

Titre restaurant & Marchés Publics

Les 5 clés pour
un cahier des
charges réussi

Juin 2023



Les 5 clés d'un cahier des charges réussi en 2023

pour choisir ses titres restaurant en toute sérénité

Afin de vous permettre de **choisir la solution de titres restaurant la plus adaptée** à vos besoins, les documents de la consultation tels que le Cahier des Clauses Techniques Particulières doivent désormais prendre en compte à la fois les **émetteurs** de titres restaurant dits "**classiques**", les **néo émetteurs** et les **nouveaux opérateurs** ayant un parti-pris différent et innovant.

Cette capacité à **ouvrir le champ des possibles** est non seulement salubre au titre de la libre concurrence mais elle vous fera découvrir des alternatives insoupçonnées !

Découvrez nos 5 conseils

1

Voir au delà des frontières de la carte à puce !

2

Aller dans le sens de l'économie locale

3

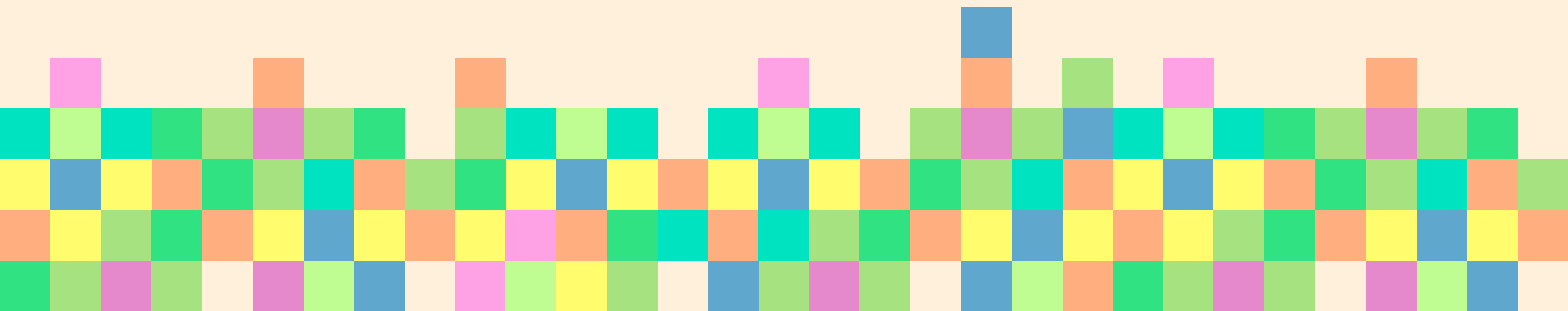
Attention à la face cachée du budget global

4

Créer une grille de notation juste et réaliste

5

Penser au gré à gré pour innover



1 Voir au delà des frontières de la carte à puce !

Cette croyance a la peau dure. Autant un paiement sous forme de carte bancaire est devenu la norme pour nos achats du quotidien, autant la génération d'une petite sœur de cette carte avec un usage limité aux titres restaurant semble désormais incongrue, obsolète, voire ringarde.

Curieusement, les émetteurs de titres cadeaux ne s'y sont pas trompés : **La plupart des acteurs présents sous forme de chèques cadeaux papier transforment leurs supports non pas en cartes de paiement mais en QRCodes** présentés via un smartphone ou à défaut un « voucher » éphémère.

En ce qui concerne la dématérialisation du titre restaurant, **le législateur** dans sa grande sagesse **a laissé l'opportunité à différents types d'opérateurs de proposer** ce titre dématérialisé sous différents formats, sans jamais imposer une carte prépayée spécifique « titres restaurant ».

« Les titres restaurant peuvent être émis sur un support papier ou sous forme dématérialisée. »

L'article R. 3262-1-2 du code du travail énonce, pour sa part, les mentions et fonctionnalités obligatoires auxquelles doivent se conformer les titres restaurant dématérialisés.

Concrètement, **la réglementation envisage indistinctement deux modes de paiement** par titres restaurant dématérialisés :

- le paiement au moyen d'un **support physique** (par exemple une carte à puce) ;
- le paiement effectué à partir d'un **équipement terminal** au sens du code des postes et des communications électroniques (par exemple un téléphone mobile).

Ce qu'il faut retenir

Considérer à tort qu'il faille obligatoirement une carte à puce peut vous porter préjudice ! En effet, cela élimine de facto tout acteur proposant une solution 100% dématérialisée (pouvant être utilisée avec une carte bancaire personnelle par exemple).



2 Aller dans le sens de l'économie locale

Saviez-vous que les titres restaurant pèsent en moyenne pour 15% du chiffre d'affaires des commerçants alimentaires en France ? Ce n'est pas négligeable !

Et pourtant, ce résultat est fortement impacté par les **commissions bien trop élevées** imposées par les émetteurs de titres restaurant.

Les conséquences, vous les devinez : les restaurateurs se mettent à refuser de plus en plus ces cartes titres restaurant.

Un refus dont sont directement victimes les utilisateurs (agents de la ville inclus) et qui nuit au développement de l'économie locale.

En moyenne, un émetteur traditionnel prend **entre 4 et 5% de commission auprès des commerçants** à chaque paiement. Une commission exorbitante qui ne se justifie plus aujourd'hui. Ouvrez l'oeil car **de nouveaux opérateurs comme Openeat limitent aujourd'hui cette commission à seulement 1,5% !** 3 fois moins cher et surtout 3 fois plus positif pour l'économie locale !



3 Attention à la face cachée du budget global

Ça a toujours été ainsi, **le montant des titres restaurant est co-financé entre l'employeur et l'agent.**

De ce fait, vous avez systématiquement envie d'invoquer dans vos cahiers des charges un budget global intégrant cette double contribution.

Pourtant, de **nouveaux opérateurs de titres restaurant vous permettent de supprimer le prélèvement de la participation agent** en début de mois (c'est le cas d'Openeat). Dans ce cas de figure, seule la dotation employeur est alors utilisée pour rembourser chacune des dépenses éligibles au titre restaurant effectuées avec la carte bancaire de l'agent.

À l'inverse, imposer un budget global cumulant les contributions employeur et agent avantage fortement l'émetteur de titres restaurant traditionnel, qui viendra y ajouter des frais éventuels.

Comment éviter ce piège ?

Nous vous recommandons d'**exprimer uniquement le prix des prestations proposées par les opérateurs dans vos Bordereaux Prix Unitaires (BPU) et le Détail Quantitatif Estimatif (DQE).**

Les valeurs faciales proposées aux agents ne sont ni différenciantes ni discriminantes d'un opérateur à l'autre puisqu'elles relèvent du seul choix de l'employeur inutile donc de les mentionner dans les BPU et DQE.



4 Créer une grille de notation juste et réaliste

Les critères de notation de votre règlement de consultation doivent refléter une analyse mettant en exergue les points qui vous permettront de **trouver l'offre la mieux-disante, à savoir un compromis adroit entre une proposition alignée avec les exigences et un prix** dans l'épure du budget de la collectivité.

Les frais de la prestation de service des opérateurs étant marginaux par rapport à la dotation, ils **doivent représenter une faible part de la note globale**.

Le piège habituel étant le suivant : les émetteurs pratiquent une gratuité totale, malgré des bordereaux pourtant bien détaillés, car leur modèle économique vise à capter l'essentiel de leurs revenus sur les commerçants locaux.

De ce fait, voici nos préconisations qui font la part belle à une qualité de service que vous êtes en droit d'attendre et non simplement à une guerre de prix.

Critères	% recommandé	Explications
Prix des prestations	10%	Le coût des prestations associées étant marginal au regard du budget global des titres restaurant, son importance est toute relative, la différenciation entre les solutions doit adresser surtout la pertinence de la solution technique, la largeur du réseau d'acceptation et les modalités d'accompagnement employeur + bénéficiaire
Pertinence de la solution proposée à l'employeur (facilité d'appropriation, interfaces mobilisées, simplicité de gestion, etc...)	20%	L'employeur doit être en mesure d'implanter aisément la solution et de ne consacrer aux commandes mensuelles qu'un temps réduit et efficace
Efficiency de la solution proposée aux bénéficiaires (facilité d'installation et d'utilisation, adaptation à tous publics, fluidité du parcours, ...)	25%	Côté utilisateur, l'outil digital doit être facile d'appropriation afin de convenir à tous les publics, du digital native aux personnes peu à l'aise avec un outil par essence digital
Largeur du réseau d'acceptation commerçant (nombre de points de vente, achats en ligne, livraison, ...)	25%	En terme d'efficience, le critère principal du titre restaurant est sa capacité à être accepté partout, pour donner au bénéficiaire un maximum d'occasion de consommer ses droits
Prestations d'accompagnement (setup initial, formation des gestionnaires RH, information aux bénéficiaires, différents modes de support client, etc...)	10%	Un déploiement réussi est la garantie d'une mise en oeuvre efficace dès les premiers moments d'utilisation; Un support qui en prend le relais en garantira la suite opérationnelle
Impact RSE (social, sociétal, environnemental)	10%	Un impact RSE désormais impératif, sur les 3 volets

5 Penser au gré à gré pour innover

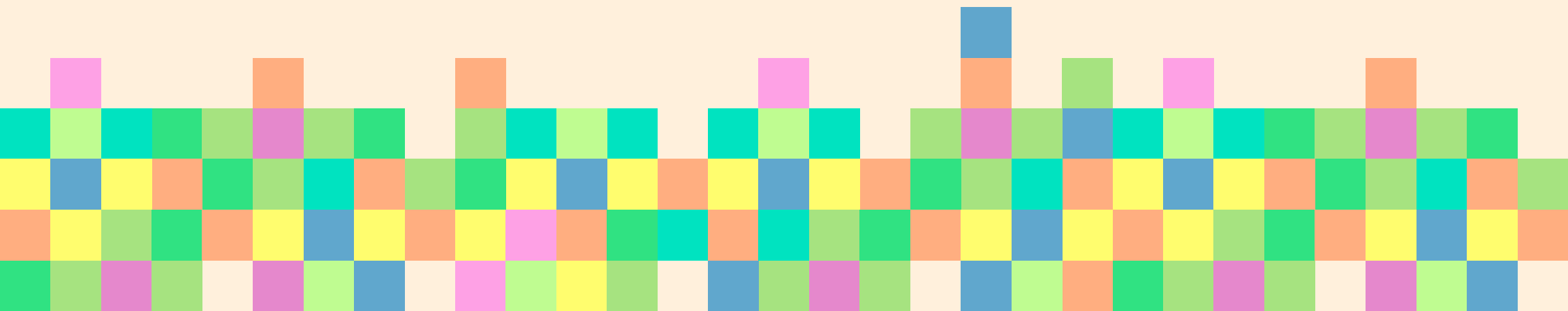
En tant qu'acheteur vous pouvez également **mobiliser un marché de gré à gré** avec une solution proposée par un nouvel opérateur, en considérant que seules les prestations de services matérialisent les attendus de la commande (en ce cas les provisions employeur et agents sont sorties du budget global, ce qui est au final assez naturel).

Cette disposition élégante est rendue possible car **un marché public peut être conclu sans publicité ni mise en concurrence préalable** dans différentes hypothèses régies par le code de la commande publique. Cela peut notamment être le cas en raison de l'objet ou de la valeur estimée du marché.

Mais qu'en dit la loi ?

Dans le cadre de l'application de l'alinéa 1^o de l'article L. 3262-1 du code du travail et du déploiement des opérateurs agissants pour les employeurs-émetteurs, il apparaît raisonnable, pour évaluer le montant de marché, de ne prendre en compte que le prix que vous avez acquitté pour les services fournis par l'opérateur, à l'exclusion de la valeur libératoire des titres restaurant

Sous réserve du calcul de la valeur estimée du besoin de l'acheteur, les exclusions relatives au seuil de 40 000 euros hors taxes, applicable à tous les achats, et au seuil de 100 000 euros hors taxes, applicable aux achats innovants, apparaissent donc invocables.



Le nouveau monde du titre restaurant vous attend

Vous l'aurez compris, **le marché du titre restaurant est en train de se transformer** ces dernières années. Ainsi la mise à jour de vos cahiers des charges vous permettra **d'ouvrir le champ des possibles** et identifier de nouvelles solutions plus efficaces pour vos agents et à l'impact positif pour l'économie locale.

Des solutions également plus modernes qui garantissent une expérience fluide pour le bénéficiaire : à la fois dans la « liquidité » du droit grâce à la propre carte bancaire de l'agent, et dans le maintien intact de son pouvoir d'achat en début de mois (plus de prélèvement).

Une fois encore, **vous restez souverain pour choisir la meilleure solution** titres restaurant pour vos agents, mais gageons que l'exposé ci-dessus participe à une démarche d'innovation sur un marché qui n'a guère évolué depuis 60 ans. Et ce pour le plus grand bénéfice des employeurs publics et des agents, qui y verront là un signe tangible de modernité de leur employeur.





www.stayopen.io

