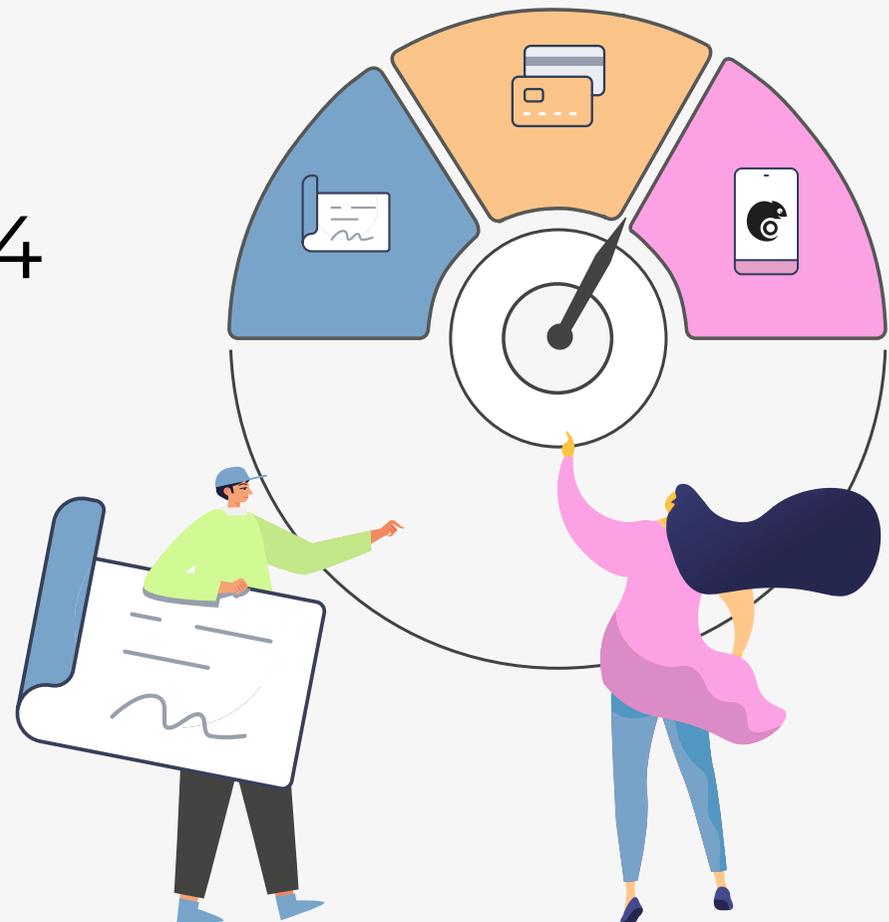




# Baromètre annuel du titre restaurant 2024

Tendances et attentes  
des salariés



## Édito

Ce baromètre présente les résultats d'une étude réalisée fin avril 2024 par Openeat en collaboration avec Selvitys auprès de **2000 salariés** français, bénéficiaires de titres restaurant.

La majorité des participants travaillent dans des PME, des ETI et de grandes entreprises, avec quelques uns issus de TPE.

L'échantillon se compose de :

<b>39%</b> d'hommes	<b>61%</b> de femmes	<b>80%</b> des répondants ont entre 25 et 54 ans
------------------------	-------------------------	--

Parmi les répondants, **500 d'entre eux utilisent des titres papier, 1500 des cartes titre restaurant.**



### Objectifs de l'étude

- Comprendre les habitudes d'utilisation des titres restaurant par les titulaires de titres en format papier ou carte ;
- Analyser la transition vers les titres restaurant dématérialisés pour les titulaires de titres papier ;
- Identifier les besoins et les frustrations liés aux titres restaurant ;
- Comprendre les attentes vis-à-vis des nouvelles solutions sur le marché.

# Tendances et habitudes avec le titre restaurant

Tous les jours ou seulement quelques fois par mois, pour faire ses courses ou pour déjeuner au restaurant... À chacun ses habitudes avec le titre restaurant ! Découvrez dans cette 1ère partie **comment les salariés français utilisent leurs titres restaurant.**



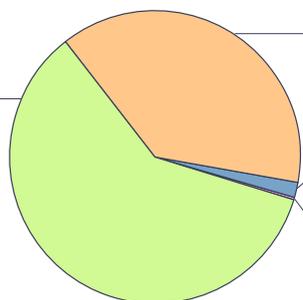
## Le titre restaurant : quand, où et pourquoi ?

**6 salariés sur 10** utilisent leur titre restaurant dès qu'une occasion se présente !

### Avec les titres restaurant, vous êtes plutôt ?

**59,8%**

Les utiliser dès que possible



**38,6%**

Les utiliser de temps en temps

**1,6%**

Les utiliser assez peu

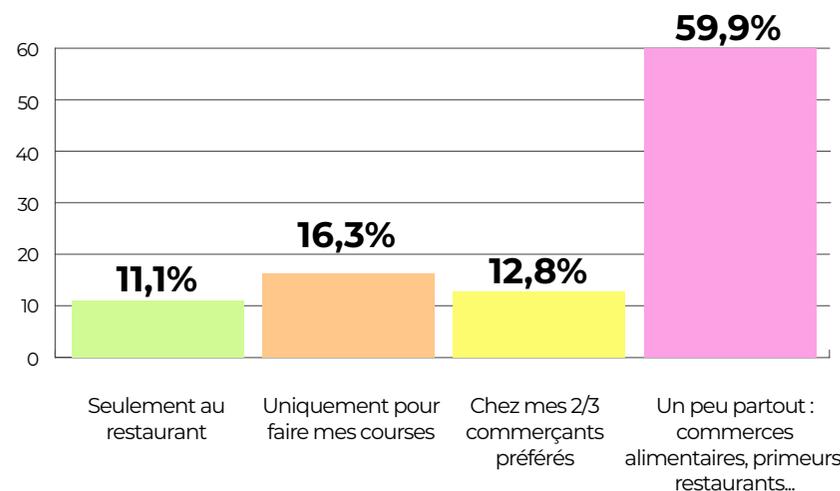
**0,1%**

Ne jamais les utiliser

Seulement **1 utilisateur sur 10** utilise ses titres restaurant... **uniquement au restaurant !**

Et pour plus de la moitié d'entre eux, le titre restaurant s'utilise un peu partout.

### Où consommez-vous majoritairement vos titres restaurant ?



## Courses ou restaurant : et s'il fallait choisir ?

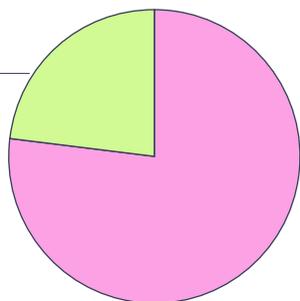


S'il fallait **faire un choix**, c'est tout vu :  
**le titre alimentaire l'emporte !**

Si demain, on vous obligeait à choisir entre un titre alimentaire ou un titre restaurant :

23,2%

Titre restaurant



76,8%

Titre alimentaire  
(supermarchés,  
primeurs, bouchers,  
épicerie fine...)

### Qu'est-ce que le titre alimentaire ?

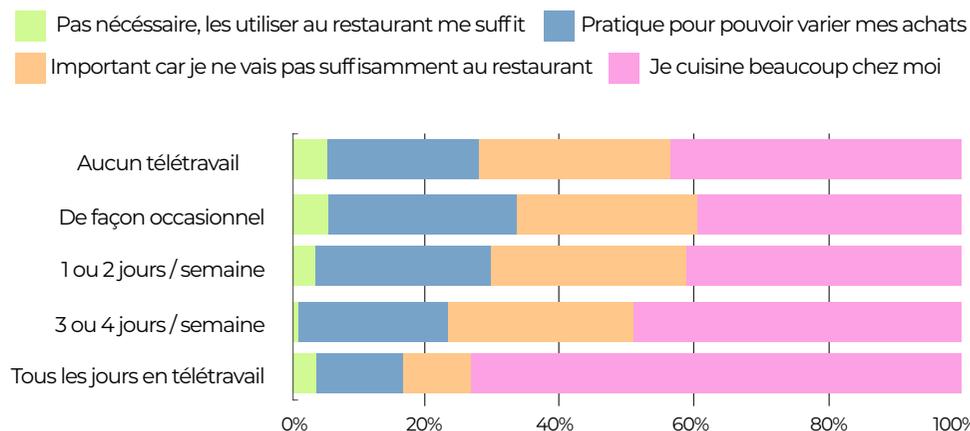
Un titre dont l'usage est limité aux commerçants alimentaires : supermarchés, primeurs, bouchers, épicerie fine...

Un constat qui s'explique notamment par **l'essor du télétravail**.

Le télétravail a un **impact direct sur les habitudes de consommation** des salariés pour lesquels les courses alimentaires sont bien plus significatives au quotidien.

Pour vous, pouvoir utiliser un titre restaurant chez un commerçant alimentaire c'est :

Selon la fréquence de télétravail :



# Les utilisateurs du **titre restaurant papier**

Parmi les 2000 salariés interrogés, **500 d'entre eux bénéficiaient encore du titre restaurant papier**. Un format qui sera remplacé par du tout digital d'ici 2025. Nous les avons questionnés sur cette transition.

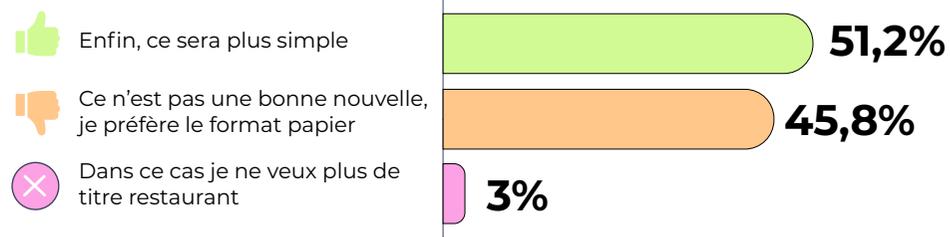


## Des utilisateurs papier pas pressés de passer à la carte...



La **moitié** des utilisateurs de titres restaurant papier interrogés **ne souhaitent pas passer au format digital.**

**Votre employeur va être obligé de passer à un titre digital d'ici fin 2025. Qu'en pensez-vous ?**

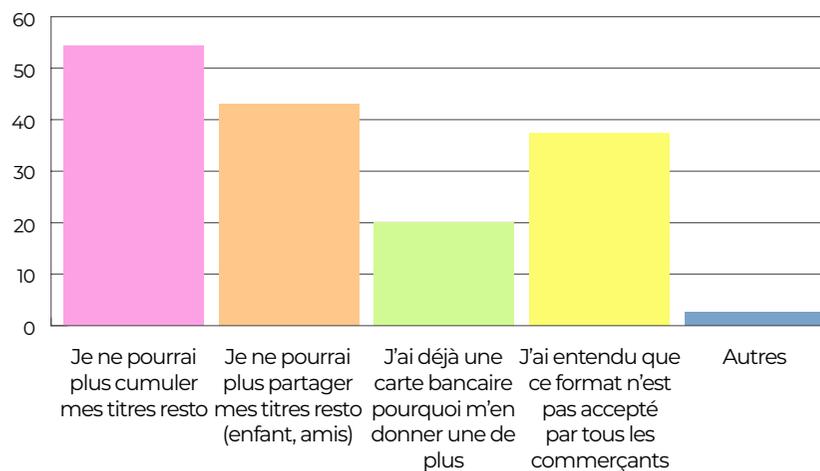




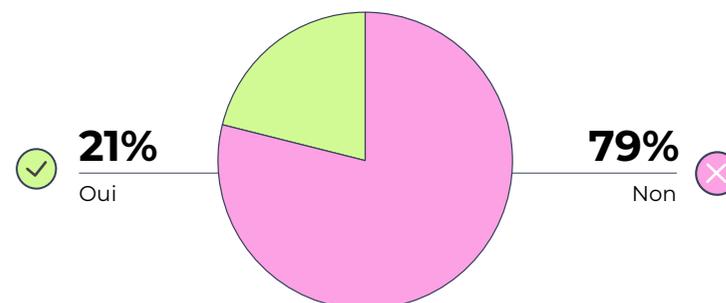
## Un format papier qui permet quelques détournements d'usage

Le cumul, le partage à ses amis ou enfants...

### Pourquoi le passage au titre restaurant digital n'est pas une bonne nouvelle ?



### Est-ce que vous préférez dans ce cas ne plus avoir de titre restaurant après 2025 ?



Dans tous les cas, **8 utilisateurs de titres restaurant papier sur 10** souhaitent conserver cet avantage !

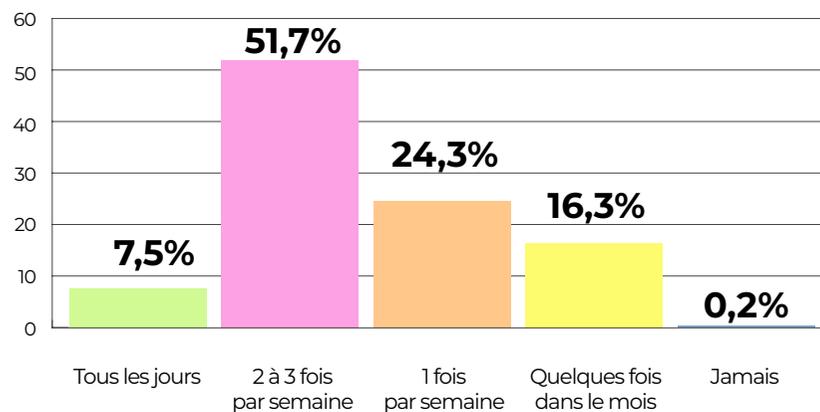
# Les utilisateurs de la **carte titre restaurant**

**La carte titre restaurant est le format le plus utilisé** par les salariés français à l'heure actuelle. Bien que digitale, cette carte s'appuie sur un modèle identique de prépaiement par les salariés et les entreprises, et son utilisation reste limitée à un réseau de commerçants affiliés. Découvrez ce qu'en pensent les utilisateurs.



## Une carte titre restaurant qu'on ne sort pas tous les jours...

Quand utilisez-vous votre carte titre restaurant?



La carte titre restaurant est utilisée **2 à 3 fois par semaine par 52%** des utilisateurs.

**1 utilisateur sur 4** l'utilise **1 fois par semaine** maximum.

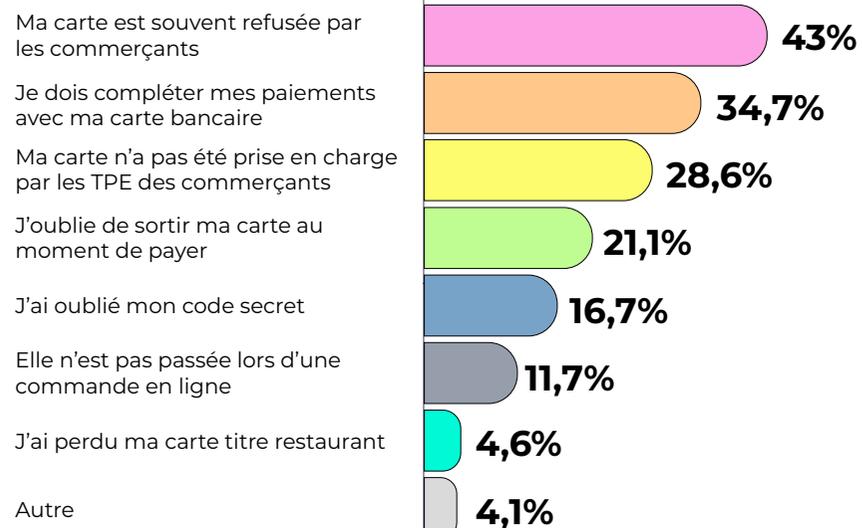
## Et une expérience utilisateur qui ne fait pas l'unanimité !

Pour la 3ème année consécutive,  
**1 utilisateur sur 2 indique rencontrer des problèmes**  
dans l'utilisation de sa carte titre restaurant.



Quand on pose la question à tous les panélistes, on se rend compte que **plus de 90% d'entre eux ont déjà vécu une ou plusieurs situations contraignantes avec la carte titre restaurant.**

### Parmi la liste suivante, quelles situations avez-vous déjà vécues avec votre carte titre restaurant ?



## Le parcours du combattant des utilisateurs de carte titre restaurant :

Utiliser sa carte titre restaurant comporte ses freins et limites... Ci-dessous le récapitulatif des situations les plus rencontrées par les salariés que nous avons questionnés :

1

**Une carte refusée** par les commerçants pour plus de **43% des utilisateurs**

2

Pour **1 utilisateur sur 3**, les **limites de plafond** obligent à compléter son paiement avec sa carte bancaire

3

Une carte titre restaurant **encore trop peu acceptée** sur les TPE commerçants

4

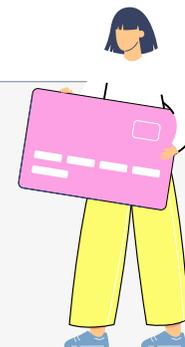
**1 utilisateur sur 5 oublie de sortir sa carte** titre restaurant au moment de payer

5

Certains **oublent** aussi **le code de leur carte** (un code de plus à retenir dont on se passerait bien)

6

**Certains utilisateurs la perdent...**



## Des refus de plus en plus fréquents

**43% des utilisateurs** de cartes sondés ont rencontré des refus commerçants.

## Des conséquences pour les salariés

Refus commerçants, plafonds limités, oublis ou pertes de carte... Au-delà d'être frustrants au quotidien, **ces nombreux freins à l'usage génèrent une croissance du non consommé** (somme des droits en titre restaurant disponible sur la carte de chaque salarié).

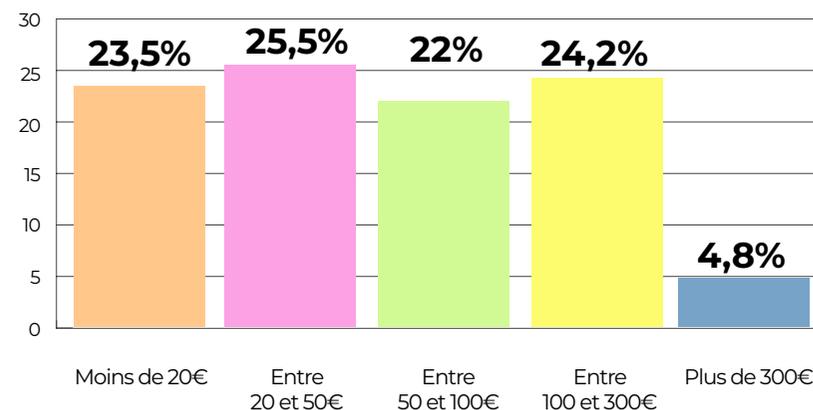
Nous avons justement questionné les utilisateurs de la carte sur le solde disponible en fin de mois.

Près de **30% des répondants ont plus de 100€ de solde non consommé** sur leur carte titre restaurant à la fin du mois.

**1 utilisateur sur 3**

a d'ailleurs remarqué plus de refus que l'année passée.

**Actuellement, quel est le montant du solde disponible sur votre carte titre restaurant ?**



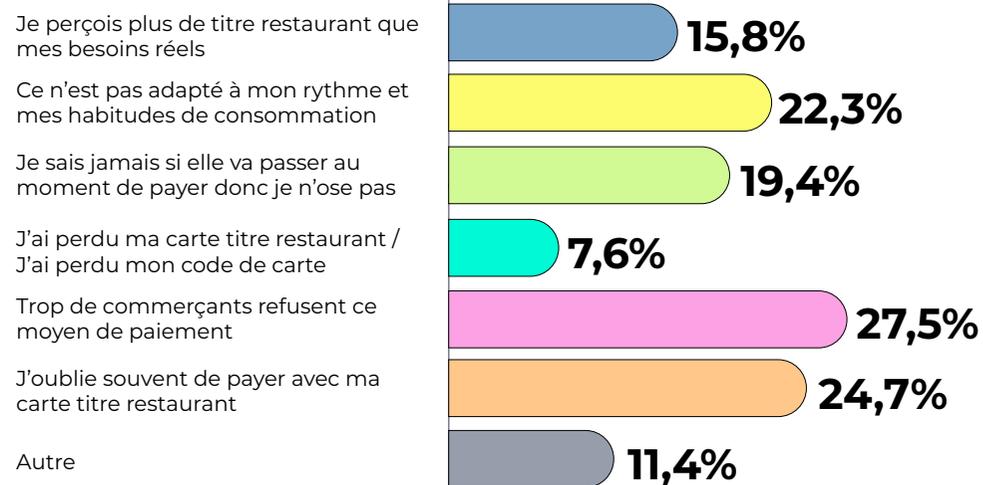


## Le non consommé : le résultat des freins d'usages au quotidien

Un solde qui n'est pas une épargne volontaire, mais bien le **résultat du cumul des freins rencontrés**. Parmi ces freins, les salariés confirment à nouveau les 3 grandes raisons suivantes :

- Les **refus des commerçants** sont trop importants ;
- Pour certains, le **montant chargé sur la carte titre restaurant n'est pas adapté à leurs besoins** réels et à leur rythme de conso ;
- L'**utilisation de la carte n'est pas optimale** en raison, par exemple, des oublis et des incertitudes quant à son acceptation par les commerçants, ce qui dissuade certains utilisateurs de l'essayer.

### Le montant de ce solde s'explique parce que :



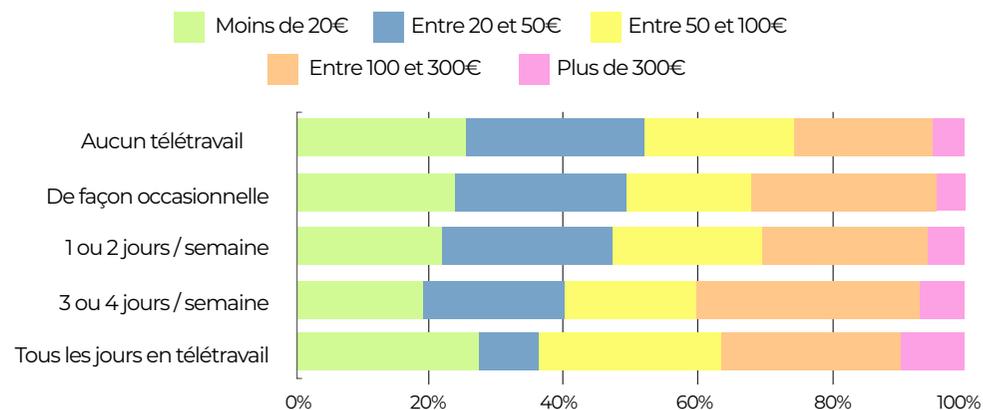
## Un non consommé souvent plus élevé chez les télétravailleurs

Lorsque l'on regarde la répartition du non consommé selon la fréquence de jours présents vs à distance, on remarque que **plus il y a de télétravail, plus les soldes restants des salariés sont élevés.**



Actuellement, quel est le montant disponible sur votre carte titre restaurant ?

Selon la fréquence de télétravail :



## Au bout d'un an, que reste-t-il ?

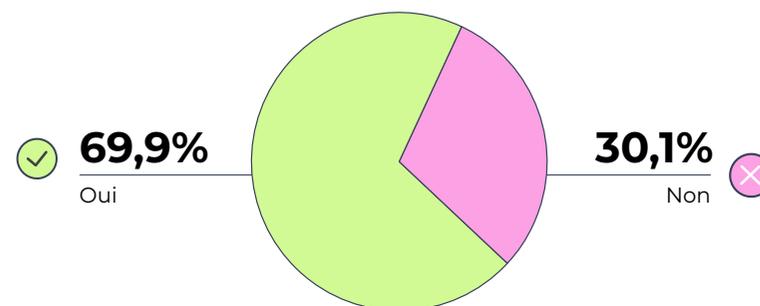
Si 1 utilisateur sur 2 avait plus de 50€ sur sa carte titre restaurant en fin de mois, qu'en est-il après 1 an ?



**6 utilisateurs sur 10**  
n'ont pas réussi à dépenser tout  
leur solde de 2023 à fin février 2024.

**7 salariés sur 10** aimeraient se faire rembourser  
le solde non consommé, actuellement disponible  
sur leur carte titre restaurant.

**Si on vous proposait de vous le rembourser,  
est-ce que ça vous plairait ?**

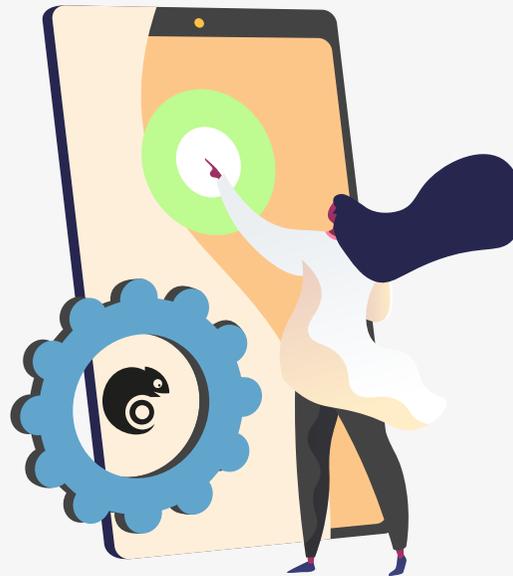


Le remboursement du non consommé n'est pas proposé par les émetteurs de titres restaurant. Un mouvement probablement trop compliqué, étant donné qu'il implique un double remboursement pour l'employeur et les salariés.

# Vers un nouveau modèle de titre restaurant

Alors que les salariés français appréciaient le format papier du titre restaurant pour ses souplesses, ils semblent plus dubitatifs quant à son successeur digital, la carte titre restaurant.

**Quelles autres options existent?**





## Openeat, tous les avantages du titre restaurant, sans les contraintes

En 2024, de nouveaux acteurs émergent sur le marché pour **proposer un modèle innovant, plus adapté aux habitudes des salariés**, qui ont beaucoup évolué ces dernières années (télétravail, inflation...).

Parmi eux, **Openeat, un titre restaurant 100% digital** qui permet aux salariés de profiter de leurs droits en titre restaurant directement depuis leur carte bancaire personnelle. Un titre restaurant disponible dans tous les commerces alimentaires de France, pour un avantage en toute liberté !



### POUR L'ENTREPRISE



Une gestion ultra simple



Une solution flexible



Une meilleure gestion des flux de trésorerie

### POUR LE SALARIÉ



Plus de prélèvement sur salaire

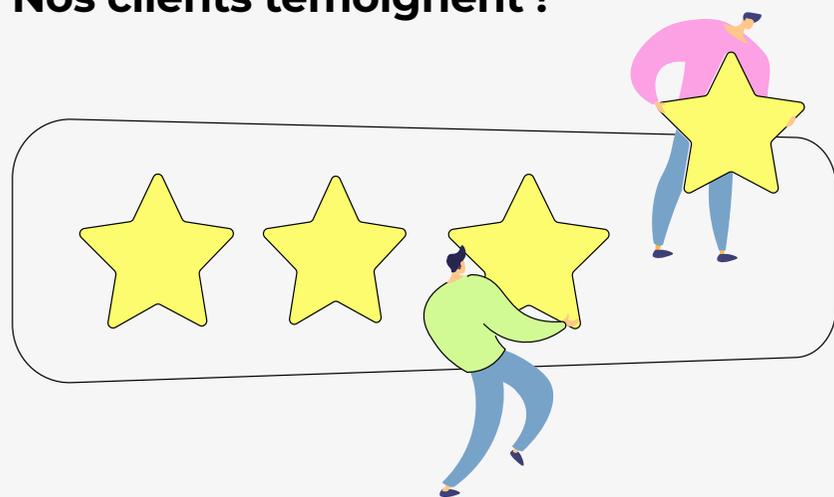


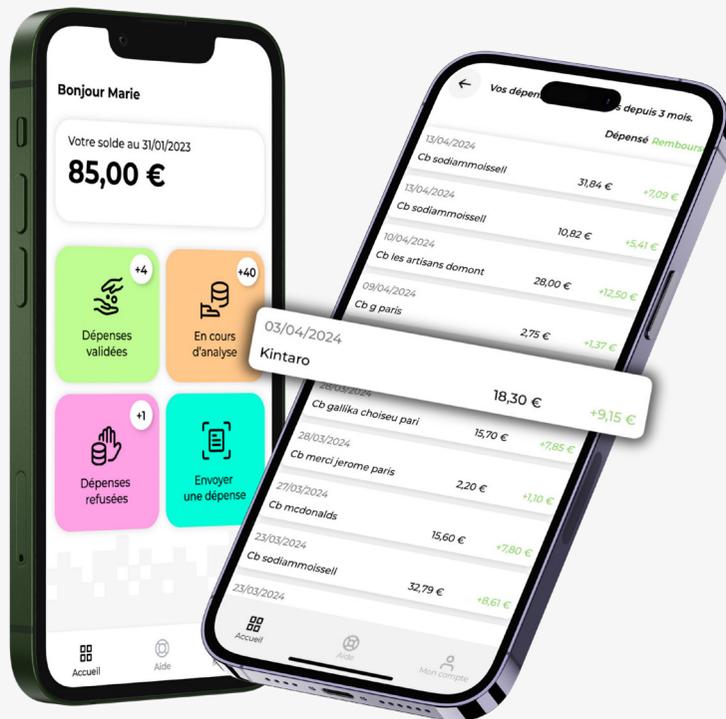
La fin de l'argent bloqué



Tous les commerces alimentaires disponibles

## Nos clients témoignent !





Cette étude a été réalisée par **Openeat**, l'application qui remplace la carte titre restaurant, en collaboration avec l'institut de sondage **Selvitys**.