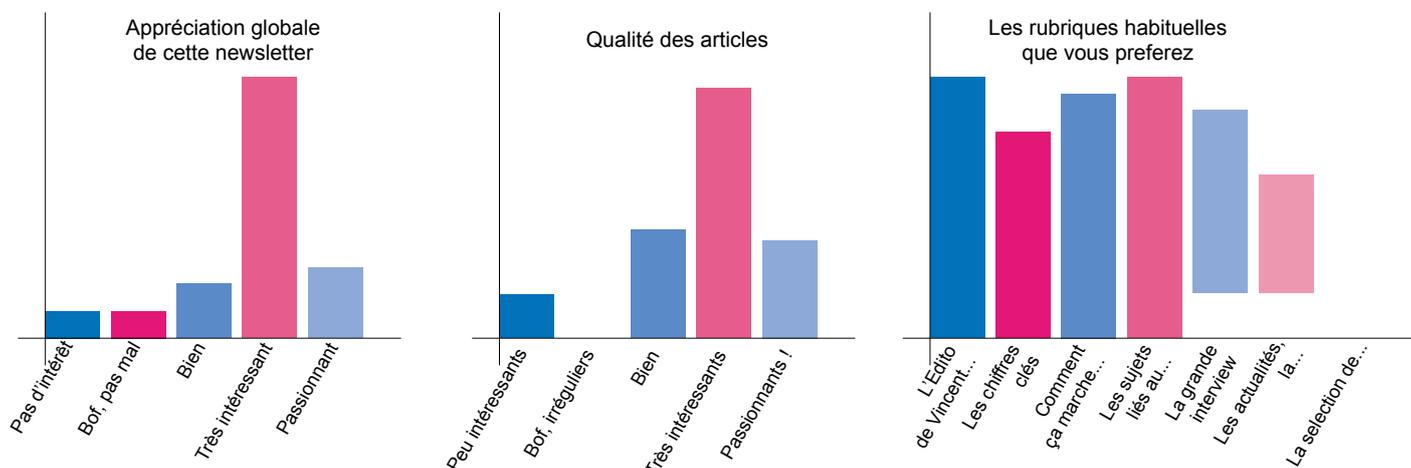
Chiffres clés

Le résultat de l'enquête « Connect & Vous N°27 »

En novembre dernier, nous vous avons interrogé sur votre perception et votre appréciation de Connect & Vous, la Newsletter institutionnelle de Conecs.

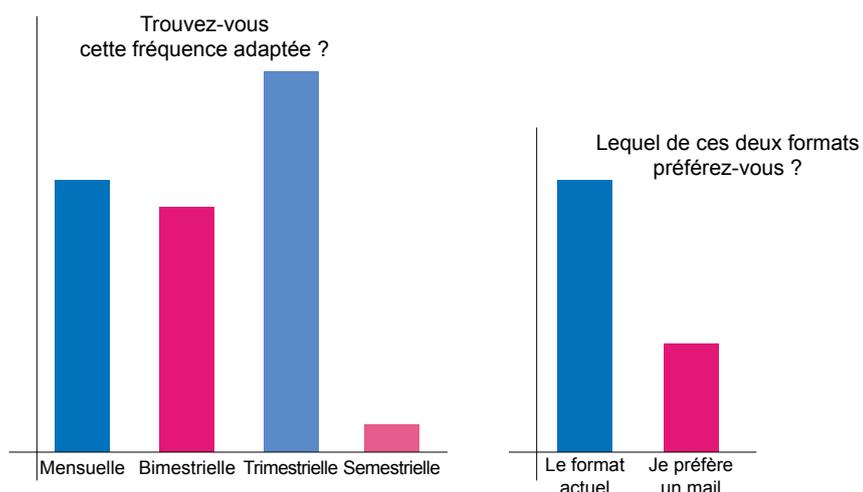
Voilà quelques résultats détaillés dont la plupart nous confortent dans la pertinence de l'information que nous vous diffusons dans cette Newsletter, tant sur le fond, que sur la forme.

Vous avez été plus de 10% de notre lectorat à répondre à notre enquête en ligne, toute l'équipe éditoriale vous en remercie sincèrement, votre participation nous aide à progresser.



A plus de 90%, vous trouvez notre Newsletter bien, intéressante, voire passionnante ; tout comme les articles qu'elle contient.

L'édito de Vincent Toche et les articles techniques emportent votre préférence à plus de 50%, quant à notre rubrique « vu sur Tweeter », vous ne la retrouverez plus car elle n'intéressait finalement que très peu d'entre vous.



Le format de Connect & Vous est préféré par les 2/3 d'entre vous face à un format e-mail et liens à cliquer et vous êtes plus de 50% à vouloir nous lire plus fréquemment, tous les mois ou tous les deux mois. Nous allons y réfléchir !

Du côté des verbatim, voici ce que nous avons retenu :

Vous avez des attentes concernant « les nouvelles solutions techniques mise en place » (comme nous le faisons avec la « double tokenisation dans ce numéro !) ; des « expériences utilisateurs » (restaurateurs, usagers, enseignes) et voulez en savoir plus sur nos « équipes ».

C'est bien noté, merci pour les pistes de contenu pour nos prochains numéros.

Sur nos articles, vous les estimez « professionnels », « honnêtes et neutres » et « toujours très chouettes à lire », là encore merci, nous y travaillons assidument.

Bonne lecture de ce nouveau numéro, qui intègre d'ores et déjà, un grande partie de vos recommandations

Comment ça marche ?

La « double tokenisation », une innovation de l'application mobile Titres-Restaurant Sodexo



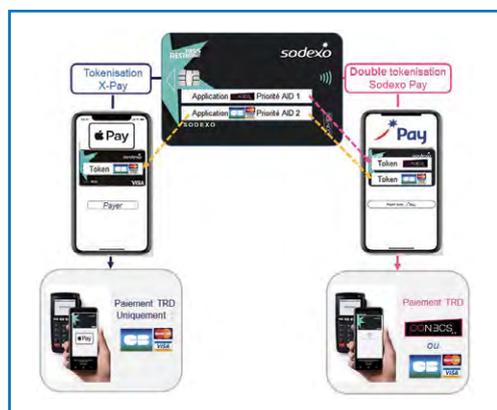
« **TOKENISATION** », derrière ce néologisme barbare se cache simplement, le fait d'enregistrer de façon anonyme et sécurisée les informations d'une carte de paiement (carte bancaire, carte Titre-Restaurant ou tout autre carte) dans le portefeuille digital (wallet) d'un téléphone mobile. Cela permet au titulaire de cette carte de réaliser des paiements sans contact, en toute sécurité grâce à son smartphone sans avoir besoin de sortir sa carte physique, évitant ainsi le risque de « récupération » à son insu des informations inscrites sur la carte.

En fin d'année dernière, l'un des émetteurs de Titres-Restaurant client de CONECS, **Sodexo Pass France** a innové en intégrant une « double tokenisation » à son application mobile. Précisons donc qu'il s'agit bien dans ce cadre, de paiements Titre-Restaurant, réalisés à partir d'un téléphone mobile intégrant l'application « **Sodexo Pay** » qui permet d'effectuer un

règlement sur un terminal de paiement (TPE), en sans contact, c'est-à-dire en utilisant la technologie NFC. NFC pour Near Field Communication, technologie qui permet d'échanger des données entre un lecteur et n'importe quel terminal mobile compatible.

En quoi consiste cette « double tokenisation » et quel est son intérêt ?

Petit rappel, au début de la dématérialisation des Titres-Restaurant, ont été lancées des cartes dites de 1^{ère} génération qui utilisaient le réseau technique « Bancaire » et lui seul. Ces cartes ont été suivies par les cartes 2^{ème} génération qui utilisaient le réseau « CONECS » en s'affranchissant du réseau bancaire. Aujourd'hui, certaines cartes sont devenues « hybrides » pour être compatibles avec les deux réseaux : elles utilisent en priorité, le processus Conecs si le TPE est configuré pour, ou si ce n'est pas le cas, le processus bancaire (cf. C&V n°20 - oct.2019). Ainsi, cette dernière génération de carte est utilisable sur tous les TPE et l'ensemble du réseau d'acceptation devient compatible, avec des coûts bancaires qui disparaissent pour les commerçants lorsque les transactions passent par Conecs.



Les paiements mobiles en Titres-Restaurant dématérialisés (TRD), étaient, étaient jusqu'à présent compatibles uniquement avec le réseau bancaire, en utilisant la plupart des « Wallets » mobiles X-Pay (Apple Pay, Samsung Pay ou Google Pay).

Pour la première fois, une application mobile de paiement par

Titre-Restaurant, intègre une double tokenisation qui permet de transformer une carte « hybride » physique en une carte digitale, elle aussi « hybride » : bancaire ET Conecs.

Grâce à cette innovation, le paiement mobile « Sodexo Pay » se comporte exactement comme le paiement sans contact avec la carte « hybride » physique : utilisation en priorité sur le réseau Conecs ou, en cas d'incompatibilité, sur le réseau bancaire.

Pour l'utilisateur, cette innovation est complètement transparente. En revanche, pour le commerçant, ce paiement mobile s'accompagne de tous les avantages des paiements Conecs (facturation détaillée, absence de commission bancaire, etc.).

Enfin, pour l'émetteur Sodexo à l'origine de cette innovation, les implications en terme d'infrastructure ont été importantes, puisque cette dernière a été développée spécifiquement pour intégrer la « double tokenisation ». Cette fonctionnalité n'a pas été intégrée aux wallets des X-Pay, mais bien à une infrastructure de paiement mobile propre à l'émetteur, avec tous les investissements techniques et humains que cela implique.

Au niveau de Conecs, les implications positives sont fortes puisqu'une simple tokenisation privait Conecs de tous les paiements TRD effectués avec un téléphone mobile. Avec cette double tokenisation, les transactions qui seraient passées sur le réseau d'acceptation Conecs avec une carte physique, le seront également en cas de paiement avec l'application mobile Sodexo Pay.

L'enjeu étant d'importance, toutes les équipes techniques et monétiques de Conecs ont été mobilisées aux côtés de son client Sodexo, pour assurer l'ensemble des tests et expérimentations, et l'aider à livrer une fonctionnalité stable, transparente et particulièrement fiable.

Un bel exemple de collaboration « client / opérateur technique » efficace et productif.

Interview



Bertrand SIMONIN

SODEXO

Directeur Marchands et Opérations

Connect & Vous : Bonjour Monsieur Simonin, vous êtes en charge du réseau « Marchands » qui accepte les Titre-Restaurant de Sodexo Pass France. L'innovation « double tokenisation » de l'application mobile Sodexo Pay impacte particulièrement vos marchands. Pouvez-vous nous en parler en quelques mots ?

Bertrand Simonin : Pour Sodexo, l'enjeu de cette double tokenisation était important. En dehors du plaisir d'être le premier émetteur de Titres-Restaurant à la proposer dans son application mobile (et seul à ce jour il me semble), il était primordial à nos yeux et en particulier pour nos marchands de l'intégrer. Ces derniers apprécient les atouts apportés par le réseau privatif d'acceptation de Conecs. Avec un simple paramétrage, ils accèdent à tous les avantages de Conecs, notamment l'absence de commission bancaire ou la facturation détaillée. Il nous semblait cohérent d'aligner les mêmes atouts des paiements par carte, avec les paiements mobiles.

C & V : Quelles ont été les étapes de développement de cette innovation ?

B. S. : Ce projet a mobilisé une grande partie de notre squad dédiée aux paiements durant 18 mois, avec le concours de nos collègues de la holding qui nous permettent de bénéficier d'expertises et de l'expérience de l'ensemble des 35 pays où Sodexo Avantages et Récompenses est implanté à travers le monde. Le projet initial a été présenté en janvier 2020, le cahier des charges a été établi dans la foulée et les premiers tests avec Conecs datent de fin 2020. Les premiers tests d'exploitation ont eu lieu mi-2021 et le début du déploiement a commencé en septembre dernier. Un projet d'envergure et d'une durée habituelle au vu de sa complexité et sensibilité.

C & V : Un premier bilan après ce premier trimestre d'exploitation ?

B. S. : Tout d'abord, tout fonctionne techniquement très bien ! L'expérience utilisateur, qui est une vraie préoccupation pour nous, est parfaite. Les transactions mobiles via l'application Sodexo Pay passent prioritairement sur le réseau Conecs et sur le réseau bancaire en deuxième intention. C'était notre objectif. Les paiements mobiles représentent déjà 6% de nos paiements Titre-Restaurant digitaux alors que plus de 80% de nos paiements se font sans contact. Ce chiffre est à mettre en regard de la très forte progression dans le même temps, des paiements mobiles bancaires depuis le début de la pandémie. Cette tendance justifie ce type d'innovation ambitieuse qui s'inscrit dans les usages de paiements de nos bénéficiaires. Si je compare à d'autres pays comme la Belgique où nous sommes très présents, nos solutions sont en avance.

C & V : D'autres innovations de ce type sont en cours, vous pouvez nous en parler sans dévoiler de secrets ?

B. S. : Nous avons mis en place au début de l'été dernier une solution de complément bancaire automatique au-delà des limites de paiements en Titres-Restaurant. Un bénéficiaire peut ainsi payer, par exemple, 40 € chez son restaurateur avec sa carte Sodexo ou en paiement mobile et il sera automatiquement débité de 19 € en Titre-Restaurant (ndlr : le plafond quotidien autorisé habituellement) et de 21 € en complément bancaire. Cette fonctionnalité combinée à une expérience utilisateur parfaite, rencontre un réel succès auprès de nos consommateurs.

Nous travaillons aussi à cette double tokenisation pour Apple Pay mais c'est plus compliqué, car nous devons intégrer ce projet Sodexo dans la roadmap internationale des travaux d'Apple. Je vous laisse donc imaginer les efforts de persuasion dont nous usons auprès d'eux pour avancer, sur ce point, notre présence internationale est un véritable atout.

Sinon, vous imaginez bien que nous avons plein d'idées et sujets en cours pour 2022 afin d'accompagner nos marchands, clients et bénéficiaires, mais je ne vous en dirai pas plus aujourd'hui... Continuez à lire Connect & Vous et vous resterez au courant !



Actu



Le gouvernement a publié le 20 octobre dernier, le texte prolongeant l'augmentation du plafond d'utilisation quotidienne de Titres-Restaurant de 19 à 38€ dans la restauration rapide et traditionnelle, bars assimilés à des restaurants et hôtel-restaurants. Cette mesure appréciée et soutenue par l'ensemble des métiers de la restauration est prorogée jusqu'au 28 février 2022.



Alizée Nolot, en veste bordeaux au centre, accompagnée des autres lauréats des 4^{ème} awards du bien-être au travail



CONECS s'est vu décerner la mention « **Coup de Cœur du jury** » à la 4^{ème} édition des « Awards du bien-être au travail » organisés par l'éditeur de logiciels RH « **LUCCA** » et qui récompensent les meilleurs projets et les plus belles initiatives RH en matière de bien-être au quotidien des salariés.

Le projet distingué était porté par Alizée Nolot, notre Office Manager (mais également Chief Happiness Officer 😊) avec sa « Boîte à surprises », qui orne tous les bureaux des collaborateurs de Conecs et qui est alimentée chaque semaine en surprises en tout genre.



La qualité de vie au travail est une préoccupation permanente chez Conecs.

En 2021, les événements, toujours portés par notre Chief Happiness Officer Alizée Nolot, ont été nombreux, même à distance, et nous avons terminé en beauté avec un « Dirty Santa » où Vincent Toche, président de Conecs, s'est même vu élire avec beaucoup d'humour, « Miss Sexy »...



La presse en parle...



17 Janvier 2022

Puis-je payer dans toute la France avec mes titres restaurants ?

Tout dépend de ce qu'a prévu votre employeur. Par défaut, les titres restaurant doivent être utilisés dans le département du lieu de travail ou dans les départements limitrophes. Mais si votre patron a décidé de commander des titres valables dans « toute la France » (notamment si les salariés sont amenés à effectuer des déplacements professionnels), vous pourrez payer avec dans n'importe quel établissement agréé sur le territoire métropolitain ou dans les départements et régions d'outre-mer. A noter : les titres restaurant ne sont jamais valables à l'étranger.



04 Janvier 2022

La limite d'exonération des titres-restaurant en 2022

La contribution de l'employeur au financement des titres-restaurant distribués aux salariés est exonérée de cotisations sociales dans une certaine limite. Selon l'Urssaf, pour les titres-restaurant distribués aux salariés à compter du 1^{er} janvier 2022, cette contribution patronale bénéficie d'une exonération de cotisations sociales dans la limite de 5,69 € par titre (contre 5,55 euros en 2021).

Rappel : pour être exonérée de cotisations sociales, la contribution de l'employeur aux titres-restaurant doit être comprise entre 50 % et 60 % de la valeur du titre. La valeur du titre-restaurant ouvrant droit à l'exonération maximale de 5,69 € est ainsi comprise entre 9,48 euros et 11,38 euros.



03 janvier 2022

Télétravail : frais, pauses, ticket-restaurant... Quels sont vos droits en tant que salarié

Le salarié en télétravail est censé conserver les mêmes droits que lorsqu'il est sur site. Donc l'employeur doit continuer à attribuer les titres-restaurant à son salarié, même en télétravail.

« Le titre-restaurant est un avantage consenti par l'employeur qui ne résulte d'aucune obligation légale. En revanche, l'attribution d'un titre-restaurant est possible si et seulement si le repas du salarié est compris dans son horaire de travail journalier (article R. 3262-7 du Code du travail). Par conséquent, dès lors que les salariés exerçant leur activité dans les locaux de l'entreprise bénéficient des titres-restaurant, les télétravailleurs doivent aussi en recevoir si leurs conditions de travail sont équivalentes », précise le ministère du Travail.



Janvier 2022

Titres Restaurant 2022 : avantages, validité, plafonds, impôt

Les tickets restaurant sont utilisables pendant l'année civile de leur date d'émission, à laquelle s'ajoutent les mois de janvier et février de l'année suivante. Les tickets restaurants reçus en année N doivent donc être utilisés avant le 1^{er} mars de l'année N+1. En cas de tickets restaurant périmés, vous devez rendre ces titres à votre employeur afin de les remplacer en obtenant le même nombre de titres qui, eux, seront valables pour l'année en cours.

Si les titres restaurants sont utilisés sous forme de carte, les règles sont les mêmes. Si vous n'avez pas utilisé toute la somme dont vous disposez en année N arrivé au mois de mars de l'année N+1, vous pouvez demander à être crédité de la somme restante sur votre compte.



11 décembre 2021

Distribution de titres-restaurant : peut-elle être suspendue durant les congés payés ?

Le nombre de titres-restaurant distribués à chaque salarié correspond au nombre de jours qu'il a travaillé dans le mois puisqu'ils sont censés être utilisés pour acheter à déjeuner. Sur un mois de quatre semaines, avec cinq jours de travail en horaires de journée, vous avez donc droit à vingt titres. Mais si vous prenez une semaine de vacances, alors vous n'en recevrez que quinze. Si vous avez été en arrêt de travail ou que vous avez posé une RTT, la même règle s'applique, vous ne recevez pas de titre pour ces jours-là.

