

OYONNAX, le 3 septembre 2021

Service Marchés Publics

NATIXIS INTERTITRES
30 avenue Pierre Mendès-France
75013 PARIS
A l'attention de M. Jean-Philippe BOBEE

RECOMMANDE AVEC ACCUSE DE RECEPTION

Réf. : 2021/MP/MT/SD

Affaire suivie par : Magali TOUSSAINT

04 74 77 00 06 - magali.toussaint@oyonnax.fr

Objet : service d'impression et de gestion de titres-restaurant sur 4 ans

Monsieur,

Pour faire suite à votre courrier en date du 23 août 2021 relatif à l'attribution du marché cité en objet, je vous prie de bien vouloir trouver en annexe :

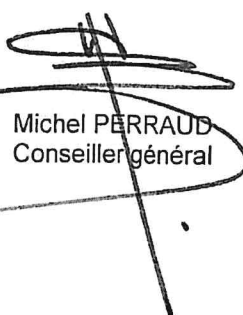
- l'acte d'engagement du marché
- l'analyse des offres
- le PV de décision des premières enveloppes
- le PV de jugement des offres
- le mémoire technique de l'attributaire

Vous en souhaitant bonne réception,

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Maire,




Michel PERRAUD
Conseiller général

Marché:	Titres restaurant
Lieu:	Oyonnax
Procédure:	AO
Montant estimatif HT	
Date limite de remise:	30/06/2021

Critère 1:	Prix
Coefficient 1:	10
Critère 2:	Enseignes accessibles
Coefficient 2:	35
Critère 3	Services associés
Coefficient 3	55

Candidat	Offre HT	Prix		Enseignes accessibles		Services associés		Note	Classement
		Note	Coef	Note	Coef	Note	Coef		
UP		0,00 €	10	5,00	35	4,40	55	4,67	2
NATIXIS		0,00 €	10	5,00	35	3,80	55	4,34	3
ENDERED		0,00 €	10	5,00	35	4,80	55	4,89	1

4

TITRES RESTAURANT

CRITERE	NATIXIS		Note		UP	Note		EDENRED	Note	coeff	Note
- La liste des enseignes affiliées -											
• Oyonnax et communes limitrophes	Réseau "La Centrale de Règlement des Titres (CRT)"		5,00	70%	3,5 (CRT)	Réseau "La Centrale de Règlement des Titres (CRT)"			5,00	70%	3,5
Vallonnais	Réseau "La Centrale de Règlement des Titres (CRT)"		5,00	30%	1,5 (CRT)	Réseau "La Centrale de Règlement des Titres (CRT)"			5,00	30%	1,5
TOTAL CRITERE ENSEIGNES ACCESSIBLES			5,00						5,00		5,00
Les délais d'exécution proposés par le candidat pour chaque commande :											5,00
livraison T.R	48 heures après commande		4	30%	1,2	en 24 heures à 48 heures maxi en 24 heures à 48 heures maxi en 24 heures à 48 heures maxi en 24 heures à 48 heures maxi		24 heures 24 heures 24 heures/48 heures 24 heures	5,00	30%	1,5
réimpression (Urgence)	24 heures										
titre manquants	24 heures										
perle ou vol	48 heures										
commande complémentaire											
Les services qu'il propose à la clientèle pour faciliter la gestion des titres-restaurant	2 logiciels de préparation des commandes					4 logiciels de préparation des commandes					
	Equipe dédiée régionale					Equipe dédiée régionale					
	Assistance technique					Assistance technique					
	Moyens humains					Moyens humains					
	Chéquiers nominatifs individuels et personnalisés (avec logo)					Chéquiers nominatifs individuels et personnalisés (avec logo)					
	Porte chèquier mais sans logo					Porte chèquier (avec logo)					
	A.R. commande.					A.R. commande.					
	Confirmation de l'enregistrement de la commande.					Confirmation de l'enregistrement de la commande.					
	Livraison et transports sécurisés					Livraison et transports sécurisés					
	Suivi des commandes et colis (espace client).					Suivi des commandes et colis (espace client).					
	Garantie perte, vol et destruction.					Garantie perte, vol et destruction.					
	Réception sur le site pour les chèquiers					Réception sur le site pour les chèquiers					
	Bordereau de livraison.					Bordereau de livraison.					
	Possibilité de modifier la valeur faciale rapidement et simplement par simple notification au prestataire.					Possibilité de modifier la valeur faciale rapidement et simplement par simple notification au prestataire.					
	Formation gratuite des gestionnaires sur site.					Formation gratuite des gestionnaires sur site.					
	Remboursements des tickets non utilisés.					Remboursements des tickets non utilisés.					
	Retourne annuelle des tickets perdus ou périmés					Retourne annuelle des tickets perdus ou périmés.					
totalité de reprise des titres non utilisés ou périmés	Echange ou remboursement ou déduction sur avoir sous 3 semaines		3	30%	0,9	Echange ou remboursement ou déduction sur avoir sous 15 jours			4,00	30%	1,2
TOTAL CRITERE SERVICES ASSOCIES			3,8						5,00		4,4
restations financières	0,00		5,00	10%	0,5	0,00			5,00	10%	0,5

PROCÈS VERBAL DE DÉCISION DES PREMIÈRES ENVELOPPES ET OUVERTURE DES OFFRES

DÉSIGNATION DE LA CONSULTATION

Service : Service Ressources Humaines
Date Limite de Réception des offres : 30 juin 2021 à 12 h 00
Nature de la prestation : Service d'impression et de gestion de titres-restaurant pour le personnel de la Ville d'Oyonnax
Mode de Passation : Appel d'offres ouvert
Avis envoyé à la publication le : 03 juin 2021

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Date de la Réunion : le 30 juin 2021

MEMBRES À VOIX DÉLIBÉRATIVE		
Prénom - Nom	Qualité	Présence Convocation du
Michel PERRAUD	Maire	Présent
Jean-Jacques MATZ	Conseiller Municipal	Présent
Noël DUPONT	Conseiller Municipal	Présent
Jacques MAIRE	Conseiller Municipal	Présent
Jacques VAREYON	Conseiller Municipal	Présent
Jean-Michel FOUILLAND	Conseiller Municipal	Présent

MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE		
Prénom - Nom	Qualité	Présence Convocation du
Le Trésorier	Comptable Public	Absent
Le représentant de la DDPP	Représentant de la DDPP	Absent
Arnaud CORBET	Responsable des Marchés Publics	Présent

DÉCISION CONCERNANT LES CANDIDATS

<i>Nom ou Raison Sociale</i>	<i>Décision</i>	<i>Motif de la Décision</i>
UP	Admis	Le candidat présente l'ensemble des garanties et des compétences requises pour l'exécution du marché.
Edenred France	Admis	Le candidat présente l'ensemble des garanties et des compétences requises pour l'exécution du marché.
NAXITIS Intertitres	Admis	Le candidat présente l'ensemble des garanties et des compétences requises pour l'exécution du marché.

OUVERTURE DES PLIS

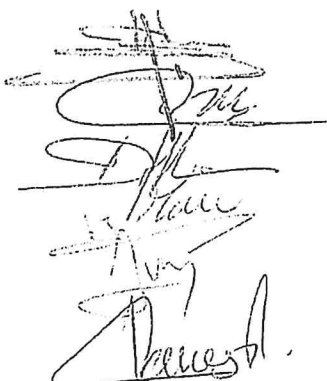
3 entreprises ont fait parvenir des offres,

Lot 18 Enseignes			
<i>No Ordre de Dépôt</i>	<i>Nom ou Raison Sociale du Candidat</i>	<i>Offre HT</i>	<i>Observations</i>
1	UP	0.00	
2	Edenred France	0.00	
3	NAXITIS Intertitres	0.00	

La Commission d'Appel d'Offres, après en avoir délibéré, décide :

- d'admettre les candidatures des entreprises
- de demander l'analyse des offres reçues.

SIGNATURES

<i>MEMBRES A VOIX DELIBERATIVE</i>	<i>SIGNATURES</i>
Michel PERRAUD	
Jean-Jacques MATZ	
Noël DUPONT	
Jacques MAIRE	
Jacques VAREYON	
Jean-Michel FOUILLAND	
<i>MEMBRES A VOIX CONSULTATIVE</i>	<i>SIGNATURES</i>
Le Comptable Public	
Le représentant de la DDPP	

PROCÈS VERBAL DE JUGEMENT DES OFFRES

DÉSIGNATION DE LA CONSULTATION

Service : Service Ressources Humaines
Date Limite de Réception des offres : 30 juin 2021 à 12 h 00
Nature de la prestation : Service d'impression et de gestion de titres-restaurant pour le personnel de la Ville d'Oyonnax
Mode de Passation : Appel d'offres ouvert
Avis envoyé à la publication le : 03 juin 2021

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Date de la Réunion : le 19 juillet 2021

MEMBRES À VOIX DÉLIBÉRATIVE		
Prénom - Nom	Qualité	Présence
Michel PERRAUD	Maire	Présent
Jean-Jacques MATZ	Conseiller Municipal	Présent
Noël DUPONT	Conseiller Municipal	Excusé
Jacques MAIRE	Conseiller Municipal	Présent
Jacques VAREYON	Conseiller Municipal	Présent
Jean-Michel FOUILLAND	Conseiller Municipal	Présent

MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE		
Prénom - Nom	Qualité	Présence
Le Trésorier	Comptable Public	Absent
Le représentant de la DDPP	Représentant de la DDPP	Absent

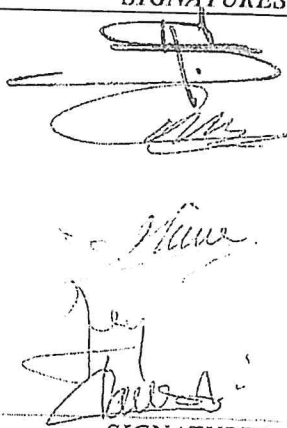
PERSONNES PRESENTES AU TITRE DE LEUR COMPETENCE		
Prénom - Nom	Qualité	Présence
Arnaud CORBET	Responsable des Marchés Publics	Présent

ANALYSE DES OFFRES

<i>Classement</i>	<i>No Ordre de Dépôt</i>	<i>Nom ou Raison Sociale du Candidat</i>	<i>Prix H.T</i>
2	1	UP	0.00
1	2	EDENRED France	0.00
3	3	NAXITIS Intertitres	0.00

Après l'analyse des propositions fondée sur l'ensemble des critères d'attribution du marché, la commission classe les offres et

- propose de retenir la proposition suivante, jugée économiquement la plus avantageuse : l'entreprise **EDENRED France**

SIGNATURES	
<i>MEMBRES A VOIX DELIBERATIVE</i>	<i>SIGNATURES</i>
Michel PERRAUD	
Jean-Jacques MATZ	
Noël DUPONT	
Jacques MAIRE	
Jacques VAREYON	
Jean-Michel FOUILLAND	
<i>MEMBRES A VOIX CONSULTATIVE</i>	<i>SIGNATURES</i>
Le Comptable Public	
Le représentant de la DDPP	



ACTE D'ENGAGEMENT

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Service d'impression et de gestion de titres-
restaurant pour le personnel de la Ville d'Oyonnax

Cadre réservé à l'acheteur

CONTRAT N°

12130 SL 01

MAIRIE DE OYONNAX
126 rue Anatole France
BP 817
01100 OYONNAX
Tél : 0474770006

SOMMAIRE

1 - Identification de l'acheteur	3
2 - Identification du co-contractant	3
3 - Dispositions générales	4
3.1 - Objet	4
3.2 - Mode de passation	4
3.3 - Forme de contrat	4
4 - Prix	4
5 - Durée et Délais d'exécution	4
6 - Paiement	5
7 - Avance	5
8 - Nomenclature(s)	5
9 - Signature	6
ANNEXE N° 1 : DÉSIGNATION DES CO-TRAITANTS ET RÉPARTITION DES PRESTATIONS	8

1 - Identification de l'acheteur

Nom de l'organisme : MAIRIE DE OYONNAX

Personne habilitée à donner les renseignements relatifs aux nantissements et cessions de créances : M. le Maire

Ordonnateur : M. le Maire

Comptable assignataire des paiements : Trésorerie principale d'Oyonnax

2 - Identification du co-contractant

☒ Le signataire (Candidat individuel),

M. LÉLOUP Cédric

Agissant en qualité de Directeur National des Ventes

☐ m'engage sur la base de mon offre et pour mon propre compte ;

Nom commercial et dénomination sociale

Adresse

Courriel

Numéro de téléphone

Numéro de SIRET

Code APE

Numéro de TVA intracommunautaire

☒ engage la société EDENRED FRANCE sur la base de son offre ;

Nom commercial et dénomination sociale EDENRED FRANCE SAS

Adresse 155/180 Boulevard Gabriel Péri 92240 MALAKOFF

Courriel : ibomessavalerie.behi@edenred.com

Numéro de téléphone 01 74 31 75 00

Numéro de SIRET 393 365 135 003358

Code APE 6619B

Numéro de TVA intracommunautaire FR13 393 365 135

☐ Le mandataire (Candidat groupé),

M

Agissant en qualité de

désigné mandataire :

☐ du groupement solidaire

☐ solidaire du groupement conjoint

☐ non solidaire du groupement conjoint

(1) Mention indispensable pour être tenu informé des modifications et des correspondances relatives à ce dossier.
(2) Mention indispensable pour être tenu informé des modifications et des correspondances relatives à ce dossier.

cl

Nom commercial et dénomination sociale
.....
Adresse
.....
Courriel
Numéro de téléphone
Numéro de SIRET
Code APE
Numéro de TVA intracommunautaire

S'engage, au nom des membres du groupement ², sur la base de l'offre du groupement,
à exécuter les prestations demandées dans les conditions définies ci-après ;

~~L'offre ainsi présentée n'est valable toutefois que si la décision d'attribution intervient dans un délai de 120~~
jours à compter de la date limite de réception des offres fixée par le règlement de la consultation.

3 - Dispositions générales

3.1 - Objet

Le présent Acte d'Engagement concerne :
Fournitures de titres-restaurant pour le personnel de la Ville d'Oyonnax

3.2 - Mode de passation

La procédure de passation est : l'appel d'offres ouvert. Elle est soumise aux dispositions des articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

3.3 - Forme de contrat

Il s'agit d'un marché ordinaire.

4 - Prix

Les prestations seront rémunérées par application du prix global forfaitaire suivant :

pour la solution de base :

Montant HT	: 0	Euros
TVA (taux de 20%)	: 0	Euros
Montant TTC	: 0	Euros
Soit en toutes lettres	: ZERO EURO - PRESTATION TOTALEMENT GRATUITE - SEULE LA VALEUR FACIALE SERA DUE	

5 - Durée et Délais d'exécution

La durée de la période initiale est défini(e) au CCAP et ne peut en aucun cas être modifié(e).

(1) Mention indispensable pour être tenu informé des modifications et des correspondances relatives à ce dossier.

(2) Cette annexe est à dupliquer en autant d'exemplaires que nécessaire et elle est recommandée dans le cas de groupement conjoint

cl

6 - Paiement

Le pouvoir adjudicateur se libérera des sommes dues au titre de l'exécution des prestations en faisant porter le montant au crédit du ou des comptes suivants :

- Ouvert au nom de : EDUCATION RESTAURANT
pour les prestations suivantes : Service d'impression et de gestion de tires restaurant pour le personnel de la Ville d'Oyonnax
Domiciliation : MAIRIE GENERALE PARIS RIVE GAUCHE ENTREPRISES
Code banque : 30000 Code guichet : 00000 N° de compte : 00020302323 Clé RIB : 67
IBAN : FR76 3000 0000 0002 0302 3232 3232
BIC : SO24FRPP

- Ouvert au nom de :
pour les prestations suivantes :
Domiciliation :
Code banque : _____ Code guichet : _____ N° de compte : _____ Clé RIB : _____
IBAN : _____
BIC : _____

En cas de groupement, le paiement est effectué sur :

- ☐ un compte unique ouvert au nom du mandataire ;
- ☐ les comptes de chacun des membres du groupement suivant les répartitions indiquées en annexe du présent document.

Nota : Si aucune case n'est cochée, ou si les deux cases sont cochées, le pouvoir adjudicateur considérera que seules les dispositions du CCAP s'appliquent.

7 - Avance

Le candidat renonce au bénéfice de l'avance (cocher la case correspondante) :

☐ NON

☒ OUI

Nota : Si aucune case n'est cochée, ou si les deux cases sont cochées, le pouvoir adjudicateur considérera que l'entreprise renonce au bénéfice de l'avance.

8 - Nomenclature(s)

La classification conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est :

Code principal	Description	Code suppl. 1	Code suppl. 2	Code suppl. 3
66133000-1	Services de traitement d'opérations et services de compensation			

(1) Cocher la case correspondant à votre situation

9 - Signature

ENGAGEMENT DU CANDIDAT

J'affirme (nous affirmons) sous peine de résiliation du marché à mes (nos) torts exclusifs que la (les) société(s) pour laquelle (lesquelles) j'interviens (nous intervenons) ne tombe(nt) pas sous le coup des interdictions découlant des articles L. 2141-1 à L. 2141-14 du Code de la commande publique.

(Ne pas compléter dans le cas d'un dépôt signé électroniquement)

Fait en un seul original

A MALAKOFF.....
Le 30. Juin 2021.....

Signature du candidat, du mandataire ou des membres du groupement

Cédric
LELOUP

Signature numérique
de Cédric LELOUP
Date : 2021.07.28
15:35:25 +02'00'

EDENRED FRANCE S.A.S
Direction Commerciale Secteur Public
Siège Social : 16341 199 boulevard Gabriel Péri
91220 MALAKOFF
393 16 393 R.C.S Nanterre

ACCEPTATION DE L'OFFRE PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR

Le montant global de l'offre acceptée par le pouvoir adjudicateur est porté à :

Montant HT	: 0,-	Euros
TVA (taux de%)	: 0,-	Euros
Montant TTC	: 0,-	Euros
Soit en toutes lettres	Zéro Euro - Seule la valeur faciale sera due	

La présente offre est acceptée

A Oyonnax
Le 17 août 2021

Signature du représentant du pouvoir adjudicateur, habilité par la délibération en date du 25 mai 2020

Le Maire,



Michel PERRAUD

Conseiller départemental

NANTISSEMENT OU CESSION DE CREANCES

Copie délivrée en unique exemplaire pour être remise à l'établissement de crédit en cas de cession ou de nantissement de créance de :

☐ La totalité du marché dont le montant est de (indiquer le montant en chiffres et en lettres) :

(1) Mention facultative dans le cas d'un dépôt signé électroniquement

CV

☐ La totalité du bon de commande n° afférent au marché (indiquer le montant en chiffres et lettres) :
.....

☐ La partie des prestations que le titulaire n'envisage pas de confier à des sous-traitants bénéficiant du paiement direct, est évaluée à (indiquer en chiffres et en lettres) :
.....

☐ La partie des prestations évaluée à (indiquer le montant en chiffres et en lettres) :
.....

et devant être exécutée par : en qualité de :

- ☐ membre d'un groupement d'entreprise
☐ sous-traitant

A
Le

Signature ¹

(1) Date et signature originales

cl

ANNEXE N° 1 : DÉSIGNATION DES CO-TRAITANTS ET RÉPARTITION DES PRESTATIONS

Désignation de l'entreprise	Prestations concernées	Montant HT	Taux TVA	Montant TTC
Dénomination sociale : SIRET : Code APE..... N° TVA intracommunautaire : Adresse :				
Dénomination sociale : SIRET : Code APE..... N° TVA intracommunautaire : Adresse :				
Dénomination sociale : SIRET : Code APE..... N° TVA intracommunautaire : Adresse :				
Dénomination sociale : SIRET : Code APE..... N° TVA intracommunautaire : Adresse :				
Dénomination sociale : SIRET : Code APE..... N° TVA intracommunautaire : Adresse :				
Totaux				

2

Notre offre Ticket Restaurant®

Service d'impression et de gestion de
tickets restaurant pour le personnel de la
Ville d'Oyonnax



SOMMAIRE



Les atouts de notre offre en 8 points

1. Notre offre (page 7 à 13)
2. Le réseau d'acceptation (page 14 à 24)
3. Les avantages associés (page 25 à 35)
4. La commande (page 36 à 46)
5. L'espace client (page 47 à 70)
6. La production (page 71 à 74)
7. La sécurité (page 75 à 80)
8. La livraison (page 81 à 88)
9. Le Service Après Vente (page 89 à 93)

10. Nos modalités d'échange et remboursement (page 94 à 99)

11. La fin de millésime (page 100 à 104)
12. Les moyens humains (page 105 à 112)
13. Notre accompagnement (page 113 à 130)
14. Notre démarche qualité (page 131 à 138)
15. La présentation de notre société (page 139 à 148)
16. La Responsabilité Sociétale de notre Entreprise
(page 149 à 176)

Les atouts de notre offre

05 Des engagements RSE forts : une note de **4,02/5** selon la norme ISO 26000.

06 Une démarche qualité certifiée : élu **Service Client** de l'année 2021.

07 Notre outil de commande : un Espace Client dédié simple et intuitif.

08 Garantie d'une expérience collaborateur réussie.



Le finalisateur

Les atouts de notre offre

- 01 **Inventeur du titre-restaurant et pionnier du bien-être au travail.**
- 02 **Entreprise française**
Notre centre de Relation Client et notre site de Production sont implantés au sein de notre site à Malakoff (92).
- 03 **Equipes dédiées au Secteur Public avec un interlocuteur référent** qui vous accompagne tout au long du marché.
- 04 **Contributeur dans le développement de votre**
économie locale.



Nos actions face au Covid-19

Pendant cette crise sanitaire et économique liée au Covid, nous avons mis en place de nombreuses actions dans le but d'accompagner et soutenir nos utilisateurs, clients et commerçants partenaires.



La crise sanitaire que nous traversons depuis plusieurs mois s'accompagne d'un contexte économique qui nous conforte dans les orientations que nous avons prises en tant que leader de la dématérialisation des titres restaurants.

Notre engagement collectif sans faille auprès de nos clients et de nos partenaires ainsi que la mise en place, sans délais, de l'ensemble des mesures indispensables pour garantir l'exécution de nos engagements contractuels et la sécurité de nos collaborateurs, nous permettent depuis le mois de Mars 2020 de garantir notre qualité de service et nos engagements contractuels.

Aide aux sans-abris et aux personnes démunies via le SAMU Social

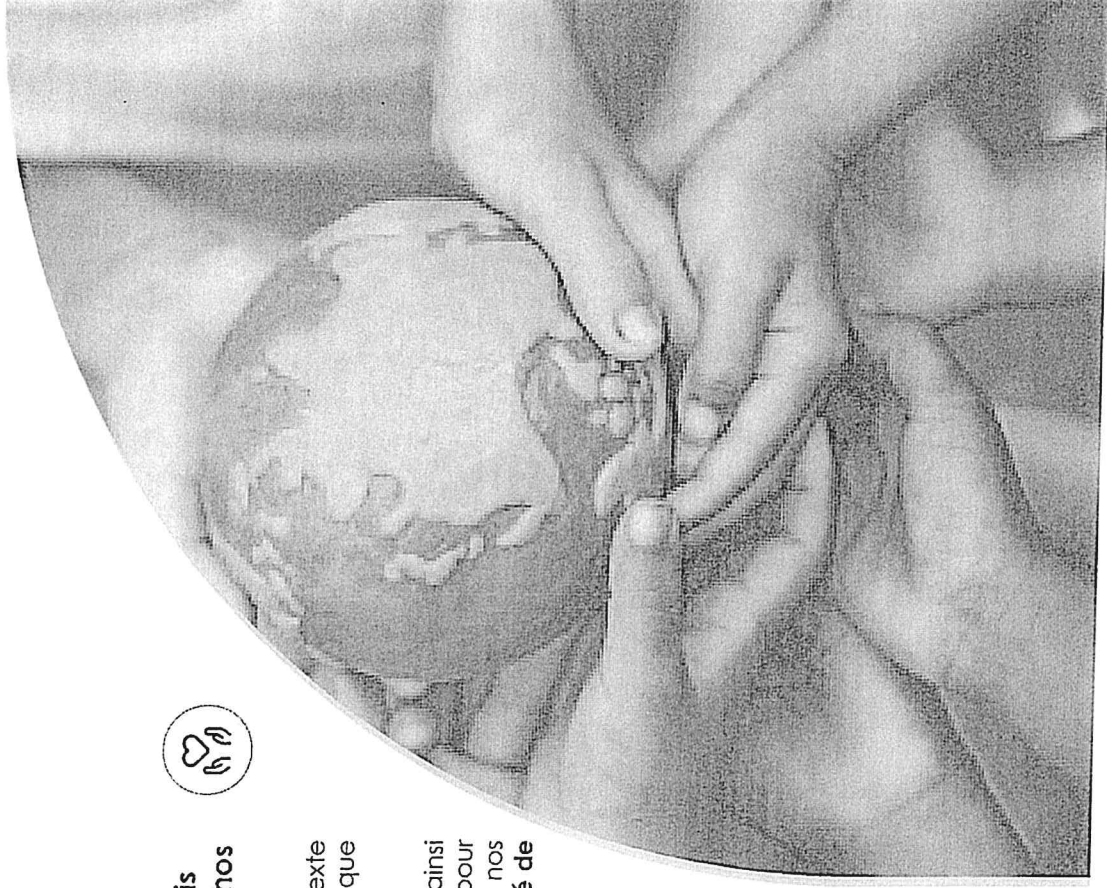
Avec BNP Paribas, nous avons offert au Samu Social de Paris 20 000 titres Ticket Restaurant® afin de venir en aide aux personnes les plus précaires.

Aide aux étudiants les plus démunis via le Ticket Service®

Pendant le confinement, 40 000 étudiants n'avaient plus accès aux restaurants universitaires. Nous avons distribué des titres Ticket Service®. Cette mesure a permis au CROUS d'allouer un budget de 70€ par semaine pour ces étudiants.

Aide aux hôpitaux via une collecte

Nous avons soutenu la Fondation de France dans son action « Tous unis contre le virus » aux côtés de l'AP-HP et de l'Institut Pasteur. L'opération a permis de collecter des dons auprès des Comités Social et Economique (CSE).



Nos actions face au Covid-19

Des mesures phares de soutien à nos partenaires marchands



Création du fonds « more than ever ».

Le fond est destiné aux collaborateurs et aux restaurateurs vulnérables dans différents pays afin de soutenir notre écosystème face aux conséquences de l'épidémie.

Soutien de la plateforme « savelemoncommerce.fr »

- o **Des partenariats avec des plateformes online, susceptibles d'aider les restaurateurs à continuer en partie leur activité pendant le confinement.**
- o **SaveTonCommerce** : Le 24 mars 2020, nous avons lancé un plan de remboursement anticipé des Tickets Restaurant® papier pour soutenir la trésorerie des restaurateurs.

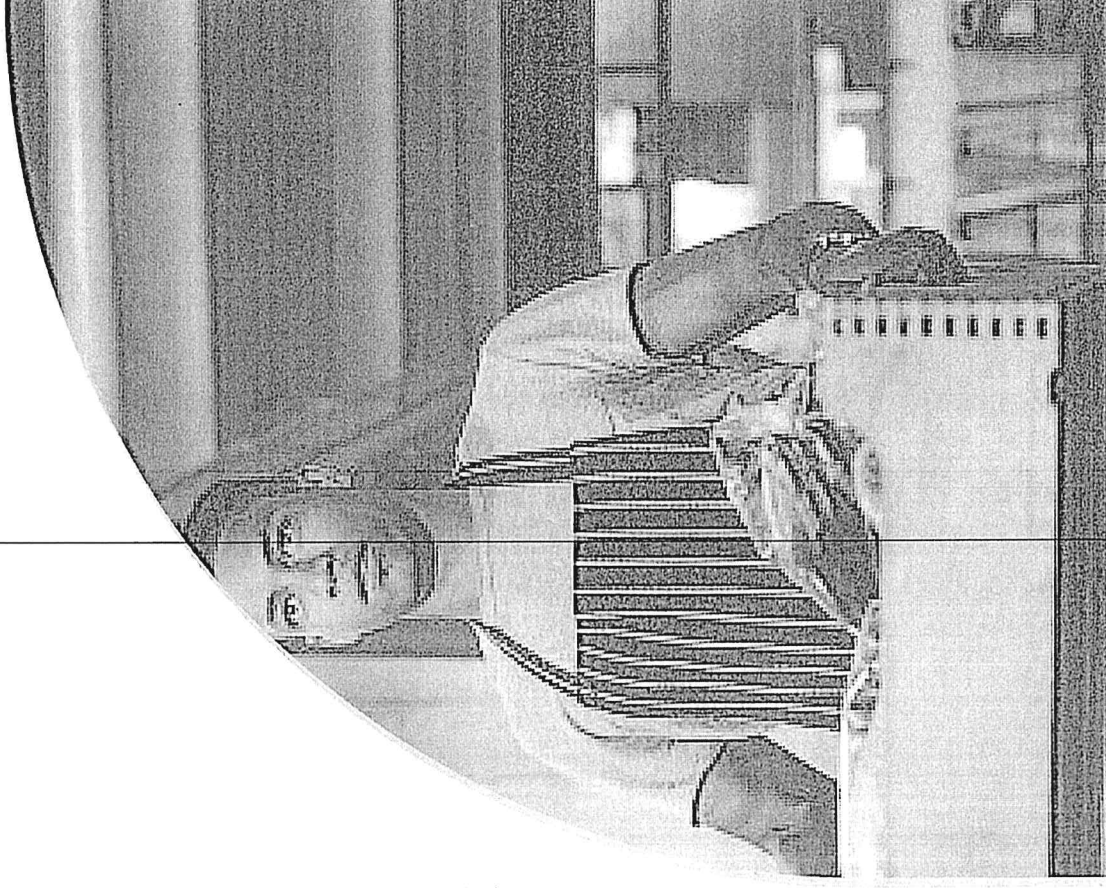
A la fin juillet 2020, près de 350 Millions d'euros ont été remboursés grâce à ce plan.

Un remboursement en 24 heures des titres restaurant papier, pour favoriser la trésorerie des restaurateurs (mesure en place depuis le 1er avril) :

- o **Suppression des délais habituels de remboursement** (3, 7 ou 21 jours après la date de réception des titres à la CRT) pour un remboursement immédiat.
- o **Aucun changement de tarif**

Notre participation financière à l'achat de produits par les restaurateurs, pour assurer les Utilisateurs Tickets Restaurant®.

- o **Partenariat avec Socotec** pour un label certifiant la conformité sanitaire face au covid-19 dans les établissements (199€ au lieu de 250€).
- o **Partenariat avec Cleanea** pour un kit de propreté sanitaire écologique, virucide et bactéricide pour la désinfection des mains, surfaces et vêtements (50€ au lieu de 85€).

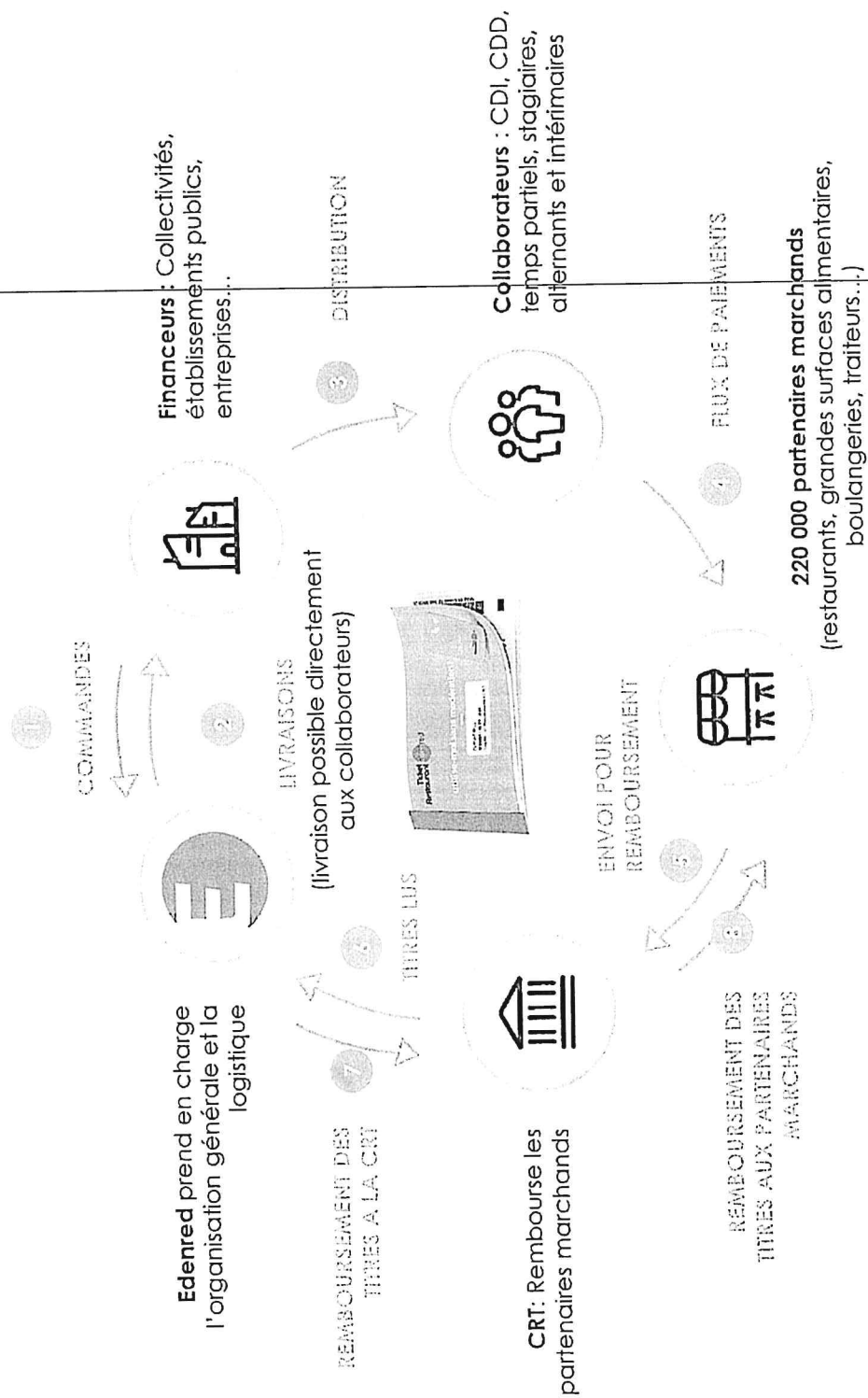


Notre offre



Le cycle de vie

© 2012 Edénred



La réglementation

Les règles ci-dessous sont fixées par différents textes de loi dont les principaux sont les articles L 3262-1 et R 3262-1 du Code du Travail.



Attribution

- Co-financement employeur/collaborateur.
- 50 à 60% de la valeur du titre prise en charge par l'employeur.
- 1 titre/jour travaillé.
- Collaborateurs éligibles : CDI, CDD, temps partiels, stagiaires, alternants et intérimaires.



Exonération

- Exonération de cotisations et de charges sociales⁽¹⁾ pour l'employeur.
- Exonération de cotisations sociales pour le collaborateur.
- Exonération d'impôt sur le revenu pour le collaborateur.
- Déductible du résultat imposable pour l'employeur.



Utilisation

- Plafond de dépenses journalier de 19 €.
- Du lundi au samedi inclus, du 1^{er} décembre de l'année N-1 au 31 janvier de l'année N+1⁽²⁾
- A la fin de cette période, le titre-restaurant peut-être échangé contre un titre du millésime suivant.
- Utilisation dans un réseau de commerçants agréés CNTR⁽³⁾.
- Incessible à un tiers.

Replaonnement à 38 €/jour jusqu'au 31 août 2021

Le plafond de dépense Ticket Restaurant® augmente de 19 à 38 € par jour et leur utilisation est autorisée les dimanches et jours fériés. Cette mesure réglementaire temporaire est réservée aux dépenses dans les restaurants.



⁽¹⁾ Dans la limite du plafond d'exonération fixe à 5,55 € pour l'année 2020. ⁽²⁾ Dans les délais et conditions fixés par la réglementation. ⁽³⁾ Commission Nationale des Titres-Restaurant.

Les avantages sociaux

© 2018 - 2020

- 2 420 € : budget annuel moyen d'un collaborateur pour son repas le midi⁽¹⁾.
- Plus d'un collaborateur sur deux est **insatisfait de son pouvoir d'achat**⁽²⁾.
- La part consacrée au repas est divisée par deux pour un collaborateur au SMIC ayant des titres-restaurant⁽²⁾.



Le saviez-vous ?

Améliorez le quotidien de vos collaborateurs

- Un **gain de pouvoir d'achat** exonéré de charges et en partie subventionné par l'employeur.
- Pour 68% des médecins généralistes, le titre-restaurant améliore la qualité de la nutrition⁽²⁾.



Dynamisez l'économie locale

- 1 € de participation employeur correspond à **2,55 € déversés localement**⁽²⁾.
- 23 nouveaux utilisateurs** = 1 emploi⁽²⁾. (164 000 emplois induits en 2017)
- 8 milliards d'euros** d'apport d'affaires aux établissements de restauration⁽²⁾.



Maîtrisez vos budgets

- Un dispositif fiscal avantageux du fait de l'**exonération de charges** jusqu'à 1 221 €⁽³⁾ par collaborateur/an.
- Plus économique qu'une augmentation de salaire.
- Jusqu'à **20% de productivité en plus** pour des travailleurs ayant accès à une alimentation saine⁽²⁾.

⁽¹⁾ Valeur moyenne annuelle des transactions par carte "titre-restaurant" en 2018.

⁽²⁾ Sources : Association professionnelle des Émetteurs de Titres-Restaurant d'après l'étude réalisée par FIDAL et l'IFMG / CNIR, INSEE, Robert Hall, Alternatives économiques, ICOSI, BIF - Food AI Work&APER 2017.

⁽³⁾ 5,55 € est le plafond d'exonération de charges sociales et fiscales selon la réglementation en vigueur au 01/01/2020. 5,55 € x 220 jours travaillés = 1 221 €

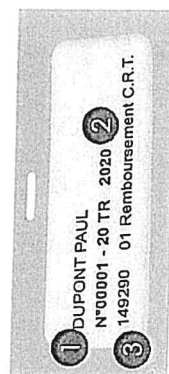
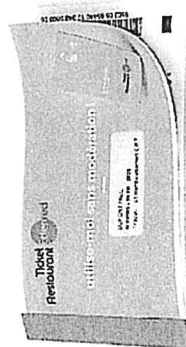
Le format : carnet ou planche

Nous vous offrons la possibilité de choisir votre format.

Le format « carnet »

Le format « carnet » bénéficie d'une fenêtre de prévisualisation qui permet de lire :

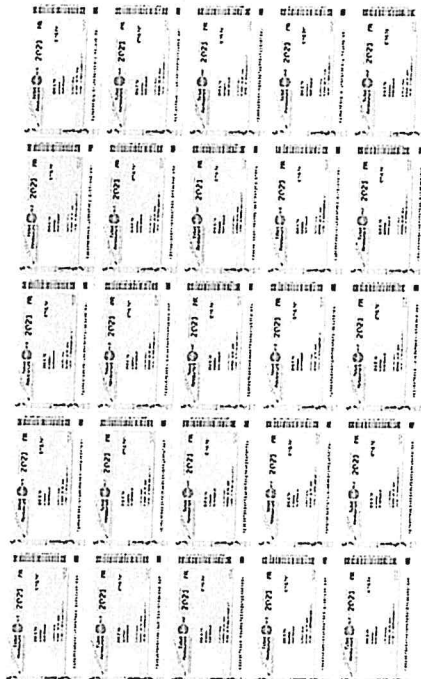
- ① Le nom du bénéficiaire
- ② Le numéro du carnet dans la commande et le nombre de titres contenus afin de faciliter la distribution.
- ③ Le numéro de point de livraison



Nous déterminons ensemble lors de la réunion de cadrage le nombre de titres par carnet.

Le format « planche »

Par cinq titres liés les uns aux autres de manière prédécoupée. Idéal pour les distributions non récurrentes (exemple : courtes missions d'intérim, saisonniers).



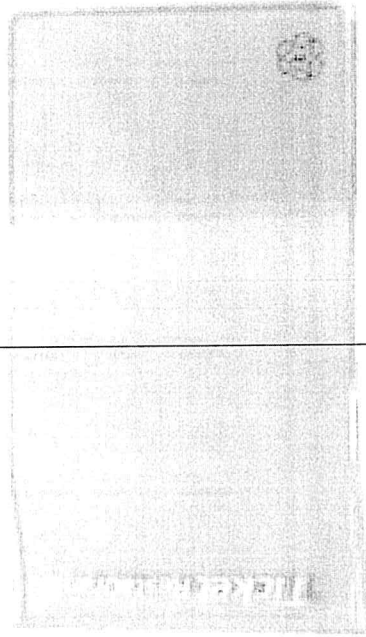
Le format : carnet ou planche

Le protège carnet

Nous vous offrons des protèges-carnets destinés à l'ensemble de vos bénéficiaires lors de la première commande.

Vous pourrez selon vos besoins en recevoir de nouveaux, il vous suffira d'en faire la demande auprès de votre interlocuteur commercial dédié.

Les protèges carnets sont réalisés en plastique 100% recyclé et recyclable.



La personnalisation

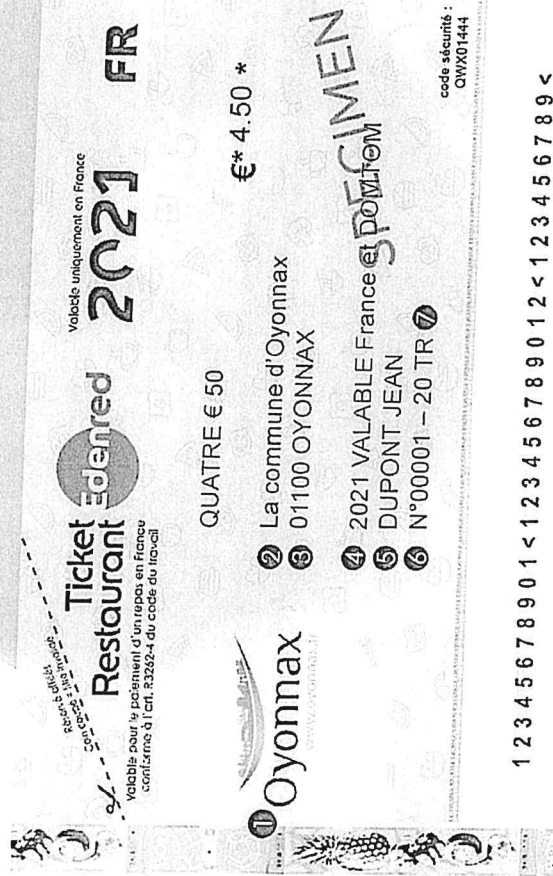
Une opération 100% internalisée

Nous vous offrons de nombreuses possibilités de personnalisation des titres.

La fabrication de vos titres s'effectuera selon le modèle ci-dessous. Nous sommes en mesure d'assurer à votre demande toutes modifications de personnalisation (valeur faciale, validité géographique, logo...) pendant toute la durée du marché, sur simple demande effectuée auprès de votre interlocuteur commercial dédié. Aucun frais supplémentaire ne sera facturé à la commune d'Oyonnax.

Champs de personnalisation :

- ① Logo de votre structure en couleur
- ② Raison sociale : 34 caractères maximum
- ③ Code postal + ville sur une ligne
- ④ Restriction d'utilisation (année de production + VALABLE zone géographique de validité) : 34 caractères maximum
- ⑤ Nom et prénom du bénéficiaire : (possibilité de faire apparaître le matricule du Bénéficiaire si demandé)
- ⑥ Numéro du titre
- ⑦ Nombre de titres totaux



Le réseau d'acceptation



Choisir Ticket Restaurant® c'est choisir de soutenir les Restaurateurs

Nous sommes le seul émetteur à mettre en place des actions pour aider les restaurateurs pendant la crise sanitaire.

Soutenir leur trésorerie

Mesures mises en place depuis le 1er avril :

- **Remboursement en 24h des Ticket Restaurant® papier** : suppression des délais habituels (3, 7 ou 21 jours après la date de réception des titres à la CRT)
- **Gel des tarifs.**

Prêter avec remboursement différé

Partenariat avec Octolber :

- Fonds de 38M€
- Prêts aux restaurants de 30K€ à 1,5M€ sur une durée pouvant aller jusqu'à 6 ans.
- Différé de remboursement de 18 mois ; le restaurant peut commencer son remboursement 18 mois après avoir reçu l'argent du prêt.
- Les intérêts sont reversés au fonds.
- **3% de frais de dossiers pris en charge par Edentred pour ses affiliés.**

Développer des solutions alternatives

- Communications régulières, sur les plateformes susceptibles d'aider les restaurateurs à continuer en partie leur activité pendant le confinement.
- Des plateformes de livraison : Uber Eats, Deliveroo...
- Des plateformes de click & collect : Pulp, Rapide...
- SauveTonCommerce : achat et paiement avec Ticket Restaurant® pendant le confinement de bons utilisables lors du déconfinement.

Rassurer les Utilisateurs

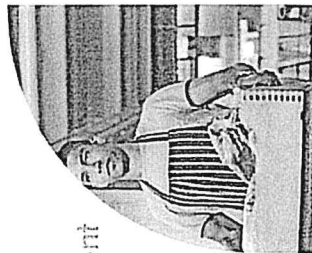
Une participation financière d'Edentred à l'achat de produits par les restaurateurs, pour rassurer les utilisateurs Ticket Restaurant® :

- **Partenariat avec Socotec** pour un label certifiant la conformité sanitaire face au covid-19 dans les établissements (199€ au lieu de 250€).
- **Partenariat avec Cleanea** pour un kit de propreté sanitaire écologique, virucide et bactéricide pour la désinfection des mains, surfaces et vêtements (50€ au lieu de 85€).

Attirer les utilisateurs au restaurant

- **Campagne de communication de grande ampleur**, incitant les gens à retourner au restaurant : affichage dans les gares, stations de métro et rues des principales métropoles, d'un visuel avec l'accroche publicitaire « la carte la plus utilisée pour retourner au restaurant ».
- Appui à la mesure temporaire de replafonnement à 38€ / jour pour les restaurants uniquement, et utilisation possible les dimanches et jours fériés
- Mesure soutenue lors des discussions avec les décideurs publics.
- Mesure mise en place dès le 12 juin

Relance post confinement



Le nouveau d'interprétation

Un réseau d'affiliés unique pour tous les émetteurs

La Commission Nationale des Titres-Restaurant (CNTR) :



Un « affilié » est un commerçant qui est titulaire d'un agrément délivré par la CNTR.

Une fois cet agrément obtenu, le commerçant rejoint le réseau d'affilié acceptant les titres de restauration quel que soit leur support.

La Centrale de Règlement des Titres (CRT) :

Est le mandataire des émetteurs de titres-restaurant.

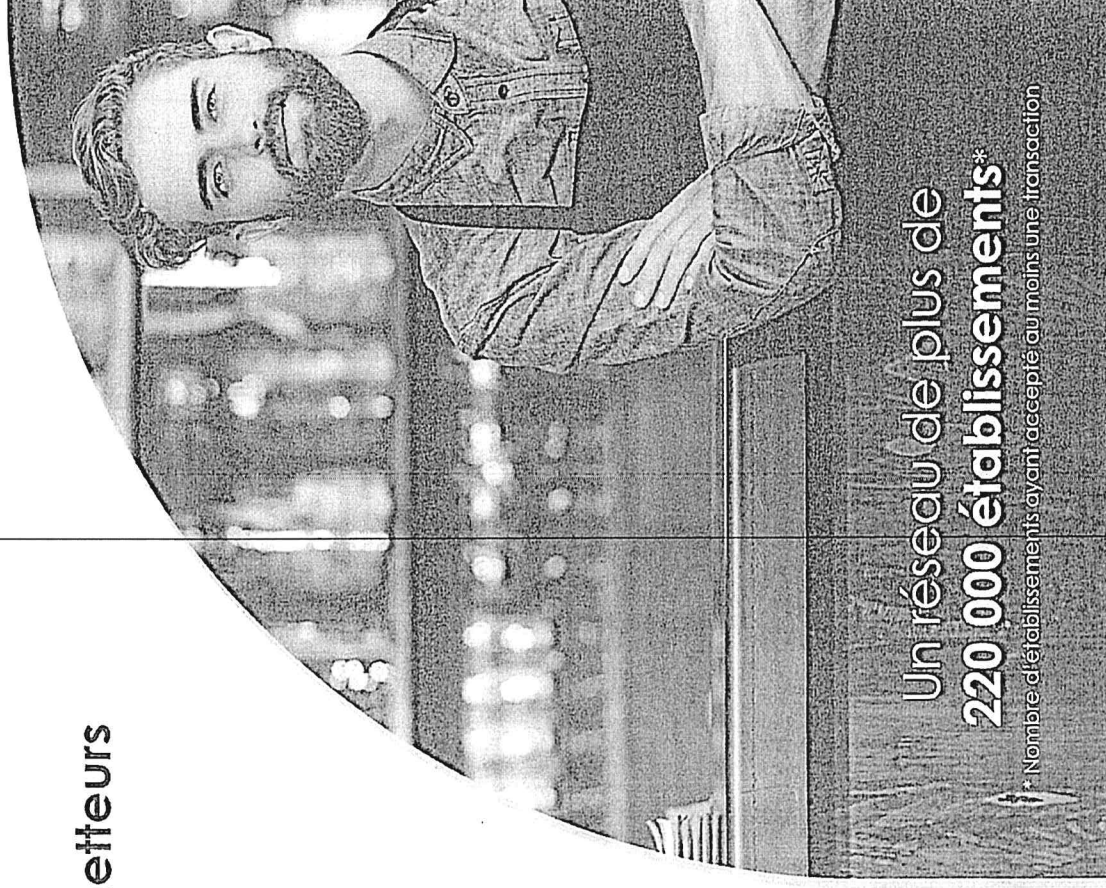
Elle gère la lecture, le contrôle et le remboursement des titres de l'ensemble des établissements et restaurants.

Elle délègue le traitement des titres dans les départements d'outre-mer à des professionnels locaux habilités regroupés sous l'appellation « CRT Traitement DROM ».

Cet organe est unique et commun à tous les émetteurs.

Nous attirons votre attention sur le fait que le réseau est unique et qu'aucun émetteur ne peut se prévaloir d'avoir un réseau différent.

Tout écart constaté entre 2 listes présentées (entre un émetteur et un autre) ne pourrait trouver son origine que dans des causes externes : dates d'extraction différentes, critères de tri ou de sélection différents d'une liste à l'autre...



Un réseau de plus de
220 000 établissements*

* Nombre d'établissements ayant accepté au moins une transaction

Un maillage territorial en soutien à l'économie locale

Notre couverture réseau : + de 220 000 établissements affiliés



1 € dépensé = 2,55 €
redistribués localement⁽¹⁾



23 bénéficiaires = 1 emploi
soit 164 000 emplois induits en 2017⁽¹⁾

1875 affiliés



Cf. Annexe « Réseau Affiliés ticket Restaurant » pour consulter la liste exhaustive des affiliés sur le département de l'Ain.



1. Source : Association professionnelle des Emalleurs de l'Illes-Restaurant d'opres l'étude réalisée par FIDAL et l'IPAG / CUIR, INSEE, Robert Hail, Alternatives économiques, ICCSI, BIF - Food et Work © APEIR 2017

L'animation du réseau local

Des campagnes d'animation ciblées

- La force de notre Cellule Affiliation est de mener des actions de communication auprès des affiliés locaux de la CRT et selon la présence géographique de vos collaborateurs.
- Les opérations seront réalisées sur la base d'un état des lieux des commerces affiliés sur le territoire national afin de répartir les établissements et restaurants en trois catégories :

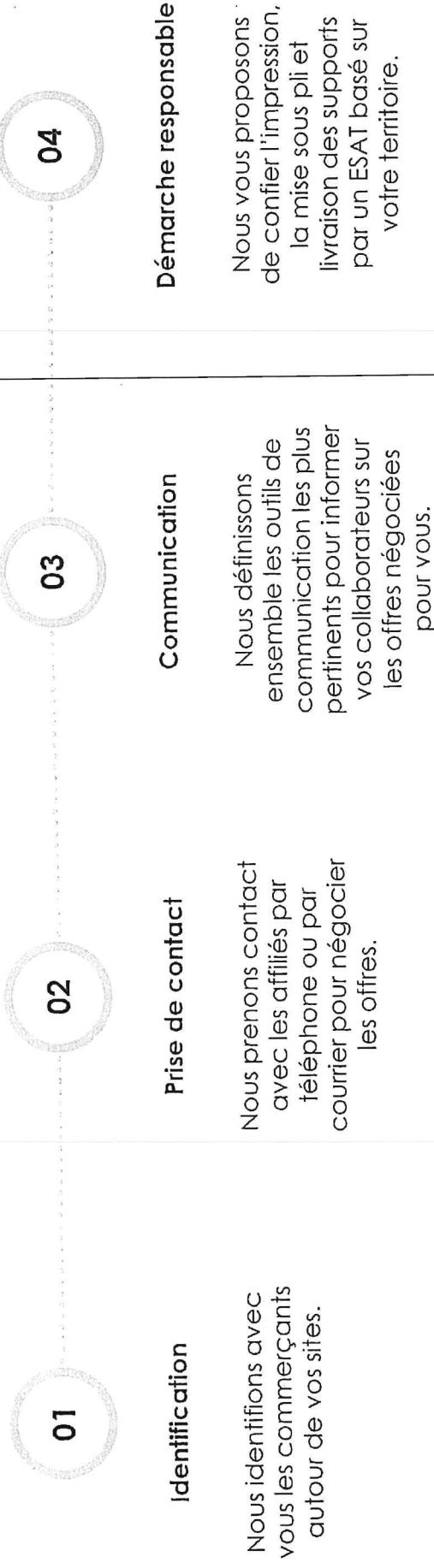
Catégories	Caractéristiques	Actions de la Cellule Affiliation
Le réseau actif	Etablissements ayant signé un contrat d'affiliation avec la CRT et ayant l'habitude de recevoir des titres-restaurant de la marque Ticket Restaurant® ou d'autres émetteurs.	- Nous vous proposons lors de la mise en place du marché et à votre demande d'effectuer une « campagne d'information » ciblée et transmise par voie postale aux affiliés selon vos besoins. - Cette démarche garantira à vos collaborateurs une acceptation optimale lors du changement d'émetteur.
Le réseau inactif	Prestataires ayant signé un contrat d'affiliation avec la CRT mais n'ayant reçu aucun titre-restaurant depuis 2012.	- Sur la base des besoins identifiés avec votre interlocuteur commercial référent, notre équipe établit un plan d'action. - Elle recense les commerçants basés sur la zone géographique retenue n'ayant pas reçu de titres depuis plus de 8 mois. - Elle contacte les affiliés pour vérifier la validité du contrat d'affiliation existant et les incite à mettre en place une communication visible sur leur vitrine. En cas de refus, ces prestataires passent dans la troisième catégorie : abordée ci-dessous. - Cette démarche permet d'élargir le réseau d'acceptation actif en vous apportant une réponse personnalisée.
Le réseau sans aucune affiliation	Etablissements n'ayant signé aucun contrat d'affiliation avec la CRT.	- A la demande de vos collaborateurs, vous transmettez à votre interlocuteur commercial la liste regroupant les établissements identifiés. - A réception, la Cellule Affiliation contacte ces établissements pour les informer du souhait de vos collaborateurs de se restaurer chez eux. - L'équipe Affiliation accompagne le futur affilié dans sa démarche de contractualisation auprès de la CRT.

Dynamisez le commerce local avec l'opération TR+

Cette animation complémentaire permet d'améliorer le pouvoir d'achat de vos collaborateurs tout en dynamisant vos commerces de proximité.

L'opération consiste à bénéficier de réductions exclusives (ex : sur l'addition, sur le plat du jour) ou d'offres privilégiées (boissons, thé ou café offert etc...). auprès des commerces locaux que vous aurez identifiés.

La mise en place comporte quatre phases :



L'accompagnement des partenaires marchands

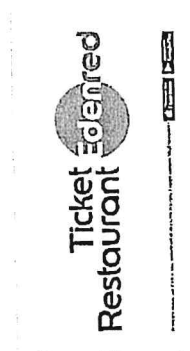
Nos outils pour aider les partenaires marchands dans leur développement



Une ligne dédiée aux partenaires : 0800 800 820

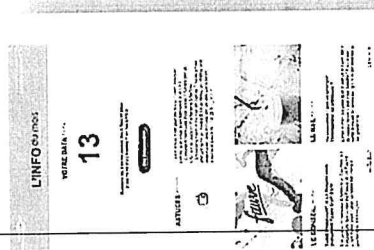


Une page Contact/FAQ accessible depuis l'espace partenaire



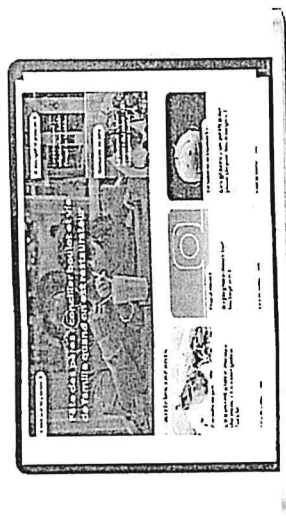
Utilisez le Ticket Restaurant®

- ▶ Pour être identifié rapidement auprès des utilisateurs
- ▶ Pour fidéliser sa clientèle



Newsletter mensuelle avec :

- ▶ Un indicateur business personnalisé
- ▶ Des données marchés
- ▶ Le conseil du mois
- ▶ Des retours d'expériences



Site de service dédié aux partenaires marchands comprenant :

- ▶ Des tendances marchés
- ▶ Des conseils
- ▶ Des retours d'expériences

Notre espace en ligne, dédié aux partenaires marchands

Nous entretenons avec nos partenaires marchands une relation privilégiée à travers la mise à disposition d'un outil de pilotage personnalisé :



Accéder à ses factures, remboursements et remises papier



Suivre les transactions effectuées dans son établissement (acceptées, refusées etc.)



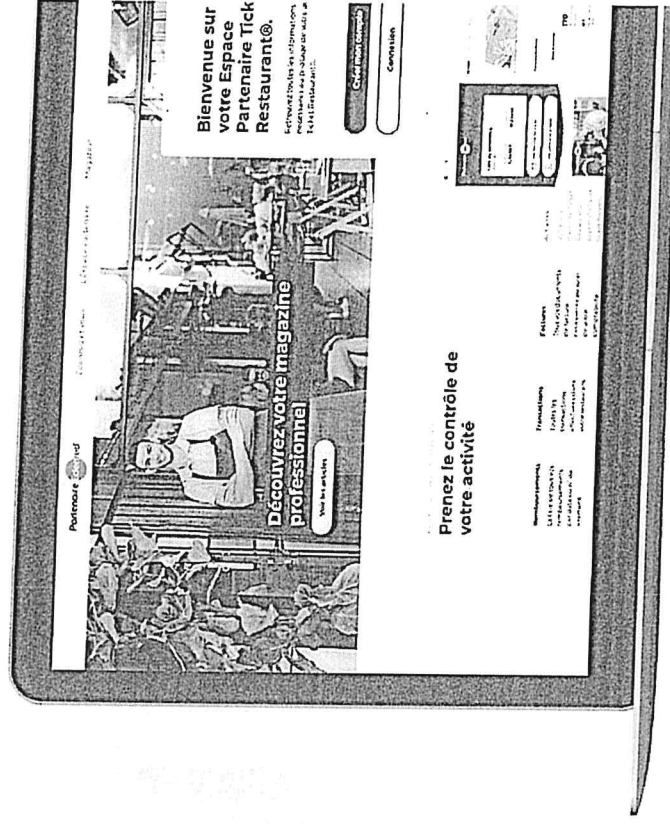
Mettre à jour ses informations bancaires



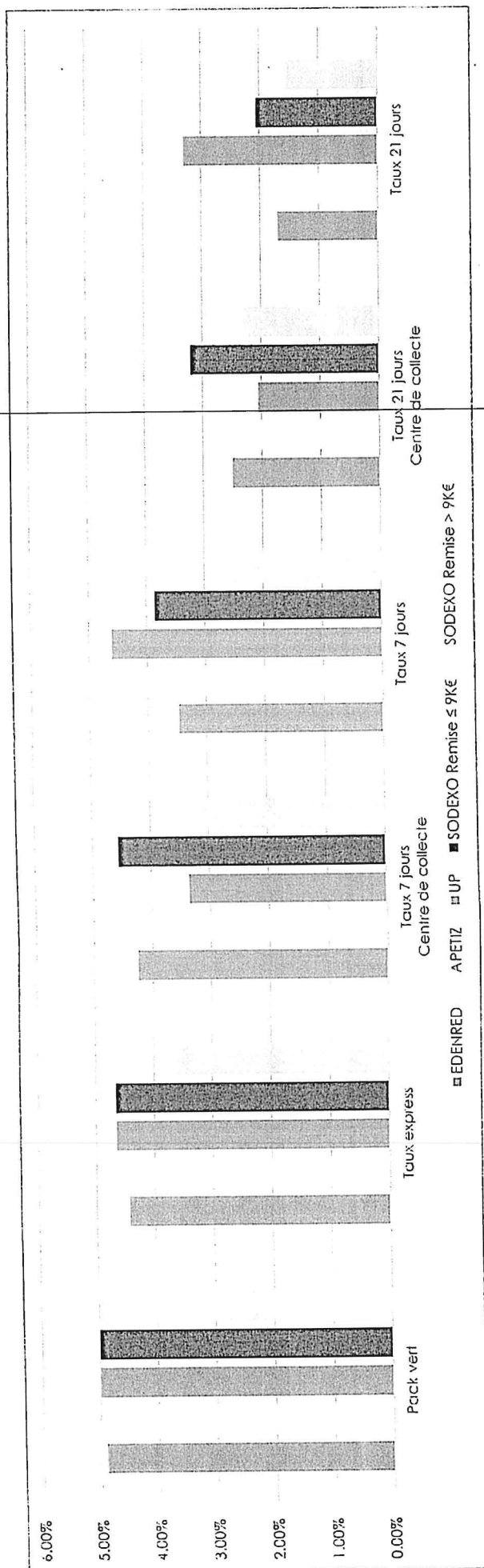
Suivre l'activité de son établissement grâce à des tableaux de bord (ticket moyen, apport d'affaires, fidélité client etc.)



Accéder à du contenu qualitatif relatif au monde de la restauration



Les frais de traitement pour les restaurateurs



Les avantages associés



८

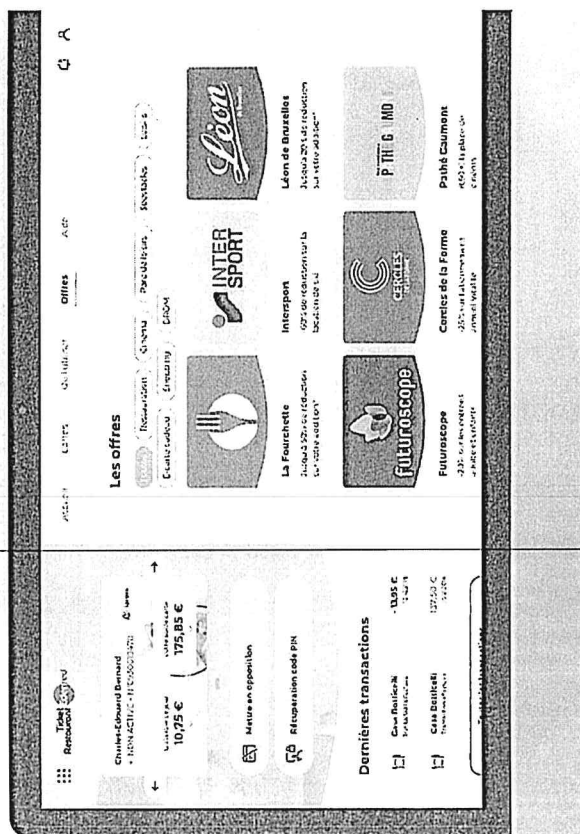
Des réductions pouvant atteindre 40%



Des tarifs préférentiels tout au long de l'année



Des offres valables dans de nombreux univers (shopping, sport et bien-être, parcs et loisirs...)

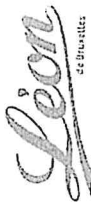
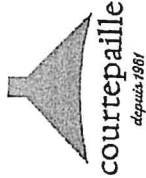


Les offres de restauration



DES OFFRES RESTAURANTS

Profitez en ligne d'offres de restauration attractives tout au long de l'année avec des réductions pouvant atteindre 40%.



Uber Eats



Les offres sur les cinémas et spectacles

DES OFFRES CINÉMAS ET SPECTACLES, PARCS D'ATTRACTIONS

Achetez : en ligne des e-billets pour assister à vos concerts préférés, aller au cinéma, vivre de bons moments ...



+ 1450
références de sorties

+125 000
spectacles à prix réduits

100% de couverture nationale
en cinéma et jusqu'à 34% de
réduction sur les e-billets

+ 1450 parcs d'attraction et
jusqu'à 36% de réduction sur
les entrées

les cinémas
P THE GUMOT m2

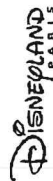
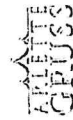


CINÉ
CHEQUE

Cinéville



Mucem



PuyduFou.

ticketmaster



france billet

SOLIDAYS



Les offres sont associées

Les offres sur le sport et bien-être



DES PROMOTIONS PLAISIR

Profitez en ligne de plus de 3200 références sport et bien-être :
Des offres valables dans de nombreux univers (shopping, sport et bien-être, parcs et loisirs...)

DECATHLON

**INTER
SPORT**

VITAM'
MIEUX

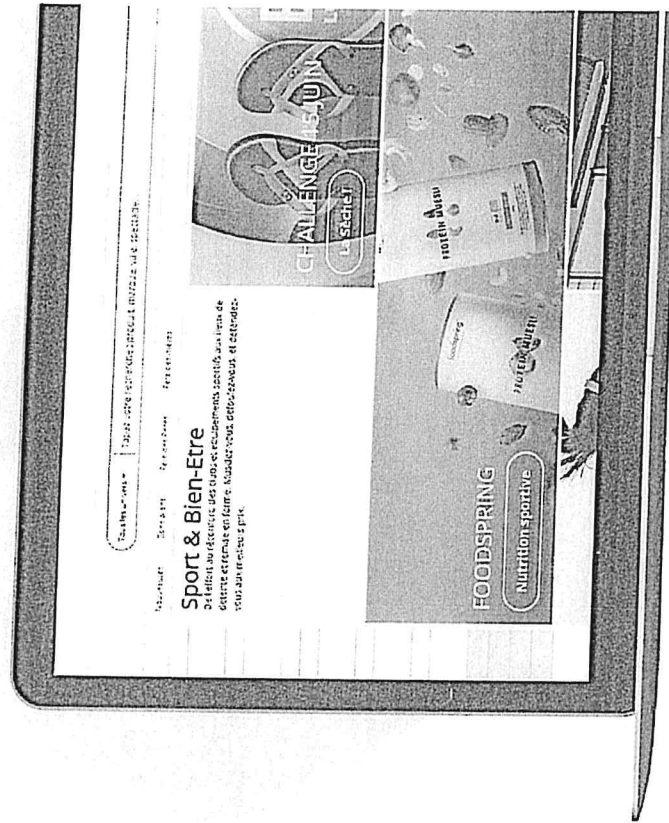
CMG
SPORTS CLUB

ROXATONIC
— BAINS & SPA —



AQUATONIC
PARIS VAL D'EUROPE

Calicéo



Les offres spéciales Noël

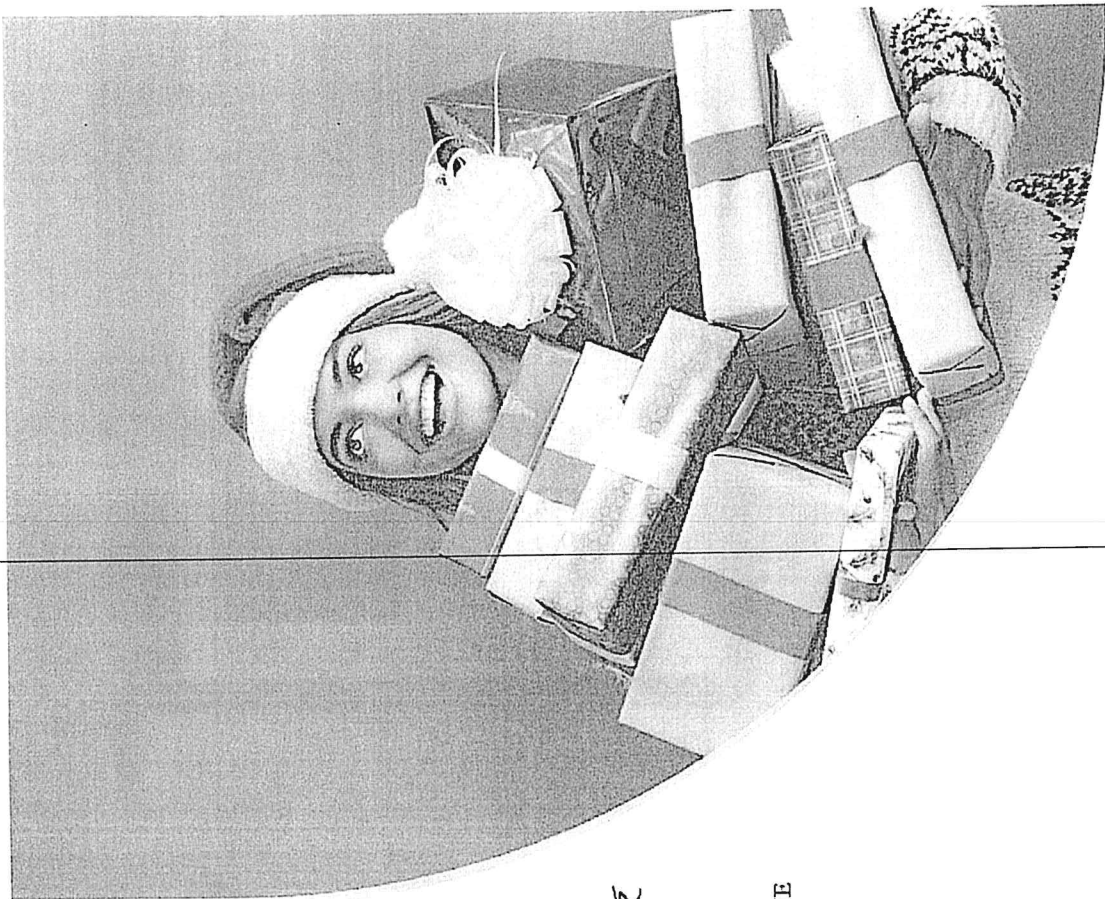
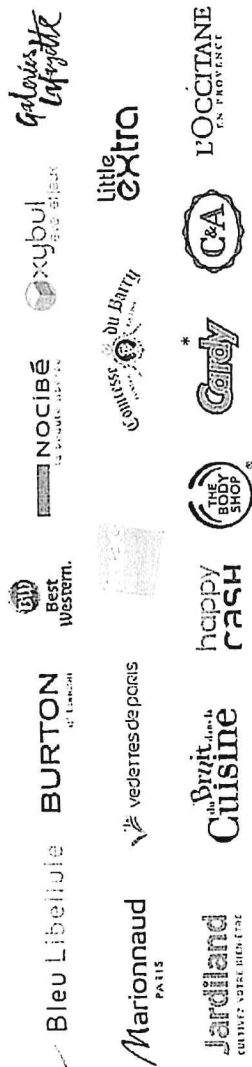
Les offres spéciales Noël



LES OFFRES DE NOËL

Pour la période des fêtes, profitez des offres spéciales.

Vos collaborateurs reçoivent à Noël plus de 150€ d'économies sous forme de coupons de réduction à utiliser dans nos 18 enseignes partenaires



De nouvelles offres chaque mois

[M] ACCÉDEZ A DES OFFRES EXCLUSIVES

Vous retrouvez chaque mois de nouvelles offres* permettant de se faire plaisir dans des univers divers et variés :

CINÉMA



Tarif public : 12,90 €
Tarif négocié : 8,50 €

SHOPPING



Tarif négocié :
-20% sur vos achats

PARCS D'ATTRACTION



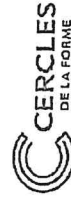
Tarif public : 50 €
Tarif négocié : 40,00 €

RESTAURANTS



Tarif négocié :
-20% sur l'addition

SPORT & BIEN-ÊTRE



Tarif public : 675 €
Tarif négocié : 495 €

SPORT & BIEN-ÊTRE



Tarif négocié :
-60% sur la location de ski



* Offres à titre d'exemples non contractuel

Réalisez des économies chaque année

En moyenne, vous profitez de plus de 1 500 € d'avantages* chaque année pour une famille composée de quatre personnes.

	Tarif public	Tarif négocié	Fréquence/Nombre	Economies
Cinéma Pathé Gaumont	12.90 €	8.50 €	4 tickets par mois	211 €
Futuroscope	50 €	40 €	8 tickets par an	80 €
Cercle de la Forme	675 €	495 €	2 abonnements	360 €
Cléor (bijoux)	300 €	255 €	1 fois par an	45 €
Spa Villa Thalgo	220 €	160 €	1 fois par an	120 €
Parc Astérix	51 €	41 €	1 fois par an	40 €
Courtepaille	80 €	64 €	2 fois par an	32 €
Pierre & Vacances	1 000 €	650 €	1 fois par an	350 €
Léon de Bruxelles	80 €	64 €	2 fois par an	32 €
Intersport (location de ski)	300 €	180 €	1 fois par an	120 €
Nocibé (parfum)	80 €	64 €	2 fois par an	32 €
Center Parc	500 €	325 €	1 fois par an	175 €

Total économie réalisé sur l'année : 1 597 €

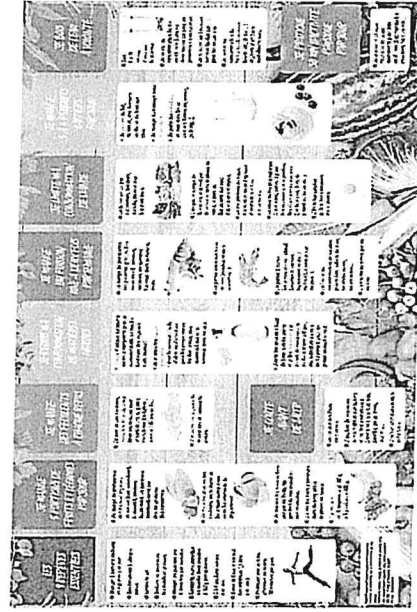
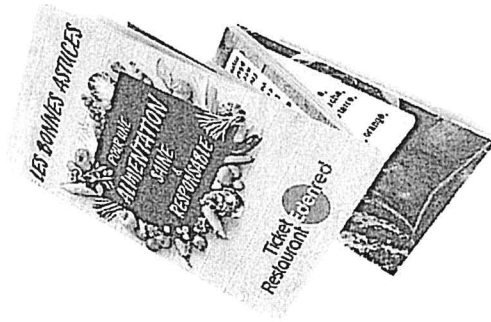
*Avantages à titre d'exemples non contractuel



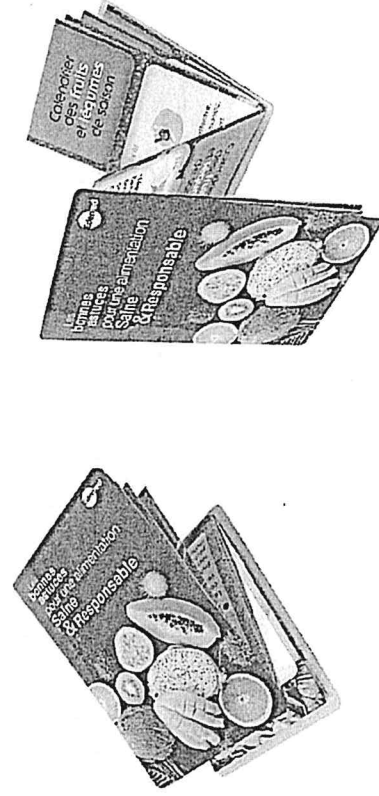
Bénéficiez d'astuces pour manger équilibré via la Zcard

Dans le cadre de la promotion d'une alimentation saine et responsable, nous vous proposons un dépliant d'information sous forme de Zcard au format poche.

Ce dernier comporte des conseils utiles et pratiques de consommation permettant d'améliorer le bien-être de vos bénéficiaires. Un dépliant spécifique pour les DOM-TOM est également disponible.



Zcard personnalisée pour les Départements d'Outre-Mer



Faites des dons à la Croix-Rouge française

Depuis 2002, nous soutenons la Croix-Rouge française dans le cadre de l'opération « Restaurons la solidarité ». Chaque année, l'association distribue plus de 62 millions de repas aux personnes en difficulté.

Vos collaborateurs peuvent directement aider l'association en donnant leurs titres. Ils bénéficient d'une réduction d'impôts de 75% du montant total du don.

Les étapes du don sont très simples :

- 1. Ecrivez « Croix-Rouge » sur le(s) titre(s).
- 2. Glissez le(s) titre(s) dans une enveloppe non-affranchie.
- 3. Envoyez le tout à l'adresse suivante : Opération Croix-Rouge, Libre réponse n°13935, 92 249 Malakoff cedex.

1,33 million € de dons en 2019



utilisez-moi pour changer la donne



Menez des opérations à vos côtés

Dans le cadre de notre **stratégie RSE**, notre objectif est de promouvoir l'ensemble des pratiques en faveur d'une **alimentation saine et durable** et ainsi contribuer à transmettre les pratiques d'une alimentation responsable mais aussi d'assurer un accès à l'alimentation au plus grand nombre.

Dans ce cadre, nous **agissons concrètement avec nos clients** via l'**organisation d'ateliers « sur mesure »** destinés à donner les clés d'une alimentation saine et responsable aux agents. Voici quelques exemples réalisés avec des collectivités clientes :

01

Lors d'une demi-journée dédiée à l'alimentation équilibrée pour les 1 500 agents de la Métropole du Grand Nancy, nous avons organisé :

- Des **Ateliers Nutrition** avec une nutritionniste pour sensibiliser sur les bonnes pratiques pour « Bien manger et veiller à son équilibre alimentaire »,
- Un **Atelier Découverte** du Réseau Cocagne avec dégustation de recettes atypiques,
- Un **Quiz** et une **distribution de Zcard** « les Bonnes astuces pour une alimentation saine & responsable ».



métropole
GrandNancy

03

Pour la journée « Bien-être au travail » pour les 200 salariés de la Ville de Pont-à-Mousson, nous avons proposé :

- Une animation sur la thématique de l'alimentation équilibrée
- Une sensibilisation au diabète en partenariat avec la Fédération Française des Diabétiques avec des tests de dépistage au diabète,
- Une **distribution des Zcard** « les Bonnes astuces pour une alimentation saine & responsable ».

Les animations et les supports de communication ont été très appréciés des agents !



02

A Pontoise, lors du Forum « Qualité de vie au travail » nous avons réalisé :

- Des **Ateliers Nutrition** avec une nutritionniste pour sensibiliser aux nouvelles recommandations Santé Publique et à la consommation de produits de saison, locaux, bio ou d'alciments.
- Un **Quiz ludique** et une **distribution de Zcard** à tous les agents



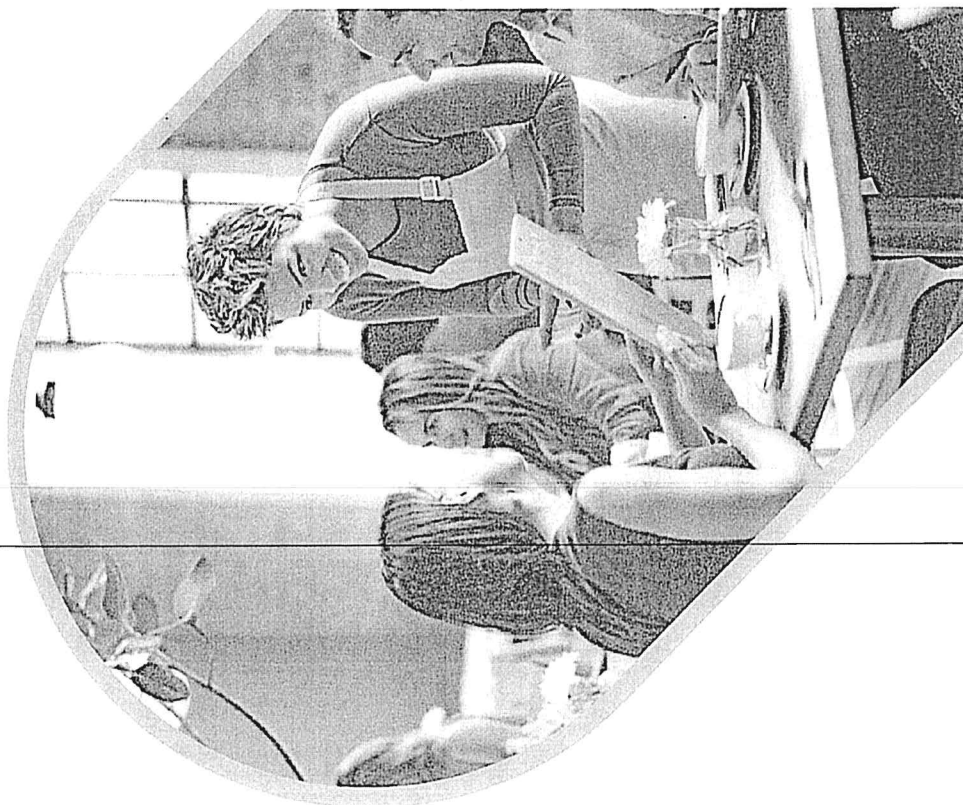
04

Dans le cadre de notre prestation de titres-restaurant avec la Mairie de Saint-Denis de La Réunion, nous avons réalisé une édition spéciale de notre Zcard « Les bonnes astuces pour une alimentation saine et responsable » :

- En complément des 9 repères essentiels qui constituent les fondamentaux d'une alimentation équilibrée, présentés sur la Zcard, un focus est fait sur la thématique du « diabète et alimentation » avec des astuces pour limiter les envies de sucre et la consommation d'huile.
- Les autres thématiques présentées sont des conseils pour bien acheter et manger éco-responsable, la présentation des labels Bio, l'hygiène alimentaire, la chaîne du froid et la conservation des aliments, et quelques exemples de menus adaptés aux spécificités locales de l'île.



La commande



Les différents outils de commande

Lors de la réunion de cadrage, votre interlocuteur référent vous présentera les outils de commande pour vous permettre de retenir le moyen le plus adapté à votre organisation.



Par votre Espace Client accessible en ligne
24h/24h, 7j/7, simple et rapide

Les alternatives



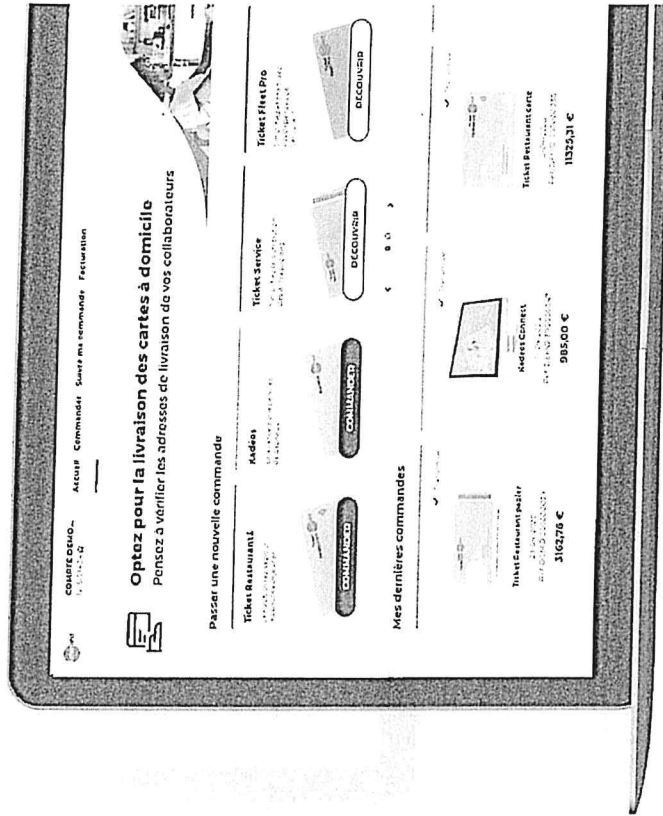
Par dépôt de fichier sur compte : **sFTP**



Par **e-mail** via l'envoi d'un fichier joint



Par **courrier**



Notre recommandation : l'Espace Client

Vous disposez d'un seul outil pour commander l'ensemble de vos solutions (Ticket Restaurant® ; Kadéos ; Ticket Service).

Les étapes de commande sont présentées dans la partie dédiée à l'Espace Client.



Disponible 24h/24, 7j/7 : passez commande en toute autonomie et sans contrainte d'horaire



Simplicité et ergonomie : visualisez directement sur la page d'accueil vos dernières commandes, vos alertes

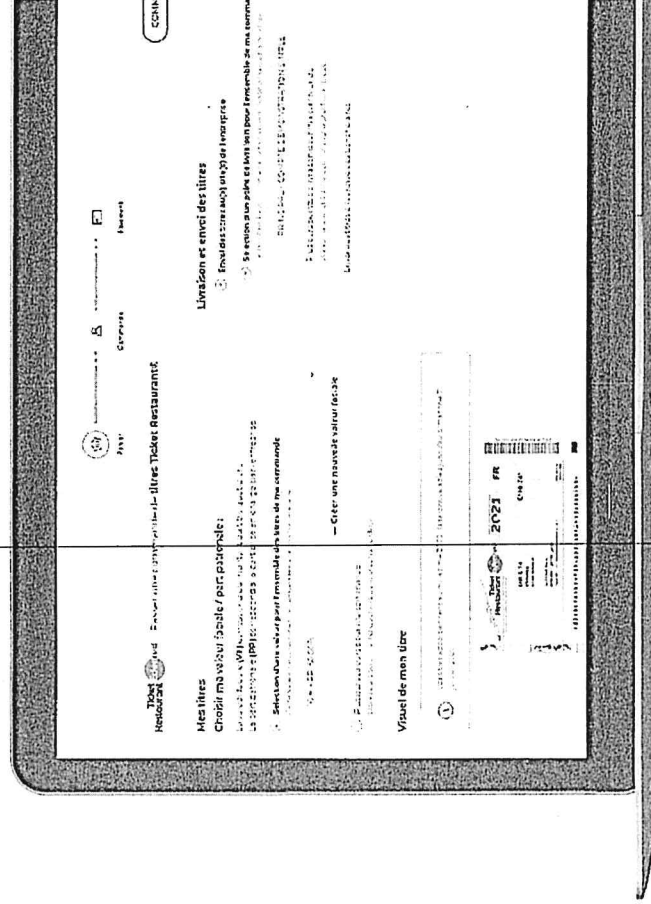


Accès sécurisé : vos données sont protégées par un identifiant et un mot de passe



Full web : nous assurons l'hébergement du site, les sauvegardes et les mises à jour

www.client.edenred.fr



100% compatible avec les logiciels RH

- 1 Nous fournissons notre modèle de fichier de commande au format « .CSV » à votre éditeur de paie et nous prenons en charge les frais engendrés
- 2 Votre éditeur prend rendez-vous avec vos services pour paramétrer votre logiciel
- 3 A la clôture de votre paie et à la fréquence de votre choix, vous générez votre fichier de commande
- 4 Vous intégrez votre fichier sur votre Espace Client ou nous le transmettez via le serveur sFTP ou par email
- 5 Votre fichier est analysé et contrôlé (dédoublonnage, points de contrôle) avant son intégration



cegedim

cegid
Group

ADP

sage

cirilla



HR Access



Si votre éditeur ne fait pas partie de nos partenaires, nous pouvons le contacter pour effectuer les paramétrages.



Les autres alternatives

Le dépôt de fichier par sFTP (Protocole de transfert de Fichier sécurisé)

- Le sFTP est un langage qui permet l'échange de fichiers entre deux ordinateurs et plus exactement entre un serveur et un client.

Automatiquement détecté et récupéré de manière totalement sécurisée par nos services pour intégration et mise en production.

- Ce moyen est adapté aux organismes qui effectuent des commandes récurrentes avec de nombreux collaborateurs. Il assure un niveau de sécurité et de confidentialité maximal des données de vos bénéficiaires.

- Ce moyen de commande nécessite au départ une coordination entre nos services informatiques respectifs pour :

- extraire les données de votre système d'information et générer un fichier de commande au format exploitable par nos services,
- mettre en place la passerelle sFTP entre nos deux organismes.

Un chef de projet sera dédié à cette mise en place pour vous accompagner et traiter directement avec votre service informatique.

L'envoi de la commande par email

Envoyez votre fichier de commande (en format CSV) par email à l'adresse :

macommande-fr@edenred.com

- La messagerie mise à votre disposition permet de traiter et d'analyser automatiquement vos fichiers pour vérification avant intégration dans nos systèmes.

- Le pôle commande s'engage à vous alerter par e-mail en cas d'anomalie et à vous accompagner dans sa résolution. En cas d'erreur majeure relevant de la saisie du fichier, nous vous contactons et les délais de résolution sont de 72h.

Les points de contrôle

Lors du passage de la commande, plusieurs éléments sont contrôlés :

1. Contrôle du format de fichier : validation que le fichier importé est bien au format « .CSV » (Comma Separated Value) où chaque valeur est séparée par un point-virgule « ; ».
2. Contrôle de la structure de fichier : validation de la correspondance de chacun des champs obligatoires avec une des colonnes du fichier.
3. Contrôle des données du fichier : validation de la cohérence des données en fonction du paramétrage du dossier client, des règles fonctionnelles inhérentes au produit Ticket Restaurant®.
4. Validation du type de données renseignées dans chaque colonne, ainsi que le nombre de caractères maximum autorisé (ex : date au format jj/mm/aaaa) ou vérification du nombre de caractères de la référence du point de livraison (Ex: inférieur ou égal à 15).
5. Référence du point de distribution (si renseignée) connue, active et bien rattachée au point de livraison de la ligne.
6. Référence du point de livraison connue et active (si renseignée, uniquement dans le cas de livraison multi-sites).
7. Adresses postales des bénéficiaires renseignées.
8. Couple valeur faciale/part patronale autorisée pour le client.
9. Analyse des doublons : s'assurer, pour chaque fichier de commande de cartes, que la liste des bénéficiaires ne contient pas de doublon.



La commande test

15 minutes



Votre conseiller RH dédié, Romain GERBIER vous accompagne à chaque étape pour réaliser une commande test avec vos services.

Chaque gestionnaire réalisera une ou plusieurs commandes tests afin de leur permettre de se projeter « en conditions réelles ». Parallèlement nos services analyseront le fichier transmis.

Ce test « informatique » spécifique permet de contrôler la bonne intégration de vos fichiers de commande en fonction de vos besoins.



Plusieurs contrôles sont réalisés au moment de l'intégration test de votre fichier, aussi bien sur le format que sur le contenu. Ainsi, nous pouvons analyser les anomalies détectées dans votre fichier et vous remonter les corrections à effectuer dans le fichier avant le déploiement de votre projet.

La gestion des anomalies

Si votre fichier de commande présente la moindre anomalie suite à l'un des contrôles décrits, notre équipe Administration des Ventes est alertée automatiquement et s'engage à vous contacter dans les 4 heures afin de résoudre les anomalies de votre fichier de commande.

Selon le type d'erreur identifié, deux possibilités vous sont offertes :



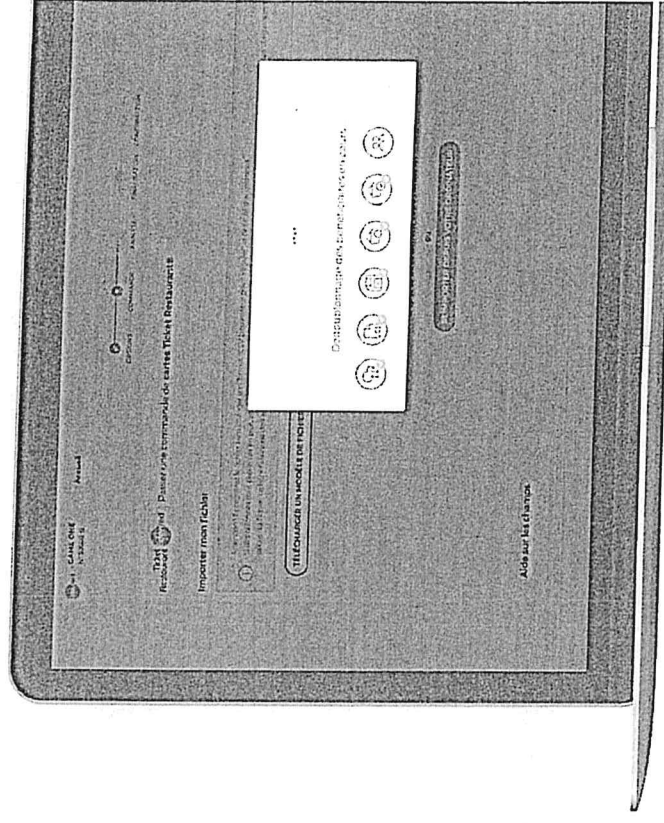
la correction de votre fichier de commande, après validation de votre part,



l'envoi d'un nouveau fichier de commande de votre part suite à l'identification d'une anomalie par notre équipe.



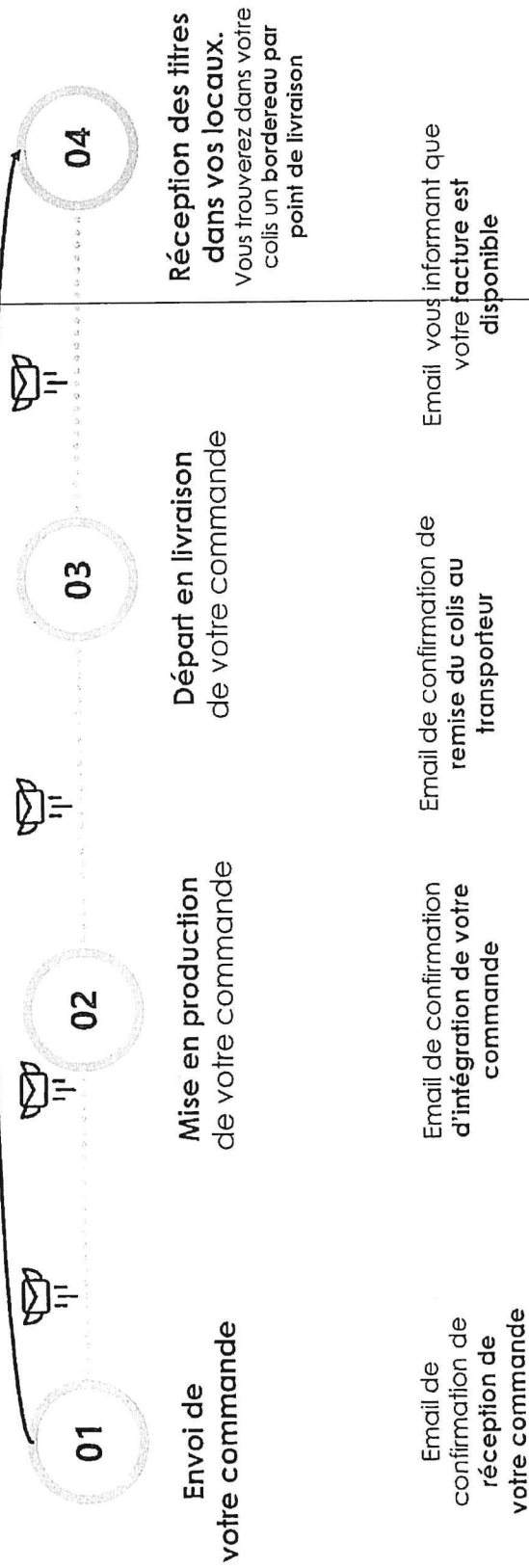
Vous pouvez passer commande à tout moment, mais nous gardons un œil averti sur la fréquence et le contenu de vos commandes afin de vous alerter de toute tentative de commande frauduleuse.



Les étapes de traitement

Quel que soit le mode de commande choisi, nous vous tenons informés par e-mail du suivi de votre commande à chaque étape.

24H⁽¹⁾



(1) Sur une base de jours ouvrés.

Le suivi pas à pas

Phase 1 : Émission

ÉTAPE 1

Réception de votre fichier de commande

ÉTAPE 2

Confirmation de commande et d'intégration de votre fichier

ÉTAPE 3

Confirmation de mise en production

Phase 2 : Expédition

Confirmation de l'expédition des carnets

Phase 3 : Facturation

Dépôt de votre facture sur Chorus Pro ou envoi par email



La facture au format EDI sous Chorus Pro

- Conformément à la réglementation en vigueur⁽¹⁾ nous avons choisi de dématérialiser les factures.
- Notre service facturation est compatible avec **Chorus Pro⁽²⁾**.
- Le fichier XML que nous envoyons sur Chorus Pro est **reconnu** et a **valeur probante** en cas de **contrôle** de l'administration fiscale.

(1) L'ordonnance n° 2014-6-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique, complétée par le décret n° 2016-1-1478 du 2 novembre 2016 et son arrêté d'application du 9 décembre 2016 (NOR ECFMI 627978A), imposent : aux fournisseurs, filiales et sous-traitants des acheteurs publics cités par lesdits textes (ou entités publiques ou privées agissant pour le compte desdits acheteurs publics dans le cadre d'un mandat) de transmettre leurs factures à destination de ces acheteurs publics assujettis sous forme dématérialisée via le portail Internet « Chorus Pro » (ci-après « Chorus Pro » et/ou le « Portail »); et auxdits acheteurs publics concernés d'accepter les factures dématérialisées à compter du 1er janvier 2017. Conformément à l'article 289 du CGI, chaque facture émise au format électronique doit respecter les principes suivants : authenticité de l'origine : garantie de l'identité de l'émetteur de la facture ; intégrité du contenu de la facture : pas d'altération des données de facturation lors de l'échange ; lisibilité de la facture : l'administration peut lire sans difficulté la facture. Les organismes publics non assujettis à l'obligation d'accepter les factures électroniques au sens de l'ordonnance n° 2014-6-697 du 26 juin 2014 et du décret n° 2016-1-1478 du 2 novembre 2016 recevront leurs factures par email au format PDF signé : s'il agit notamment d'un acheteur des organismes publics suivants : Collectivités d'Outre-Mer, à l'exception de Saint-Pierre et Miquelon et Saint-Barthélemy, GIP (groupement d'intérêt public) et autres organismes spécifiques cités par l'instruction comptable du 22 février 2017 (NOR : ECFEI706554J).

2017 (NOR : ECRI704554J)].
Les factures d'Edenred France transmises sous forme dématérialisée au moyen de la solution Chorus Pro comporteront les mentions énumérées à l'article 1^{er} du décret n°2016-1478 du 2 novembre 2016 ainsi que les mentions, fixées à l'article 2 du même décret, permettant l'acheminement des factures électroniques par Chorus Pro, à savoir : l'identifiant d'Edenred France (SIRET) et du destinataire (l'Organisme) sur le Portail ; le code service de l'Organisme ; et le numéro d'engagement fixé par l'Organisme.



BIENVENUE SUR LE PORTAL CHORUS PRO

Afin de simplifier la vie des entreprises et de réduire les délais de paiement, les administrations publiques se lancent dans leurs fournisseurs.

Chorus Pro est obligatoire et accessible par des nombreuses médiateurs répondant aux besoins des entreprises, à la gestion complète ou par des portails ou logiciels spécialisés, par l'intermédiaire de votre expert-comptable ou d'un tiers. Prenez le temps de vous informer en visitant la Communauté Chorus Pro ou l'efficacité d'un accompagnement gratuit en format vidéo.

VOUS AVEZ DÉJÀ UN COMPTE ?

Allez sur www.chorus-pro.fr
et cliquez sur
"Mon espace client".

ACTUALITÉS

[COMM] Informa-
tionalistes Chorus
Date de publication
En 2020, 55 millions
73 000 clients ont pu

Mon espace client ?

[Information] - M

L'Espace Client



Les fonctionnalités à votre disposition

Avec notre Espace Client, simplifiez votre gestion :



Passez et suivez vos commandes



Renouvelez vos commandes



Gérez le profil de vos gestionnaires



Créez et gérez vos bénéficiaires



Consultez les informations points de livraison



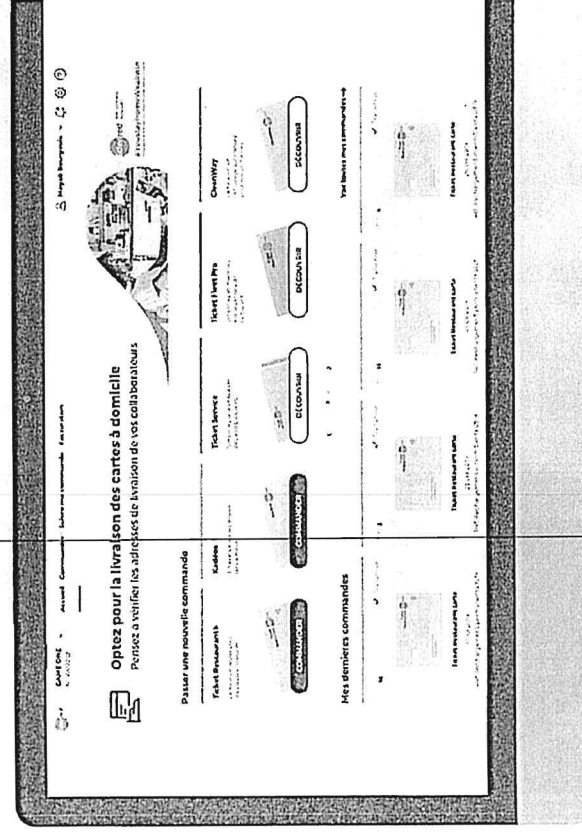
Consultez vos factures



Consultez notre aide thématique



Contactez-nous



Les fonctionnalités à votre disposition

Commandez

- » Créez une nouvelle commande
- » Renouvelez une commande existante
- » Importez votre propre fichier de commande via l'import personnalisé
- » Récupérez l'historique de vos commandes

Suivez vos livraisons

- » Suivez en temps réel l'état d'avancement de vos colis, de l'expédition à la livraison
- » Retrouvez l'ensemble des informations liées à vos sites de livraison
- » Visualisez les coordonnées des personnes habilitées à réceptionner vos colis et à passer une commande
- » Accédez à l'historique et au récapitulatif de vos commandes

Gérez votre compte

- » Accédez à une gestion centralisée grâce au rattachement possible de plusieurs comptes clients (ex : maison-mère et ses filiales)
- » Paramétrez des droits spécifiques selon le profil de vos gestionnaires (superviseur, gestionnaire de commande, de livraison ou créez-en selon vos besoins)
- » Accédez à vos **factures PDF signées** (sauf clients Chorus Pro)
- » Créez une nouvelle valeur faciale de titre
- » Gérez vos moyens de paiement



La simplification au quotidien



Simple, rapide et sécurisée, la commande via l'Espace Client est à privilégier.



Votre Espace Client est accessible depuis www.client.edient.fr



Cet outil est accessible depuis votre navigateur web et vous permet d'accéder à votre espace personnalisé dès votre première commande.



Nous pouvons vous transmettre des vidéos de démonstration ou organiser une présentation orale sur simple demande.



+ de 477 000
commandes sur
l'Espace Client



90% de nos commandes
sont effectuées sur
l'Espace Client



Jusqu'à + de 35 500 commandes
Ticket Restaurant® par mois sur
l'Espace Client

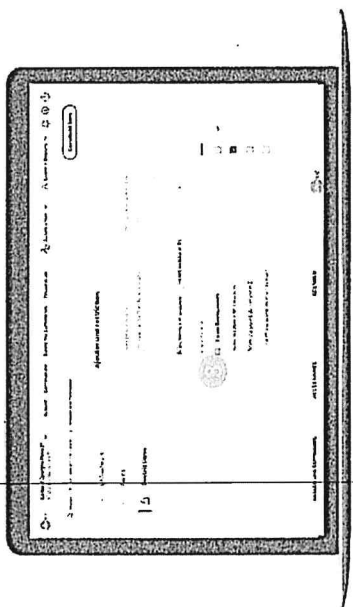
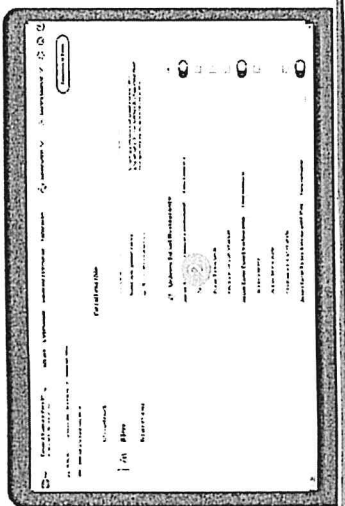
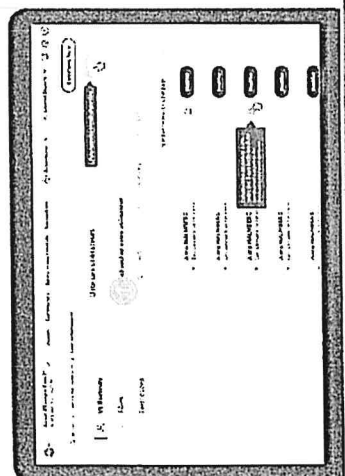
Le paramétrage de votre commande



La création de rôles et d'habilitations de vos gestionnaires

Administration des gestionnaires à trois niveaux :

- 1/ Accédez à la liste des gestionnaires : modifiez et associez des rôles et des restrictions
- 2/ Créez des rôles : paramétrez des droits et créez des rôles bien précis aux gestionnaires
- 3/ Créez des restrictions : élaborer des restrictions en fonction du profil de vos gestionnaires



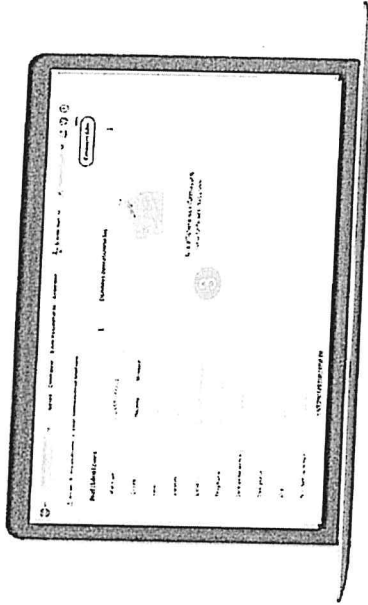
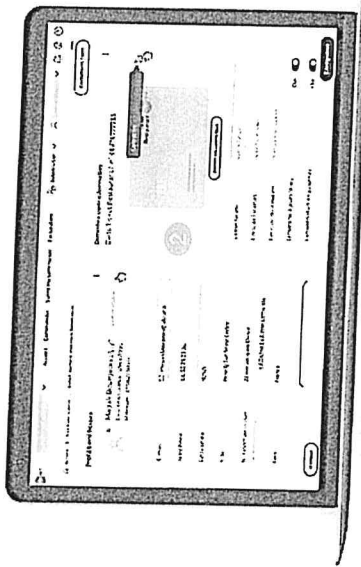
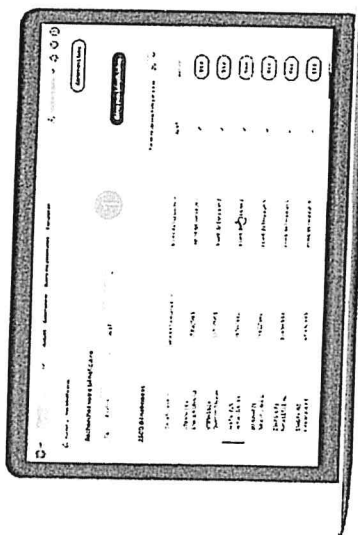
Un outil adapté à vos besoins et à ceux de vos gestionnaires.

La gestion de vos bénéficiaires

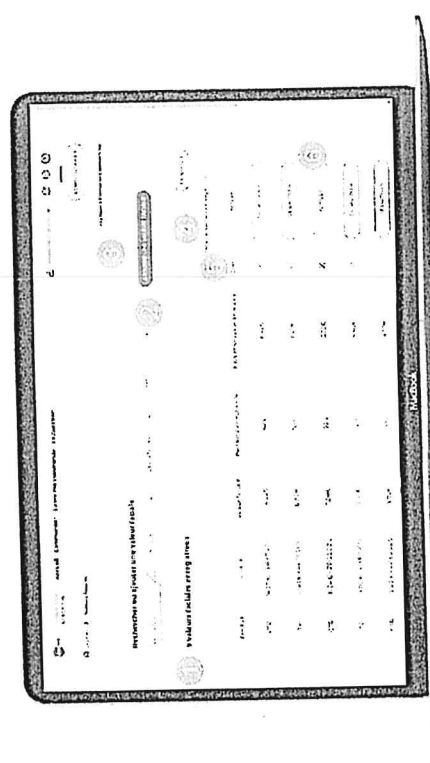
Nouveau !

Gérez en toute autonomie vos bénéficiaires :

- 1/ Accédez à la liste : consultez la liste de tous vos bénéficiaires
- 2/ Modifiez vos bénéficiaires : modifiez leur profil et les données opérationnelles de leur carte (valeur faciale, point de livraison, point de distribution)
- 3/ Créez de nouveaux bénéficiaires : soit par saisie manuelle soit par import de fichier



La création de valeurs faciales

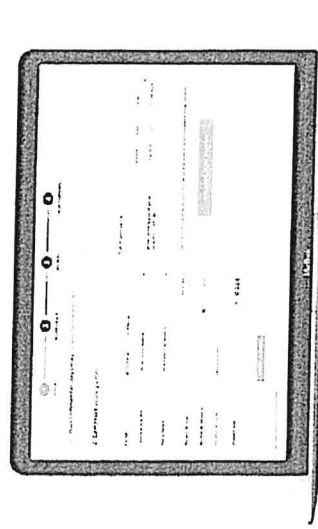


- 1/ Recherchez et filtrez parmi vos différentes valeurs faciales.
- 2/ Cliquez sur « Ajouter une valeur » pour créer une nouvelle valeur faciale.
- 3/ Retrouvez à tout moment l'ancienne version de la page en cliquant sur le lien.
- 4/ Exportez au format « .CSV » la liste de vos valeurs faciales.
- 5/ Visualisez toutes vos valeurs faciales disponibles pour passer commande.
- 6/ Désactivez et réactivez votre valeur faciale. En la désactivant, cette dernière ne sera plus visible dans vos tunnels de commande.

La création de vos valeurs faciales et la visualisation de vos points de livraison

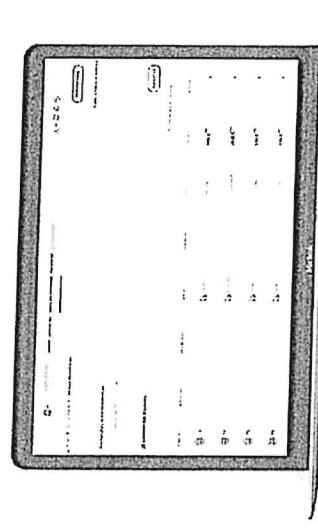
Créez vos valeurs faciales

- Recherchez et filtrez parmi vos différentes valeurs faciales.
- Ajoutez de nouvelles valeurs faciales.
- Visualisez toutes vos valeurs faciales disponibles pour passer commande.
- Désactivez et réactivez votre valeur faciale. En la désactivant, cette dernière ne sera plus visible sur votre interface.



Visualisez vos points de livraison

- Recherchez, filtrez et visualisez vos points de livraison :
 - Retrouvez facilement vos points de livraison avec les filtres de recherche.
 - Visualisez les principales informations.
- Visualisez les détails de vos points de livraison : consultez la référence associée, les jours et l'adresse de livraison.
- Accédez aux interlocuteurs et retrouvez les points de distribution associés au point de livraison.



La simplification de votre commande avec l'import personnalisé

L'import personnalisé vous permet d'établir une correspondance des entêtes de votre fichier de commande et celles citées dans notre système.

Vous pourrez intégrer automatiquement vos données pour les commandes suivantes. Cette fonctionnalité est très pratique dans le cas où vous faites une extraction de votre logiciel RH pour générer vos données.

Grâce à l'import personnalisé vous n'avez pas besoin d'avoir des entêtes de colonne complètes ou vaines !

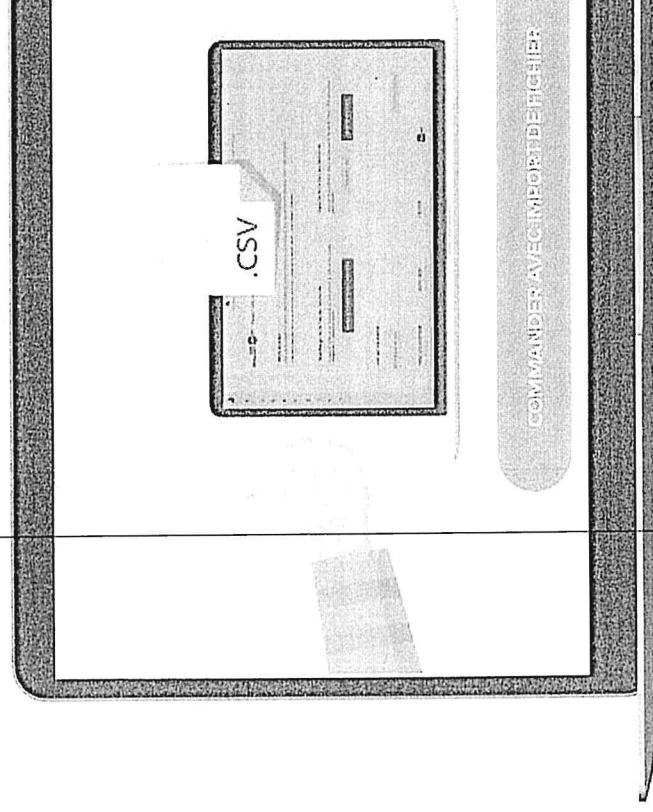
Gain
de temps
Paramétrez une seule fois votre
fichier

Gain
d'argent
Pas de transformation de votre
fichier

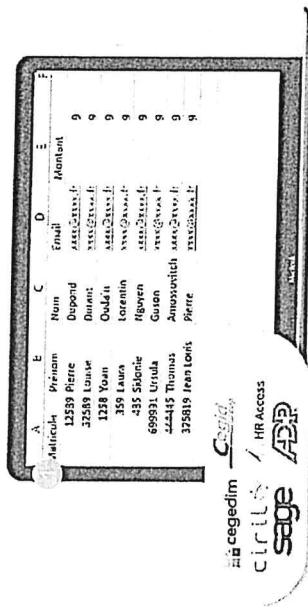
Flexible
Modifiable à tout moment



L'import personnalisé est compatible avec les commandes en multipoint de distribution et en multipoint de livraison.



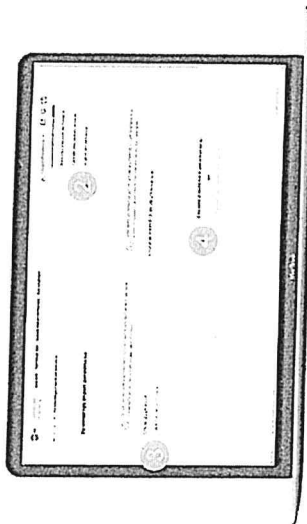
La simplification de votre commande avec l'import personnalisé



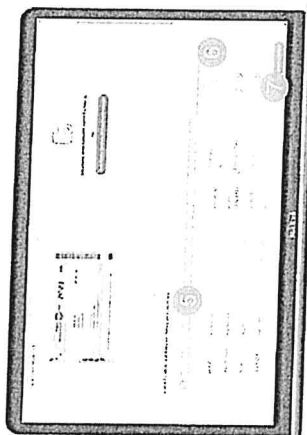
A	B	C	D	E
Matricule	Prénom	Nom	Empl	Montant
12339	Pierre	Dupont	XXXXXX	9
32589	Lucile	Durand	XXXXXX	9
12348	Youn	Oudari	XXXXXX	9
359	Laura	Lorenzin	XXXXXX	9
435	Skanié	Nguyen	XXXXXX	9
69931	Urula	Guyen	XXXXXX	9
224415	Thomas	Amoussouli	XXXXXX	9
325819	Ivan Louis	Pierre	XXXXXX	9

Logos: cegedim, ciril, sage, HR Access, ADP

- 1/ Faites une extraction de vos données RH et enregistrez-les en format « .csv »



- 2/ Rendez-vous sur la page « Import personnalisé » de votre Espace Client
- 3/ Sélectionnez votre produit
- 4/ Chargez votre fichier avec vos entêtes

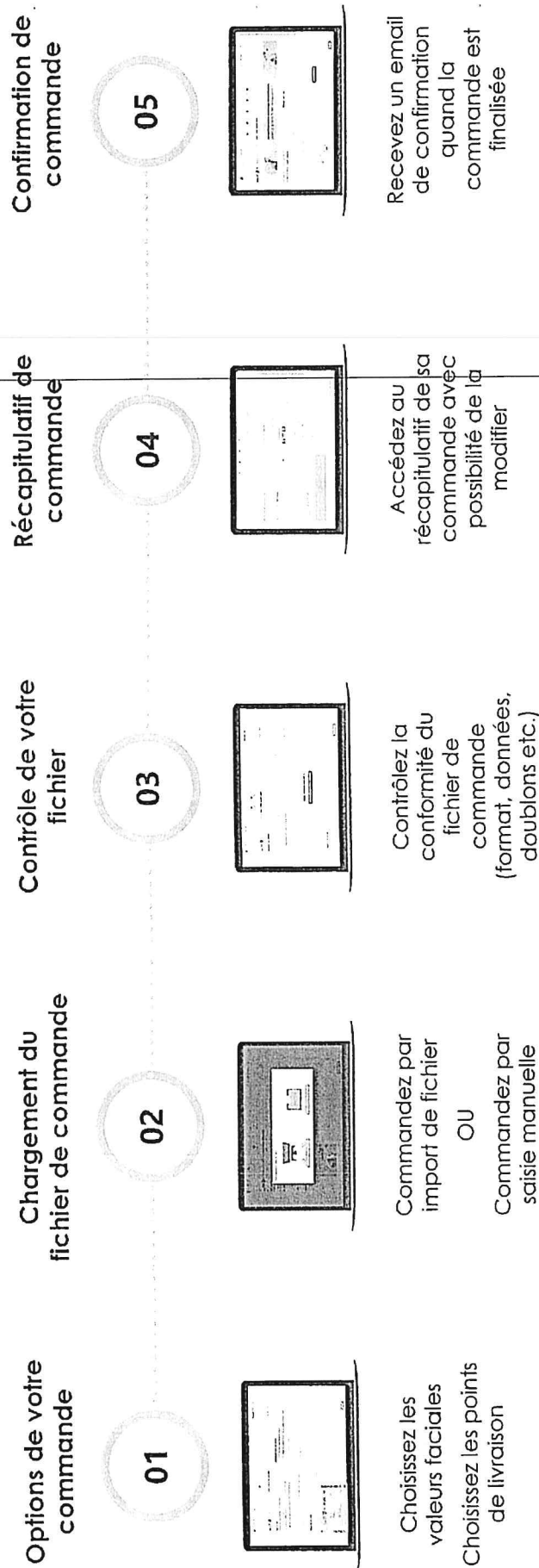


- 5/ Une fois le fichier chargé, les entêtes du fichier sont automatiquement détectées
- 6/ Faites la correspondance entre les champs attendus par l'Espace Client et les entêtes de votre fichier
- 7/ Enregistrez la personnalisation

Pour vos commandes suivantes, vous pourrez intégrer directement votre propre fichier.



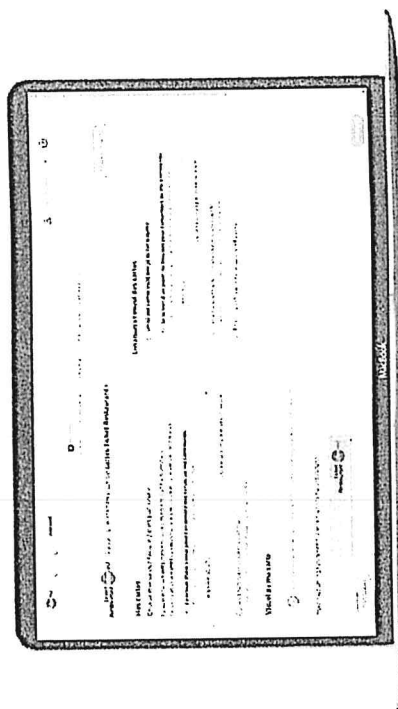
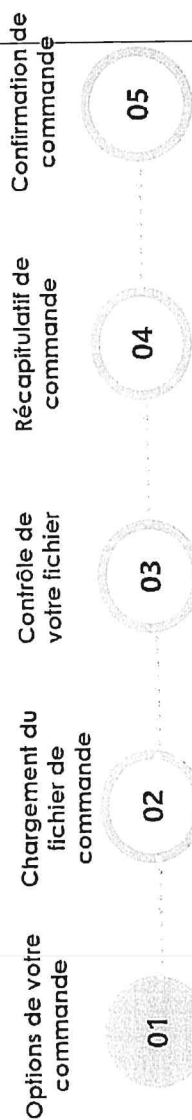
Les étapes de votre commande



Les étapes de votre commande



Les étapes de votre commande



Choisissez vos options :

- ☐ Valeur faciale
- ☐ Point de livraison
- ☐ Visuel du titre

Les étapes de votre commande

- Options de votre commande
- Chargement du fichier de commande
- Contrôle de votre fichier
- Récapitulatif de commande
- Confirmation de commande

01

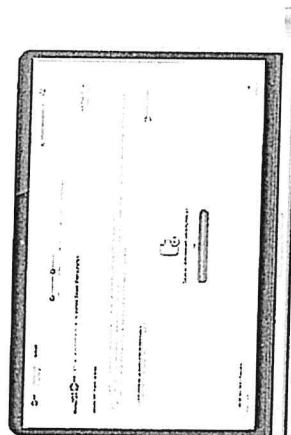
02

03

04

05

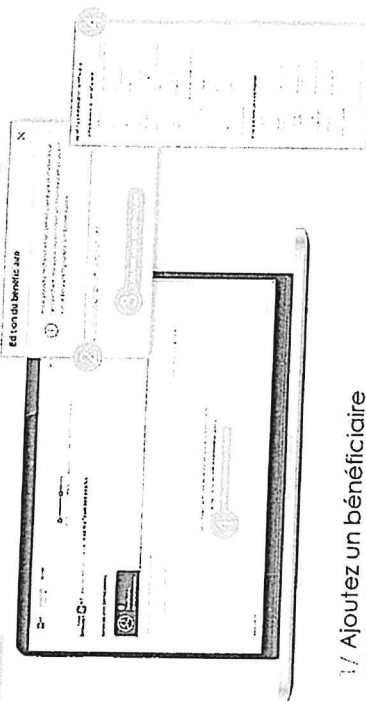
Commande par import de fichier



Déposez votre fichier complété :

- Import express de votre fichier personnalisé, idéal pour gagner du temps lors de vos commandes.
- Import de notre modèle de fichier, Complétez les colonnes obligatoires de notre fichier type « .CSV » et importez-le sur votre Espace Client.

Commande par saisie manuelle



- 1/ Ajoutez un bénéficiaire
- 2/ Ajoutez un bénéficiaire existant pour votre commande via le moteur de recherche
- 3/ Créez un nouveau bénéficiaire
- 4/ Saisissez et validez les informations du nouveau bénéficiaire

Les étapes de votre commande : le format CSV

Le fichier de commande Edenred est un fichier au format « .CSV ».

Si des colonnes complémentaires sont présentes, elles seront automatiquement ignorées. Aucun des champs ne doit contenir de point virgule.



Les champs obligatoires sont en MAJUSCULES et au début du fichier.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
REF PL	MATRICULE	NOM	PRENOM	DATE DE NAISSANCE	ADRESSE 1	CODE POSTAL	VILLE	NOMBRE DE TITRES	ref polist	civilite	email	complement a
1												
2												
3												

REF PL : référence de point de livraison que vous nous avez communiqué. Attention, cette référence doit être identique à celle communiquée. Ce champ ne doit pas dépasser 15 caractères.

MATRICULE : ce champ doit être unique et ne pas dépasser 15 caractères. Il est propre à un bénéficiaire et ne peut être réattribué. Il sert à éviter de créer des bénéficiaires en double.

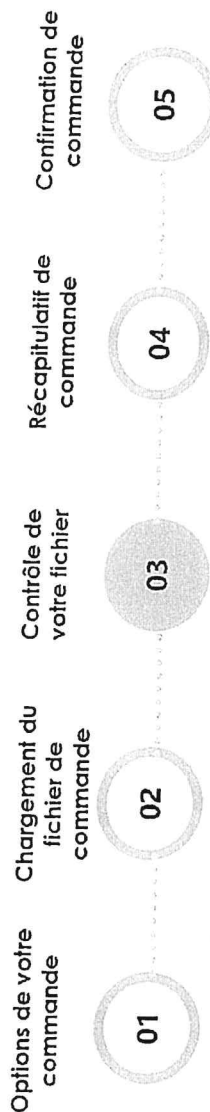
NOM : le nom du bénéficiaire ne doit pas contenir de caractères spéciaux et ne doit pas dépasser 50 caractères. Il sera imprimé sur le titre.

PRENOM : le prénom du bénéficiaire ne doit pas contenir de caractères spéciaux et ne doit pas dépasser 50 caractères. Il sera imprimé sur le titre.

DATE DE NAISSANCE : date de naissance du bénéficiaire doit prendre le format JJ/MM/AAA. Exemple : 15/04/1996. L'âge minimum est de 16 ans.

ADRESSE : le renseignement de l'adresse permet d'assurer l'envoi des titres au domicile du bénéficiaire associé au kit de bienvenue.

Les étapes de votre commande



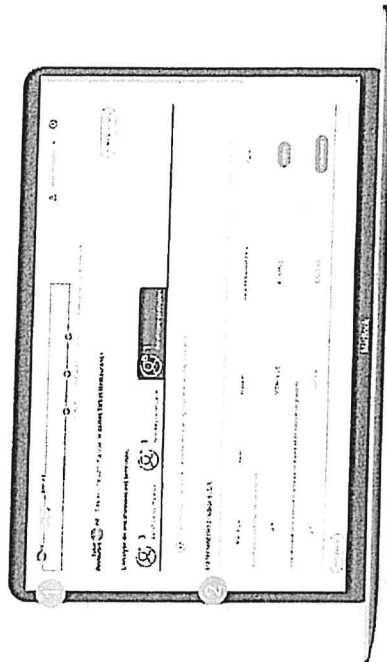
Votre Espace Client valide, en temps réel, la conformité et la cohérence des données de votre fichier de commande.

Gain de temps :

- Modification des informations en temps réel,
- Réduction des risques de retours liés aux adresses de livraisons incomplètes.

Qualité des données :

- Détection automatique des incohérences (champs oubliés, mal renseignés) et correction des erreurs.

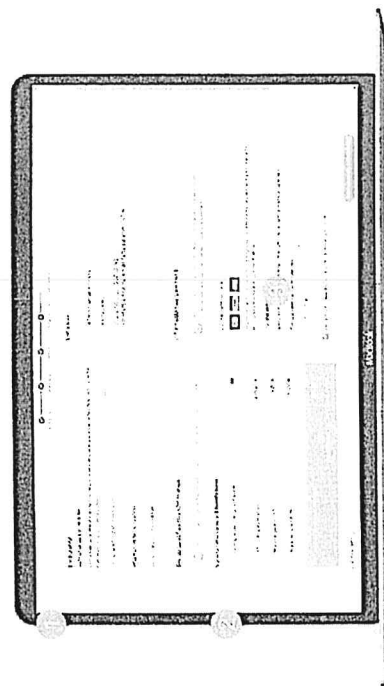
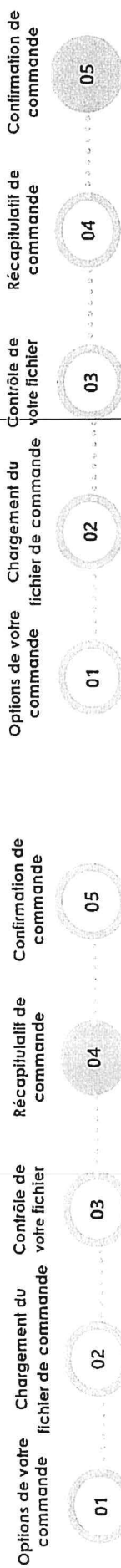


1/ Analyse des données classées en différentes catégories :

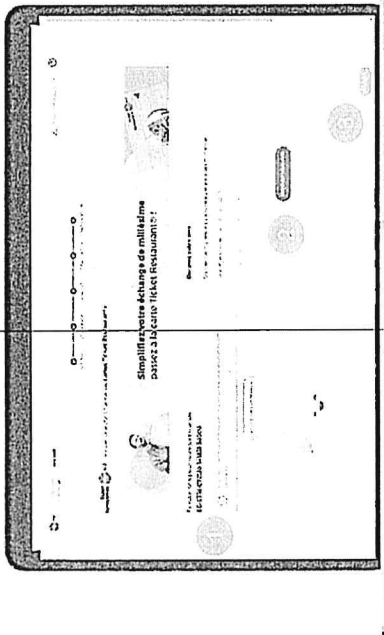
- 1^{er} onglet : total des bénéficiaires importés
- 2^{ème} onglet : nouveaux bénéficiaires identifiés
- 3^{ème} onglet : suspicion de doublon dans la liste de vos bénéficiaires, deux actions sont possibles :
 - Fusionner avec le bénéficiaire existant
 - Créer un nouveau bénéficiaire

2/ Cliquez sur SUIVANT pour finaliser votre commande

Les étapes de votre commande



- 1/ Indiquez votre référence pour cette commande
- 2/ Consultez votre récapitulatif de commande. Modifiez au besoin votre commande en cliquant sur « PRECEDENT »
- 3/ Une fois les conditions générales de vente acceptées, il ne vous reste plus qu'à cliquer sur « FINALISER MA COMMANDE »



- 1/ Votre commande est terminée, un email de confirmation est envoyé
- 2/ Laissez nous un avis afin d'améliorer en continu votre expérience
- 3/ Retournez à « L'ACCUEIL » pour passer une nouvelle commande ou effectuer un suivi

Les autres fonctionnalités



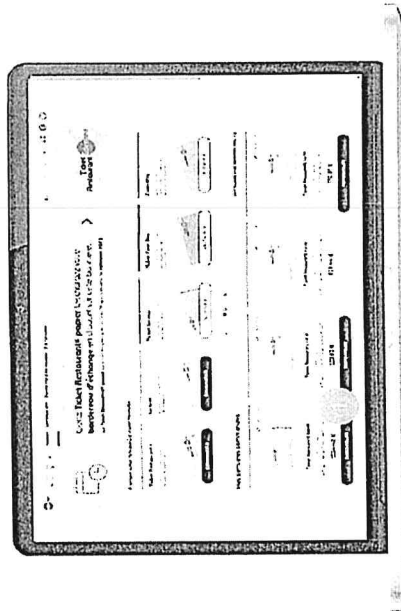
Le renouvellement de votre commande

1. Cliquez sur « Renouveler »

Depuis la page d'accueil, renouvelez une commande en un clic. Vous pouvez manuellement ajouter, retirer des collaborateurs, modifier leur nombre de titres et les points de livraison associés.

Gagnez du temps :

Vous pouvez effectuer des modifications uniquement sur les collaborateurs qui le nécessitent (départ, arrivée, changement de site...).



- 1/ Cliquez sur « Renouveler »
- 2/ La liste complète de vos bénéficiaires avec le nombre de titres et le point de livraison associé s'affiche
- 3/ Ajoutez un collaborateur
- 4/ Changez de point de livraison
- 5/ Changez le nombre de titre
- 6/ Retirez un collaborateur

Le suivi et la gestion de votre commande

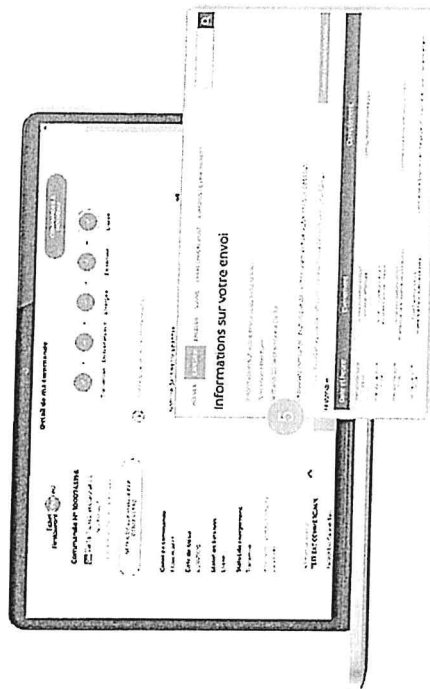
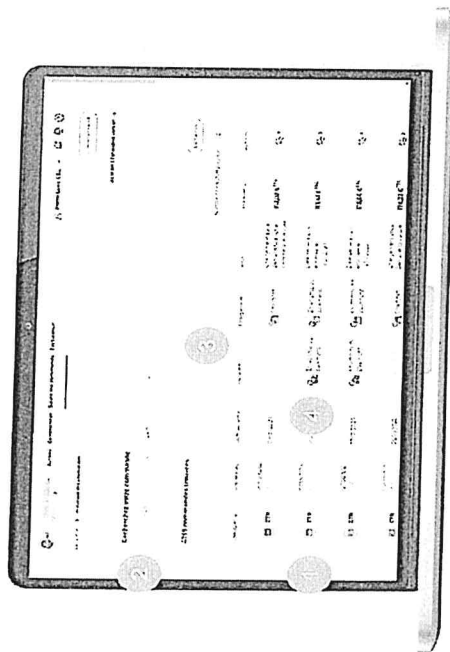
Accessible depuis le menu :

ider Suivre ma commande Facturation

Suivi de commande

au , Suivi de bénéficiaire

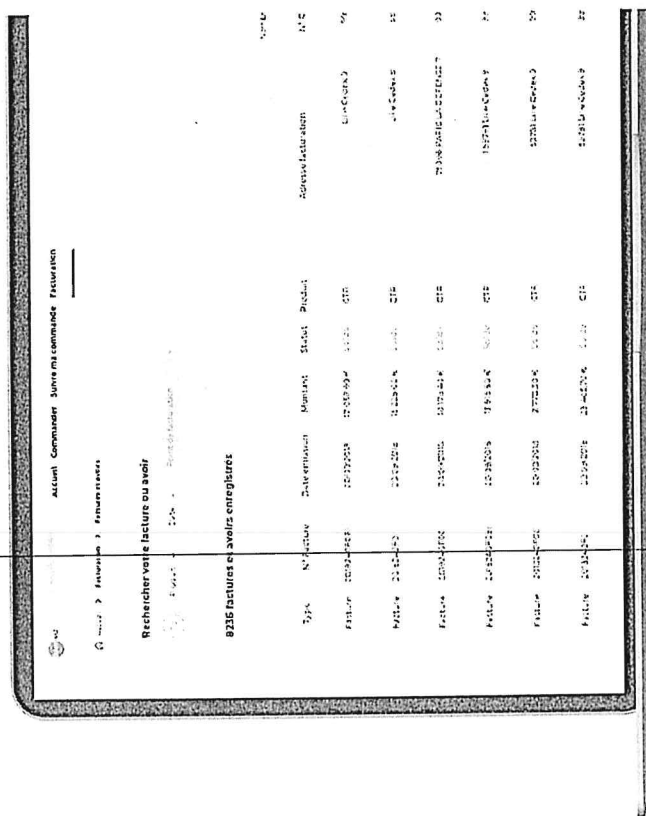
durant papier commandés, espous le 22/1



- 1/ Retrouvez la liste de toutes vos commandes.
- 2/ Vous pouvez rechercher à l'aide de nombreux critères : « date », « produit », « n° de commande » et « référence client » (référence de commande saisie précédemment).
- 3/ En un clin d'œil retrouvez les statuts de vos commandes :
 - Statut de livraison: Transmise > En cours de traitement > Expédiée > Livrée
 - Statut de chargement: Transmise > En cours de traitement > Chargées
- 4/ Accédez au détail d'une commande en un clic.
- 5/ Visualisez sur le site du transporteur l'état de votre livraison.
- 6/ Recevez sur votre boîte mail la copie de vos bordereaux de distribution.

Retrouvez très facilement vos factures et avoirs.

- Une recherche dynamique** pour trouver rapidement une facture ou un avoir par numéro de facture, numéro de commande, date ou adresse de facturation.
- Un téléchargement en ligne** du document original au format PDF.



La consultation de votre rubrique Aide

Retrouvez facilement dans la rubrique « Aide », les réponses aux questions les plus fréquentes.

Accessible depuis le menu :

elle   

Une recherche dynamique pour trouver rapidement un article.

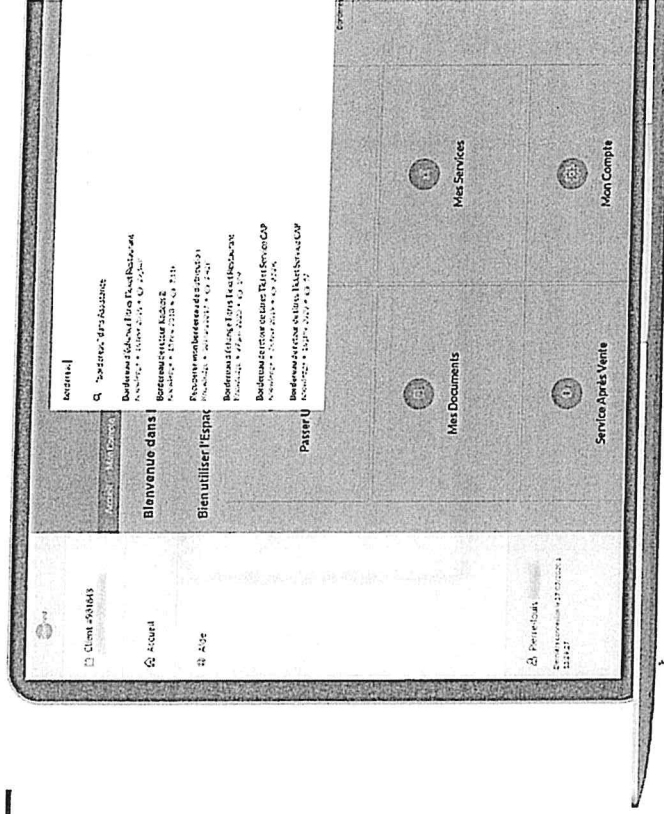
Une recherche contextuelle avec une navigation par rubriques.

Une base documentaire mise à jour quotidiennement.



Pour nous contacter directement :

Un formulaire de contact est aussi à votre disposition pour nous contacter à tout moment. Nous sommes ainsi en mesure de vous accompagner dans toutes vos démarches.



Testez l'Espace Client



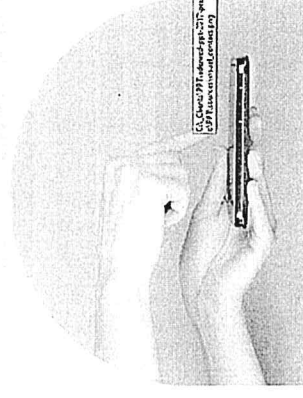
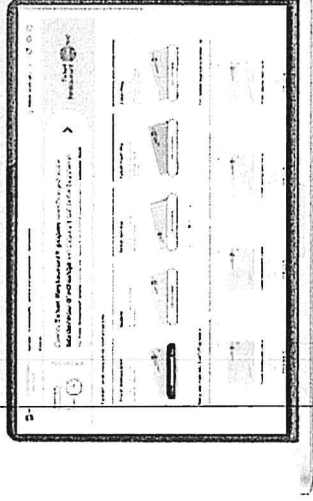
Connectez-vous à notre espace de démonstration en cliquant sur le lien suivant :
<https://client.edenred.fr/>

Et rentrez les identifiants suivants :

Login : contact-test@test.com

Mot de passe : Stand-squad-could1

Ces accès étant partagés à l'ensemble de nos prospects, il se peut qu'il soit momentanément bloqué par un utilisateur qui se trompe de mot de passe. Dans ce cas, appelez votre interlocuteur dédié Romain GERBIER au 06 24 72 80 85 afin qu'il vous vienne en aide.



La production



Notre site 100% internalisé

Un Centre de production 100% internalisé au sein de notre siège, à Malakoff (92) :
un gage de qualité, de réactivité et de confiance.



CENTRE DE PRODUCTION EDENRED FRANCE



50 PERSONNES



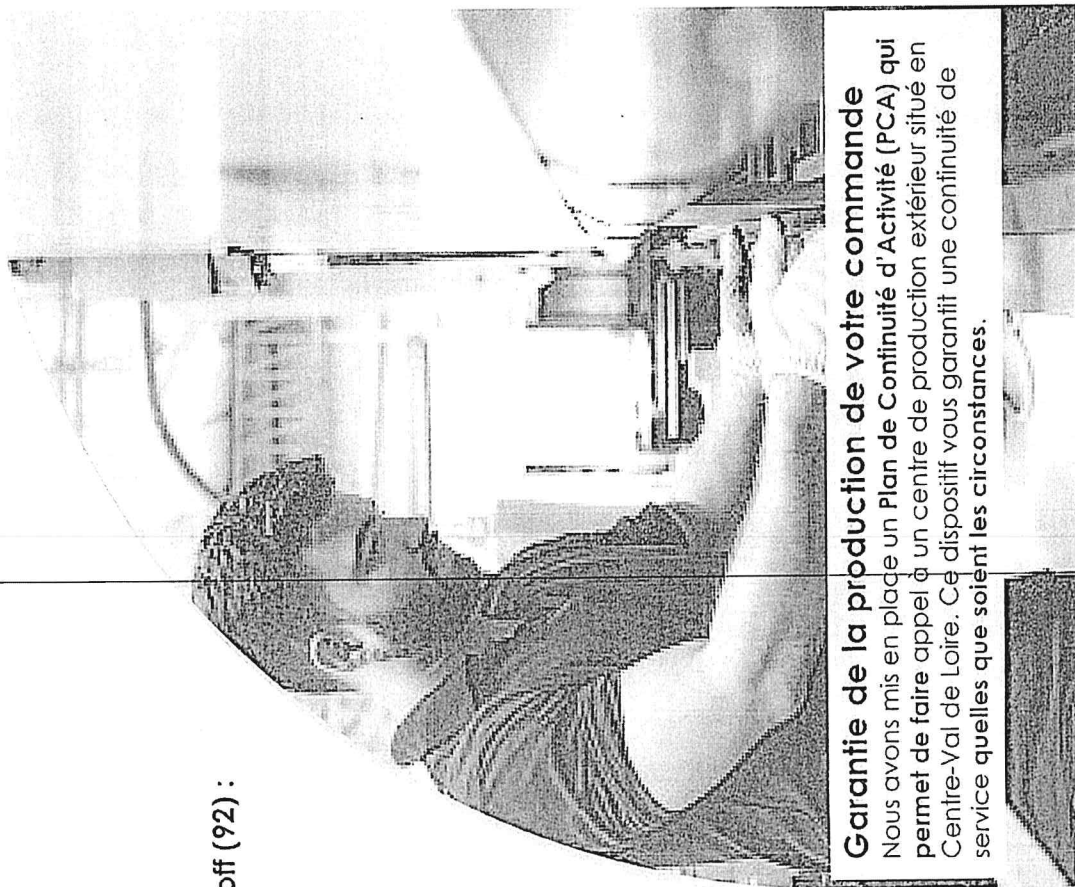
2 ÉQUIPES



ACCORD SPÉCIFIQUE SUR LE TEMPS DE TRAVAIL (une production
en continu de 6h40 à 23h30 sur les périodes fortes)

LA GARANTIE DES MEILLEURS DÉLAIS
POUR LE TRAITEMENT DES COMMANDES

UNE FORTE CAPACITE DE FABRICATION
POUR REpondRE A DES VOLUMES IMPORTANTS



Garantie de la production de votre commande

Nous avons mis en place un Plan de Continuité d'Activité (PCA) qui permet de faire appel à un centre de production extérieur situé en Centre-Val de Loire. Ce dispositif vous garantit une continuité de service quelles que soient les circonstances.

Notre site 100% internalisé



CONFIANCE

Un processus de production aussi sophistiqué que celui des chèques bancaires ou des billets de banque.

Les processus industriels en place depuis plus de 50 ans sont parfaitement maîtrisés.



REACTIVITE

Jusqu'à 9 millions de titres imprimés par jour.

Nous sommes capables de faire face à tous types d'impondérables, en temps réel, pour vous garantir la bonne exécution de la prestation.

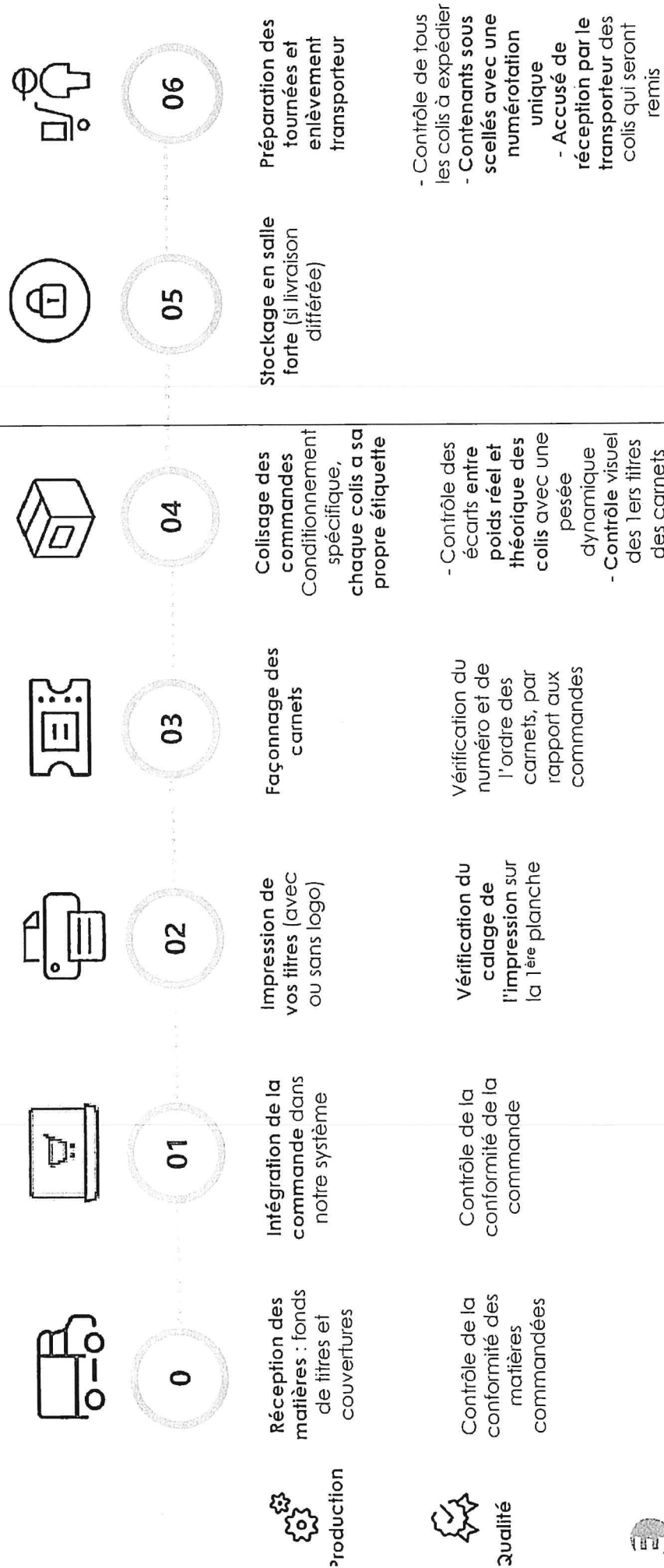


PERFORMANCE

En 2017, nous avons renouvelé :

- l'ensemble de nos imprimantes,
- une machine de façonnage.

Le contrôle de la qualité à chaque étape

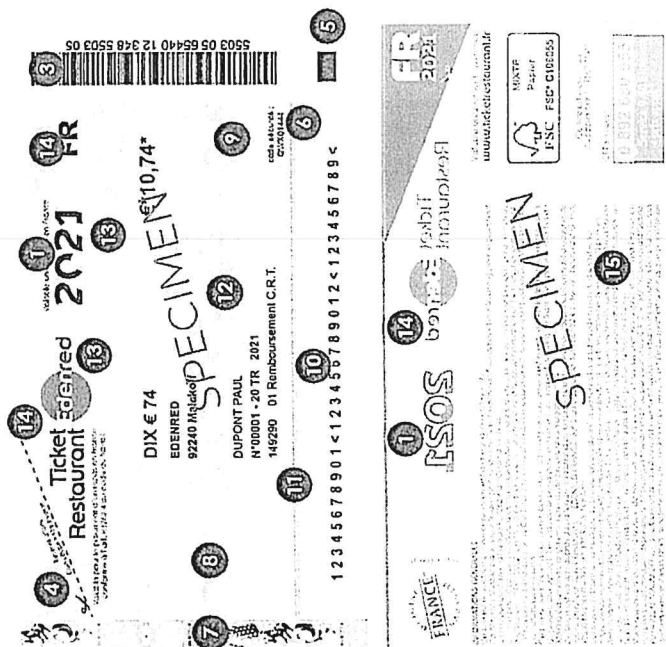


La sécurité



Plus de 20 points de sécurité

Nous avons plus de 20 points de sécurité sur nos titres Ticket Restaurant®. Chaque année, dans le cadre de notre politique anti-fraude, nous investissons et développons des sécurités de plus en plus complexes.



2

N°	Point de sécurité	Description
1	Millésime en transvision (le millésime du titre 2021 est acceptable du 1 ^{er} décembre 2020 au 31 janvier 2022)	
2	Zones fluorescentes (l'encre devient fluorescente à la lampe à UV)	
3	Code à barres (permettant le traitement automatique des chèques lors de la remise à la CRT et une meilleure traçabilité)	
4	Coin supérieur gauche (qui doit être découpé)	
5	Carré CMC7 : police d'impression propre au chèque bancaire difficile à reproduire	
6	Code sécurité attribué à chaque livraison et communiqué en cas de vol	
7	Bandeau holographique à l'endroit et à l'envers	
8	Papier fortement teinté crème sur tout le titre et recto/verso	
9	Monogramme d'Edénred en micro-perforation	
10	Logo Edénred en filigrane dans la masse du papier, répété sur toute la surface du titre et visible en transparence	
11	2 lignes de micro-texte positif et négatif	
12	Fond guilloché complexe fait de lignes et de micro-texte positif	
13	Embossage (relief perceptible au toucher)	
14	Logo Edénred imprimé en miroir par transparence recto/verso	
15	L'encre devient fluorescente à la lampe à UV	



Les autres points de sécurité ne sont pas communicables afin d'optimiser notre politique anti-fraude.

Plus de 20 points de sécurité

Ticket Edénred 2021

Validé pour le paiement électronique sécurisé
Système a fort 43224 et 43230 ou 102-01

FR

19

DIX € 74

EDENRED

92240 Majeur

15

SPECIMEN

10,74*

DUPONT PAUL

N°00001 - 20 TR 2021

149290 01 Remboursement C.R.T.

17

code sécurité : 01434

16

12345678901<123456789012<123456789<

5503 05 66440 12 348 5503 05

Ticket Edénred 2021

Validé pour le paiement électronique sécurisé
Système a fort 43224 et 43230 ou 102-01

FR

20

20

2021

RSOS

15

SPECIMEN

10,74*

DUPONT PAUL

N°00001 - 20 TR 2021

149290 01 Remboursement C.R.T.

17

code sécurité : 01434

16

12345678901<123456789012<123456789<

5503 05 66440 12 348 5503 05

N° Sécurité	Sécurité
16	Pavé numérique magnétique CMC7 : standard du chèque bancaire difficile à reproduire
17	Code sécurité attribué à chaque livraison et communiqué aux partenaires marchands en cas de vol
18	Coin sécable permettant d'invalider le titre avant envoi par les restaurateurs pour remboursement
19	Année du millésime identifiant la période de calcul des perdus-périmés revenant aux CE / Comités Oeuvres Sociales et leur paiement
20	Encre fluorescente

Les autres points de sécurité ne sont pas communicables afin d'optimiser notre politique anti-fraude. Chaque année, nous développons des sécurités de plus en plus complexes

Notre Centre de Production sous très haute sécurité

Notre site principal (bureaux et centre de production) est en accès restreint et sous surveillance vidéo. Des agents de sécurité sont présents à tous les points d'entrée/sortie du site.

Notre bâtiment dédié au Centre de production fait l'objet d'une surveillance et d'une sécurisation renforcées autour de 3 axes majeurs :

Sûreté et sécurité incendie	Protection et accès	Sécurité humaine et matérielle
» Détection incendie présente dans toutes les zones du site » Optimisation des moyens de lutte contre l'incendie (extincteurs de grande capacité...) » Exercices de lutte contre l'incendie supervisés par des spécialistes (SSIAP3, BSPP), formation et entraînement de tout le personnel » Poteau d'incendie sur site maintenu par la BSPP (brigade de sapeurs-pompiers de Paris)	» L'accès au bâtiment est soumis à un contrôle par laser et infrarouge » Des accès spécifiques par collaborateur sont nécessaires pour se déplacer dans nos locaux et pendant des tranches horaires dédiées	» Les voies d'accès sont équipées de matériels anti voiture-bélier (herse, barrières anti-personnel) » Un système d'identification biométrique donne accès aux salles d'impression des titres » Le stockage des matières premières se fait dans un espace sécurisé réservé » Une salle forte dédiée a été conçue pour stocker les colis en attente de livraison



La protection des données personnelles : le RGPD



Dans quels cas collectons-nous vos données personnelles ?

- Souscription à un de nos services
- Navigation sur un de nos sites Internet
- Connexion sur un de nos sites via des réseaux sociaux



Pour quelles finalités principales utilisons-nous vos données ?

Nous sommes amenés à collecter des données personnelles relatives aux utilisateurs dans les cas et pour les finalités suivantes :

- gestion des contacts avec les utilisateurs dans le cadre des questions, demandes ou d'assistance technique, réclamations, appel de nos conseillers,
- gestion des demandes d'information sur les produits, de devis et appel de nos conseillers dans ce cadre,
- gestion de la sécurité des sites et des services.



Nous partageons vos données personnelles à des destinataires uniquement dans les trois cas suivants :

- si certains services sont réalisés par des sous-traitants dans le cadre de l'exécution des contrats,
- si vous nous avez donné votre consentement pour recevoir des offres promotionnelles de la part de nos partenaires,
- si cela est nécessaire pour assurer nos obligations vis-à-vis des autorités dans le cadre de leurs missions de contrôle.



La protection des données personnelles : le RGPD

Faire valoir vos droits chez nous, c'est facile !

- Vous ne souhaitez plus recevoir nos offres commerciales et nos newsletters ?

Cliquez sur le lien présent en bas de chacun de nos emails

- Vous souhaitez accéder, récupérer, corriger, supprimer vos données ou limiter/vous opposer au traitement de vos données ?

Rendez-vous sur notre formulaire <https://rappel.mvcegenet.fr>

- Vous souhaitez en savoir plus sur la manière dont nous traitons vos données personnelles ?

Consultez notre politique de protection des données à tout moment sur notre site internet <https://www.edenred.fr/edenred-rdpd/>



Quel est le rôle du responsable de traitement ?



Être garant du respect des exigences du RGPD et de la sécurisation des données personnelles.

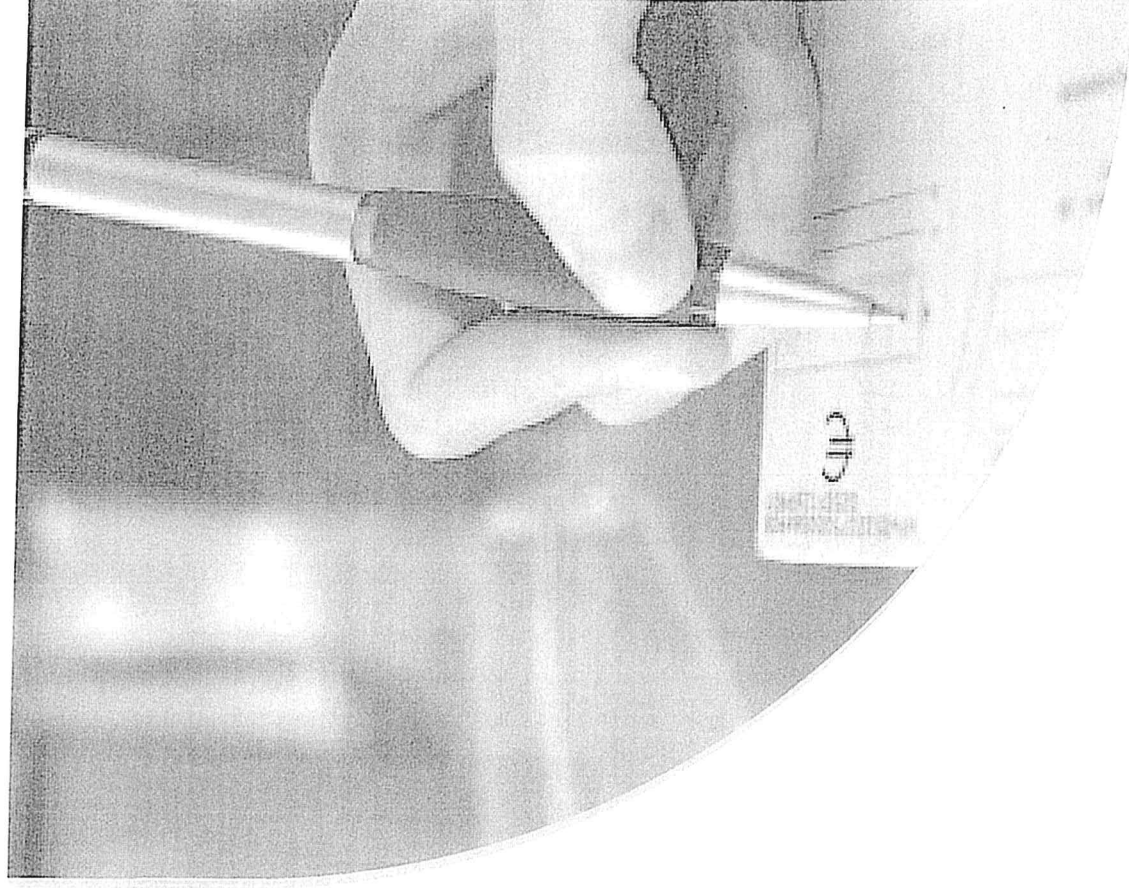
- Nous sommes responsables des traitements au format numérique et papier relatifs aux utilisateurs de nos solutions.
- Vous êtes responsables des traitements au format numérique et papier relatifs à vos commandes, à la distribution des supports à vos collaborateurs.

Le chèque des perdus périmés

A l'issue du délai d'utilisation, si vos titres n'ont pas été utilisés ou échangés, nous vous reversons la contre-valeur des titres-restaurant. Ces titres émis par Edenred et devenus périmés sont destinés à votre comité d'entreprise où en l'absence sont affectés à vos activités sociales et culturelles. L'ensemble de ces dispositions sont régis par les articles L3262-5, R3262-13 et R3262-14. Ce montant est calculé au prorata des commandes de titres acquis par chaque client au cours du millésime concerné, par rapport au volume d'émission global des titres-restaurant émis par Edenred (sous réserve du prélèvement prévu par la réglementation).

Le montant total de ces titres s'élève en moyenne entre 0,6 % et 0,9 % du volume annuel des commandes. Pour le millésime 2019, il est de 0,95 %.

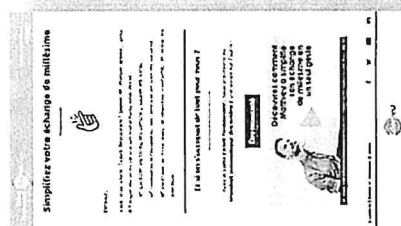
Dans le courant du second semestre, nous vous adresserons un chèque pour les « perdus ou périmés ».



Un accompagnement au quotidien

Tout au long de la période de millésime, nous sommes à vos côtés pour vous informer et vous conseiller. Nous mettons à votre disposition un plan de communication qui assure le bon déroulement de l'usage des titres.

Nous envoyons une campagne d'emails à destination de vos gestionnaires contenant les informations essentielles qu'ils peuvent transmettre à vos collaborateurs. Le planning de communication s'articule autour de quatre temps forts :



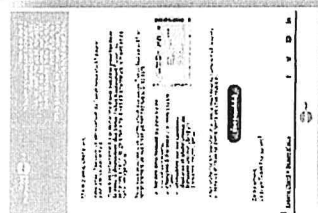
Début décembre

Email avec bordereau d'échange



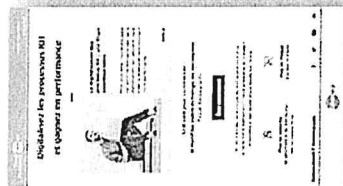
Début janvier

Email avec bordereau d'échange, affiche et email rédigé pour vos collaborateurs



Début février

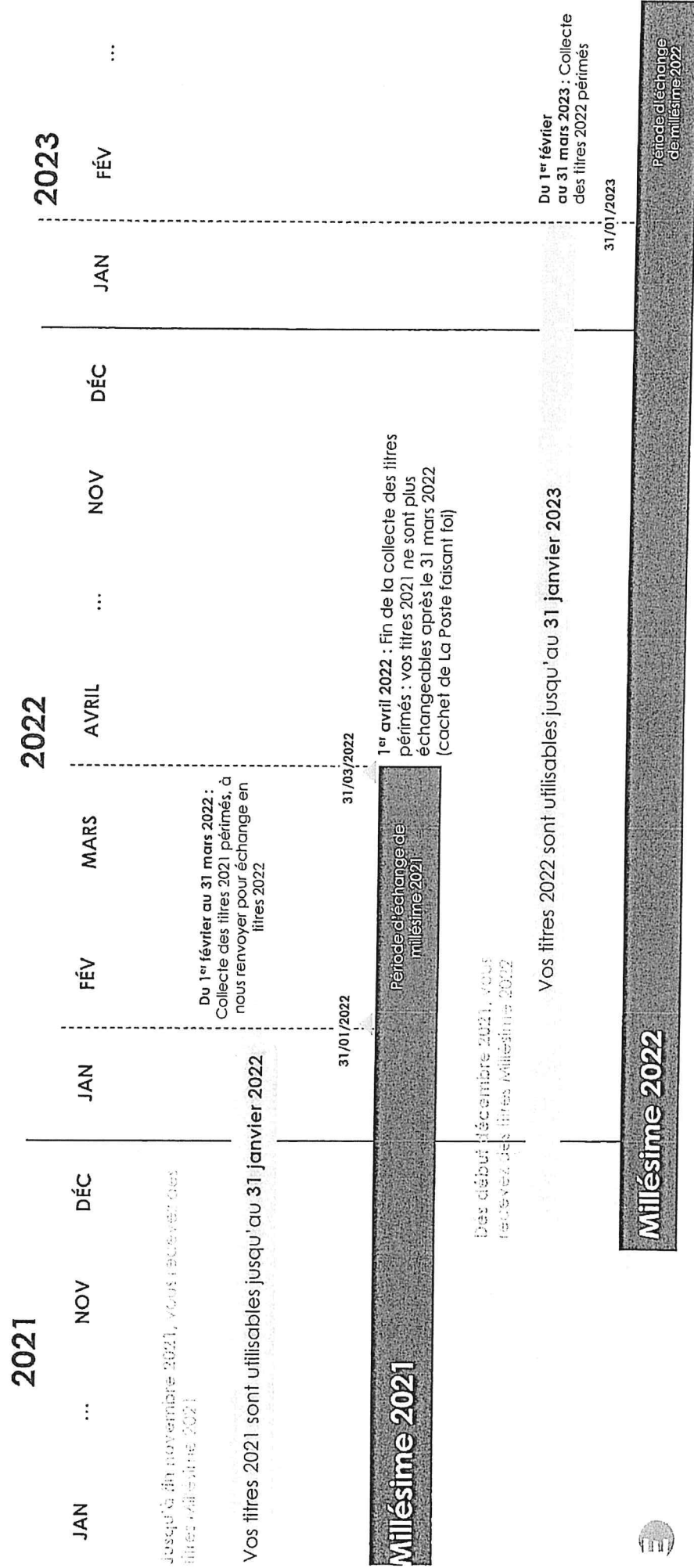
Email avec bordereau d'échange



Mi-février

Email avec bordereau d'échange

Des titres millésimés



Des titres millésimés

Le titre Ticket Restaurant® est un titre spécial de paiement millésimé, ce qui signifie qu'il peut être utilisé durant une période définie : le millésime d'utilisation.

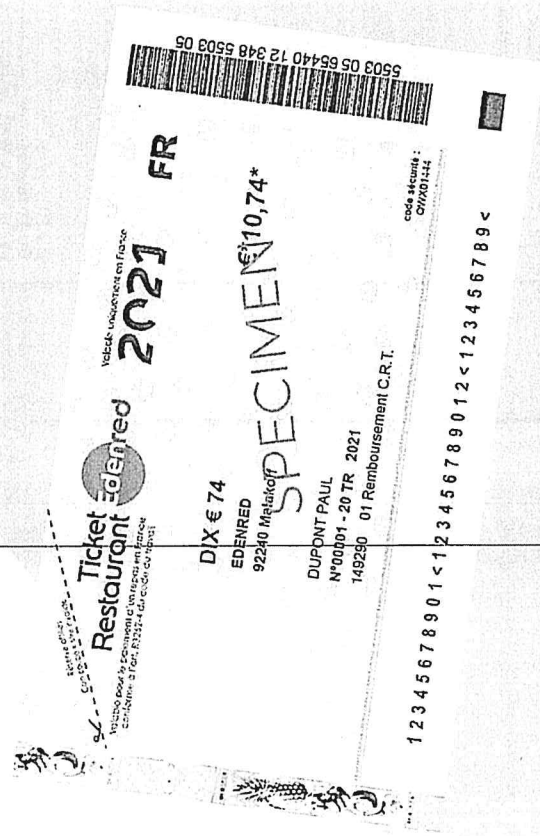
Les titres sont utilisables pendant 14 mois au maximum, du 1^{er} décembre 2020 jusqu'au 31 janvier 2022.

A la fin de cette période, vous pouvez demander l'échange de vos titres jusqu'au 31 mars 2022, contre des titres du millésime suivant, c'est la période d'échange qui est réglementée :

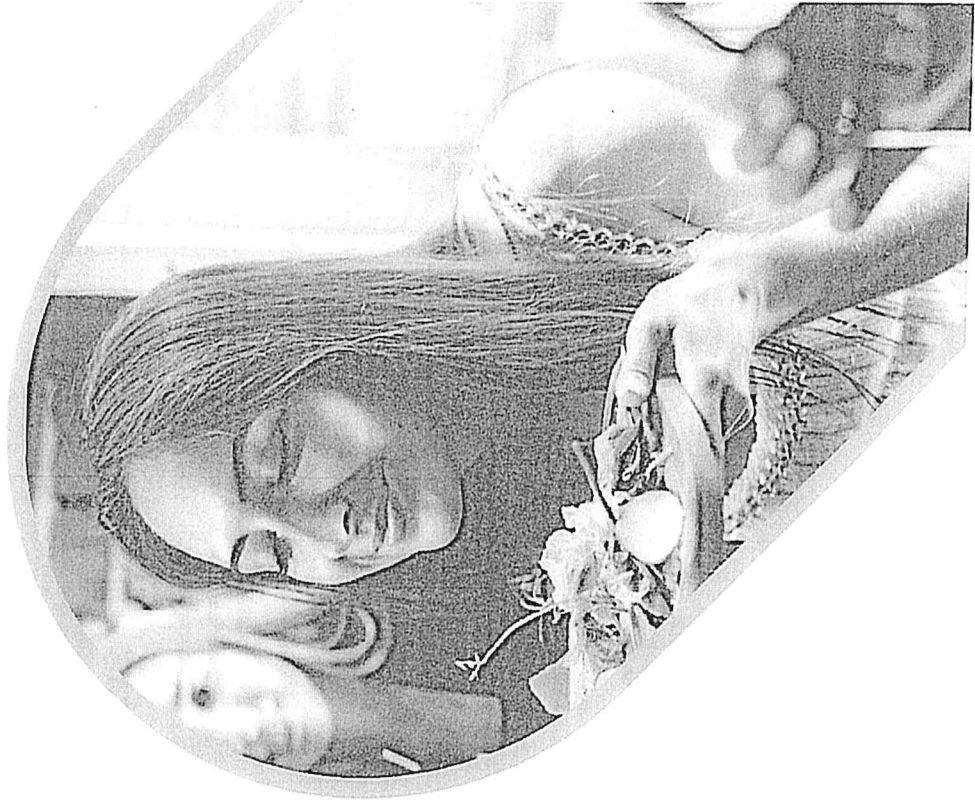
R3262-5 du code du travail

« Les titres-restaurant ne peuvent être utilisés en paiement d'un repas à un restaurateur ou à un détaillant en fruits et légumes que pendant l'année civile dont ils font mention et durant une période de deux mois à compter du 1^{er} janvier de l'année suivante. Aucun titre émis durant l'année en cours ne peut être utilisé par le salarié tant qu'il n'a pas utilisé tous les titres émis durant l'année civile écoulée.

Les titres non utilisés au cours de cette période et rendus par les salariés bénéficiaires à leur employeur au plus tard au cours de la quinzaine suivante sont échangés gratuitement contre un nombre égal de titres valables pour la période ultérieure ».



La période de fin de millésime



La refabrication en cas de perte ou de vol

En cas de perte ou de vol des titres par vos gestionnaires et collaborateurs survenu après la réception, nous refabriquons gratuitement les titres sous certaines conditions.

Pour cela, vous devez avoir :

- stocké les titres de façon sécurisée et adaptée à leur valeur,
- déposé une plainte auprès des autorités compétentes. La copie de ce dépôt de plainte devra nous être transmise avec l'Attestation sur l'honneur mentionnant la cause ainsi que le nombre de titres concernés,
- envoyé votre demande complète à notre Service Après-Vente.

Après vérification, si votre demande est validée par notre Service Après-Vente, nous assurons une nouvelle commande sous 24h.

Nous prenons en charge la gestion de vos retours. Aucun frais ne vous sera facturé.



Attestation sur l'honneur de non réception établie en application des Conditions générales de vente ou de votre contrat Edenred France

A compter de la réception de la présente attestation, vous êtes tenu de la conserver et de la présenter à la demande de la Société Edenred France, pour procéder à la restitution et à la mise à disposition des titres manquants (sauf en cas de vol ou de perte) dans le délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la présente attestation. La Société Edenred France se réserve le droit de suspendre ou d'interdire l'usage de la présente attestation en cas de fraude ou de mauvaise foi.

Je soussigné(e) ☐ M. ☐ Mme ☐ M. (nom, prénom) :

né(e) le à

agissant en qualité de (fonction) :

et à ce titre habilité(e) à signer la présente

pour le compte de (raison sociale) :

dont code client : point de livraison concerné :

atteste sur l'honneur n'avoir pas reçu ☐ tout ou ☐ partie de la commande (n°)

le cas échéant, le colis était apparemment ☐ en bon état, ☐ endommagé, ☐ ouvert/défilé

il y manquait :

☐ l'intégralité de la commande

☐ certain(s) carnet(s) (quantité, n°) :

☐ certain(s) titre(s) cu/des carnet(s) (quantité, n°) :

La présente attestation sur l'honneur pourra être produite en justice. J'ai connaissance qu'une

fausse attestation expose à des sanctions, notamment prévues à l'article 441-7 du code pénal.

Prière à joindre : copie recto-verso d'un document officiel justifiant de votre identité et faisant

apparaître votre signature.

Fait pour servir et valoir ce que de droit, à [lieu] :

le [sacret et signature obligatoires]

L'échange ou le remboursement des titres détériorés en cours de validité

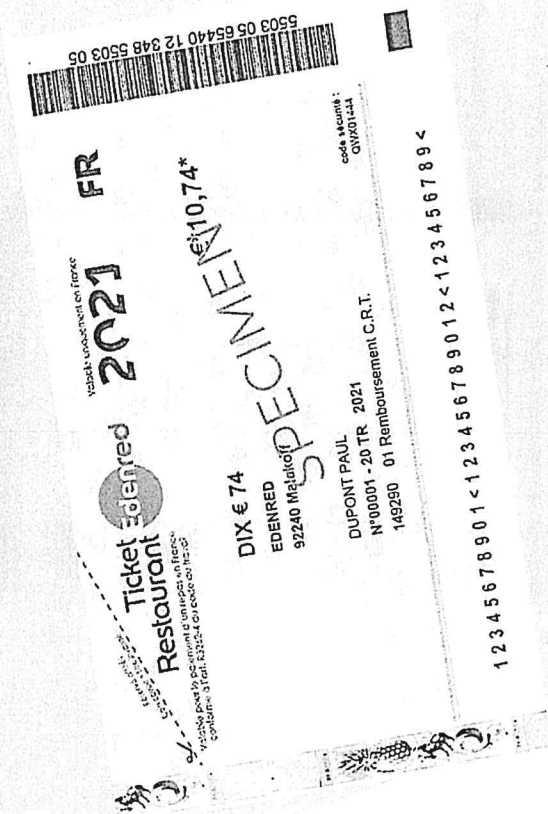
Dans le cas où vos collaborateurs auraient détérioré un ou plusieurs tickets en cours de validité nous vous proposons de produire gratuitement et à l'euro près ces titres.

La procédure de retour est simple. Votre collaborateur doit remettre ses titres papier détériorés à votre gestionnaire afin que vous puissiez nous retourner les tickets.

Notre service remboursement réceptionne les titres et les fait parvenir ensuite au Service Après-Vente pour analyse et traitement.

Après validation, nous effectuons l'échange ou le remboursement dans un délai moyen de 4 à 5 jours à réception des tickets.

Nous prenons en charge la gestion de vos retours. Aucun frais ne vous sera facturé.



L'échange en cas de non-réception

A réception de votre commande et dans le cas où celle-ci ne serait pas conforme, vous disposez d'un délai maximum de 7 jours pour alerter par email notre Service Après-Vente.

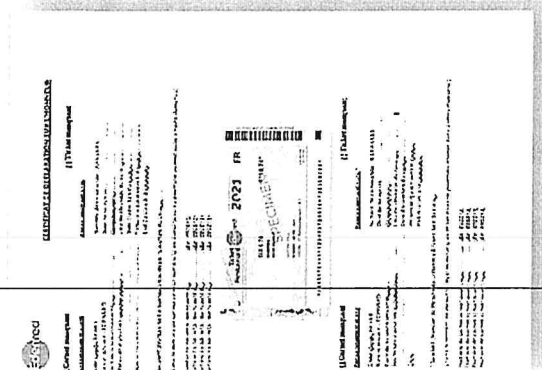
1. Plusieurs titres dans un carnet ou un carnet manquant

- Nous vous envoyons un certificat de déclaration sur l'honneur à nous retourner et réalisons une commande de dépannage dans un délai de 24h à 48h dès validation par notre Service Après-Vente.

2. Plus d'un carnet manquant

- La procédure est identique à celle décrite précédemment et le traitement de votre commande de dépannage s'effectuera sous un délai de 24h à 48h maximum.

Aucun frais ne vous sera facturé.



Les modalités d'échange en cours de changement de millésime

A la fin du millésime, si certains de vos collaborateurs n'ont pas utilisé tous leurs litres, vous pouvez les collecter et nous les renvoyer **gratuitement** pour un échange.

Pour cela, vous devez nous faire parvenir le **bordereau d'échange** que nous vous mettons à disposition et les titres non utilisés de l'ensemble de vos collaborateurs **avant le 31 mars** de l'année suivant le millésime considéré (courrier Commission Nationale des Titres Restaurant en date du 28 juillet 2014).

Notre service remboursement réceptionne les titres, réalise les vérifications nécessaires puis les comptabilise dans un logiciel de traitement. Les titres passent ensuite en lecture et nous effectuons de nouvelles vérifications. Le traitement des demandes passent après dans les mains de notre service comptabilité.

Nous assurons alors l'échange de vos titres du millésime précédent contre des titres du nouveau millésime en vigueur dans un délai de 3 à 4 jours.

Nous prenons en charge la gestion de vos retours. Aucun frais ne vous sera facturé.

Ticket Adénis
Réservation

BORDEREAU D'ENVOI
15-05-2020

A renvoyer sous le 31 mai 2021

Préparez d'abord vos deux Ticket Restaurant!

Préparez vos deux Ticket Restaurant
à l'avance, avant de commencer
à réserver, afin d'être sûr de les avoir
avant de commencer à réserver.

Donnez vos deux Ticket Restaurant
à votre employeur, afin qu'il les
soigne et les valide avant
de commencer à réserver.

Complétez ensuite votre Bordereau d'envoi (au dos)

Ne laissez pas votre Bordereau d'envoi sans réponse, car il sera
considéré comme non valide.

Préparez le tout pour envoi sans insérer aucun autre document

Ne laissez pas votre Bordereau d'envoi sans réponse, car il sera
considéré comme non valide.

COUVERTURE COUVERTURE

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Adénis

Passer à la carte Ticket Restaurant!

Adénis est une entreprise qui propose des services de restauration. Elle est spécialisée dans la fourniture de plats et de boissons pour les entreprises et les particuliers. Adénis est une entreprise qui propose des services de restauration. Elle est spécialisée dans la fourniture de plats et de boissons pour les entreprises et les particuliers.

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

15-05-2020

Les retours de vos titres en cours de validité

À tout moment et quelle que soit la raison (changement de valeur faciale, modification de votre logo, réduction des effectifs, etc...), vous avez la possibilité de nous faire parvenir gratuitement vos titres en cours de validité pour un remboursement.

Nous mettons à votre disposition un bordereau de retour qui vous simplifie les démarches.

Une fois le bordereau complété, vous joignez vos titres et votre bordereau dans une enveloppe résistante, sans aucun autre document et vous nous transmettez le tout par courrier recommandé ou par transporteur*.

Notre service remboursement réceptionne les titres, réalise les vérifications nécessaires puis les comptabilise dans un logiciel de traitement. Les titres passent ensuite en lecture et nous effectuons de nouvelles vérifications. Le traitement des demandes passent après dans les mains de notre service comptabilité.

Une fois la validation comptable, nous réalisons le remboursement dans un délai de 3 à 4 jours.

Nous prenons en charge la gestion de vos retours. Aucun frais ne vous sera facturé.

* Le retour de titres se fait par courrier recommandé ou tout autre moyen de votre choix, à votre charge de souscrire si vous le jugez opportun les assurances que vous estimerez nécessaires compte tenu de la nature du produit et de la valeur du contenu du colis. La responsabilité de

Titres Identité

Préparez d'abord vos titres Ticket Restaurant*

Préparez vos titres en cours de validité, sans aucune autre document, sans aucune autre enveloppe, sans aucune autre document et sans aucune autre document.

Complétez ensuite votre bordereau d'envoi (au dos)

Préparez le tout pour envoi sans insérer aucun autre document

COULEUR RECOMMANDÉE

Préparez le tout pour envoi sans insérer aucun autre document

À conserver

Préparez le tout pour envoi sans insérer aucun autre document

Passer à la carte Ickel Restaurant*

Préparez le tout pour envoi sans insérer aucun autre document

ATTENTION

Préparez le tout pour envoi sans insérer aucun autre document

Nos modalités d'échange et remboursement

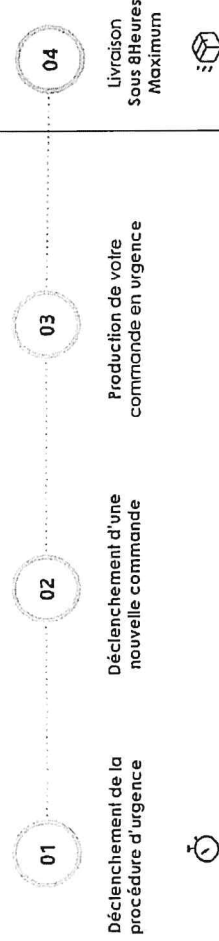


Nos engagements fondamentaux

La relation directe qu'entretient notre SAV avec nos transporteurs lui permet d'obtenir des réponses instantanées en cas de non-respect des délais de livraison et/ou retour d'un colis et de prendre les dispositions nécessaires :

- ▶ **Déclenchement d'une procédure spécifique** en cas de perte ou vol de votre colis. Les supports sont acheminés sous notre entière responsabilité jusqu'à leurs livraisons. En cas de préjudice avéré, **nous vous livrons une nouvelle commande sous 8 heures**.
- ▶ **Réception des retours de colis en cas d'anomalie** pour obtenir vos instructions. Après constat par vos services d'une non-conformité de la commande, nous nous engageons à démarrer une procédure de commande d'urgence : **livraison sous 8 heures** et traitement de l'anomalie. Nous organisons à nos frais, la reprise des supports non conformes.
- ▶ **Réacheminement d'un colis non livré. Nous vous contacterons sous 2 heures ouvrées** afin de connaître vos nouvelles instructions et ainsi programmer une nouvelle livraison dès le lendemain (confirmation de l'adresse, de la disponibilité du destinataire, etc...). Dans l'attente d'information et par mesure de sécurité, votre colis est stocké en chambre forte.

Nous déclenchons une procédure de livraison exceptionnelle et urgente



Une relation étroite et privilégiée avec nos transporteurs

Nous bénéficions d'un traitement commercial privilégié

Notre statut de Grands Comptes nous permet de bénéficier d'un traitement privilégié :

- ▶ Une ligne dédiée,
- ▶ Des contacts quotidiens avec le Service Exploitation,

Par ailleurs, des comités mensuels sont organisés afin de :

- ▶ Faire le point sur la prestation du mois précédent et remonter les taux de qualité de livraison,
- ▶ Mettre en place des actions correctives en cas de besoin,
- ▶ Anticiper la charge de travail et le nombre de colis à livrer pour le mois prochain : prévision des jours fériés et des volumétries.

Ce système d'échange d'information nous permet ainsi qu'à nos transporteurs de nous organiser chaque jour pour récupérer l'ensemble des colis et les **livrer à nos clients en temps et en heure en toute sécurité** dans leurs locaux ou au domicile de leurs collaborateurs.

Si vous souhaitez des informations supplémentaires, vous pouvez contacter votre interlocuteur opérationnel dédié par téléphone qui dispose du récapitulatif de toutes les livraisons effectuées la veille.

Si besoin, celui-ci pourra également contacter notre référent Grands Comptes auprès de notre transporteur afin d'avoir des informations complémentaires relatives à vos colis.

Une relation étroite et privilégiée avec nos transporteurs

Un suivi de livraison piloté

Pour suivre avec précision chacun des colis que nous remettons, nous avons mis en place un système d'échange sécurisé de flux d'informations.

- Le **fichier d'annonce colis** : nous fournissons à nos transporteurs chaque jour la liste de colis à expédier (nombre de colis, poids, destination, etc...).

Cette liste est intégrée par notre transporteur à son propre système de suivi de colis.

- Le **fichier de retour colis** : en retour celui-ci nous envoie le récapitulatif de toutes les livraisons de la veille avec 2 statuts possibles pour chaque colis

- Livré,

- Non livré,

Ce fichier permet notamment d'identifier tous les colis en anomalie et de connaître la raison pour laquelle le colis n'a pas été livré :

- Destinataire absent,
- Adresse incomplète,
- Etc.

Il est transmis à votre interlocuteur opérationnel dédié qui prend alors contact avec vous si nécessaire.

- La **livraison au domicile de vos bénéficiaires et la gestion des NPAI**

Nous mettons en place un système de vérification des adresses avec la Poste pour éviter les courriers « N'habite pas à l'adresse indiquée ».

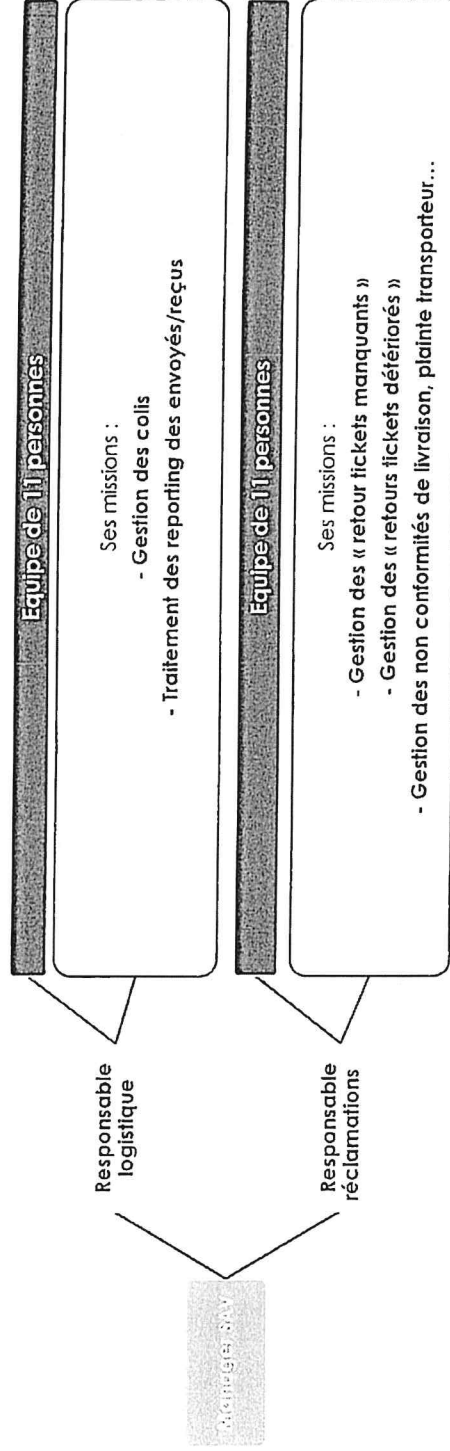
Dans le cas où des plis nous seraient retournés pour cause de NPAI, nous vous indiquerons par email dès réception des enveloppes, la liste des collaborateurs concernés. Vous aurez ainsi la possibilité de nous faire part de vos souhaits pour réaliser un second envoi : modification de l'adresse personnelle du bénéficiaire et/ ou envoi des plis sur votre site principal.

Organisation de notre Service Après-Vente

Ce service, composé d'une équipe d'environ 20 personnes :

- assure le suivi et la relation directe avec les transporteurs en cas de **non-respect des délais de livraison** pour un colis ou un retour colis,
- déclenche une **procédure spécifique en cas de perte ou vol** de titres Ticket Restaurant@,
- réceptionne tous les **retours de colis**, en cas d'**anomalie de livraison**,

Notre SAV est représenté au sein de notre centre de relation clients de la manière suivante :



Notre Service Après-Vente



Suivez votre livraison

Nous vous proposons différents moyens de suivi :



Par votre **Espace Client** accessible en ligne
24h/24h, 7j/7

En contactant notre Centre de Relation Client :

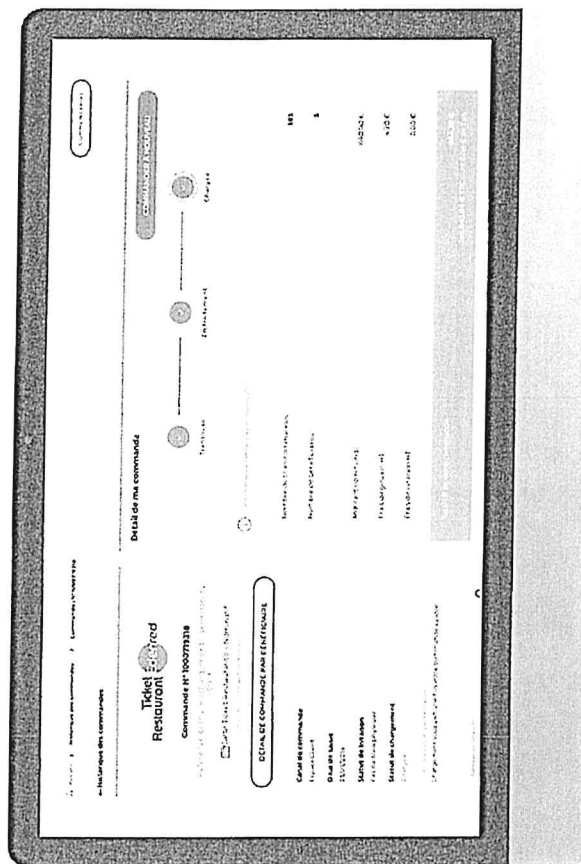


Par email : relation-clients-fr@edenred.com



Par téléphone : **0821.23.24.25**

www.client.edenred.fr





Le bordereau d'expédition :

- Permet au service recevant les titres de contrôler leur conformité de la livraison avec la commande d'origine.

Le bordereau de distribution :

- Permet à la personne en charge de la distribution des titres de conserver une **preuve de remise aux collaborateurs contre signature.**

Jointés à chaque colis, ils comportent les éléments suivants :

- Une colonne pour l'émargement
- Le nombre de titres remis
- La valeur totale des titres Ticket Restaurant®
- Le nombre de titres par carnet
- Les numéros de série des carnets

En cas de points de livraison multiples, ils sont disponibles par point de livraison.

[illegible][illegible]

Un seul colis peut regrouper des sous-colis pour faciliter le travail de distribution.

Nos documents sont issus de papier recyclable.



Les sous-conditionnements

Si vous souhaitez recevoir vos titres par service ou entité, nous pouvons réaliser un sous-conditionnement de votre commande, dénommé « point de distribution » :



Livraison des titres sur site : nous réalisons le sous-conditionnement suivant :

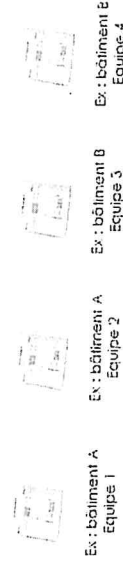
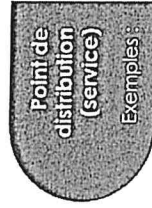


- Pour vous permettre d'effectuer la distribution de vos titres en main propre à vos collaborateurs, vous avez la possibilité de choisir une livraison en un ou plusieurs points de livraison.
- La livraison sera alors assurée par l'un de nos transporteurs selon le lieu de livraison.



Point de distribution :

- Pour vous permettre d'organiser la remise par service appelé « point de distribution », votre colis pourra se décomposer en sous-colis.
- Chaque colis contient des enveloppes qui correspondent à un service déterminé (selon vos souhaits).



Par défaut, les carnets sont classés par ordre alphabétique. Ils peuvent être également classés dans un autre ordre si vous le souhaitez (par matricule par exemple).



Le conditionnement de vos colis



Une discrétion assurée

Nos colis ne comportent aucune mention d'origine comme "Edenred" ou "Ticket Restaurant®". Cet anonymat volontaire diminue les risques de vols.



Un conditionnement écologique

Tous nos conditionnements sont certifiés FSC® et 100% recyclables :

- Les enveloppes sont en polyéthylène
- Les cartons sont 100% réutilisables



Des enveloppes et des boîtes sécurisées

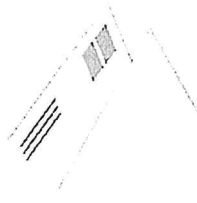
L'équipe de préparateurs de commandes sélectionne le meilleur colisage, en fonction du nombre de titres, de carnets, de la complexité de préparation, tout en respectant les consignes de la commande.

- Nos enveloppes disposent d'une fermeture adhésive de haute sécurité. Après ouverture, l'enveloppe est inutilisable et doit être conservée 30 jours après réception. Elles sont produites exclusivement pour Edenred et comportent des systèmes permettant de garantir au destinataire que l'enveloppe n'a pas été frauduleusement ouverte.

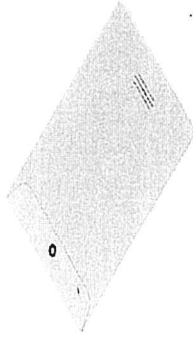
- Pour des livraisons plus volumineuses, nous utilisons des boîtes rigides et renforcées, en carton double ou triple cannelure selon leurs dimensions. Elles sont fermées par des bandes de sécurité de type « bande de garantie » très résistantes qui rendent la boîte inutilisable après ouverture.



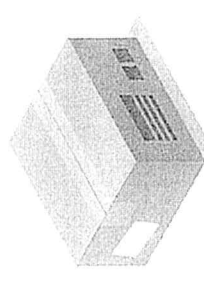
- Les étiquettes sont collées sur la bande de fermeture des colis et enveloppes renforçant l'intégrité du colis.



Enveloppe à fenêtre



Enveloppe matelassée



Carton

Les modalités de transport



En 2019, nous avons livré plus de 915 000 colis.

Forte de cette expertise, notre équipe Transport choisit pour chaque livraison le transporteur garantissant la meilleure sécurité et qualité de service, en fonction de différents critères (lieu de livraison, montant des plis, niveau de charge des sociétés...).

Nous travaillons avec de nombreux transporteurs dont : Colissimo, Chronopost métropole, Chronopost international (pour les DROM et l'étranger), Brink's ainsi que d'autres transporteurs privés. Plus de 95% des colis sont livrés en J+1. Nous suivons la performance des transporteurs chaque mois.

Véhicules banalisés ou blindés selon les livraisons

Responsabilisation du chauffeur à la prise en charge des colis

Remise en main propre contre signature



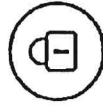
Afin de vous garantir la meilleure expérience client, nous pouvons être amené à changer de transporteur avec une qualité de service égale ou supérieure, notamment en cas de grève d'un transporteur ou de défaillance d'un véhicule.



Les modalités de transport

L'ensemble de nos transporteurs totalisent une flotte de plus de 70 000 véhicules.

Les **véhicules** transportant nos marchandises sont **sécurisés** à minima au niveau de la fermeture des portes et tous **nos colis** sont l'objet d'un **tracking spécifique** depuis la sortie de production jusqu'à la livraison chez le client. La sécurisation de l'emballage des colis permet d'alerter le destinataire en cas de spoliation.



Les spécialistes de notre Cellule Transport ont sélectionné des sociétés selon un cahier des charges extrêmement rigoureux établi sur trois grands critères :

- Offrir le **meilleur service** possible (délai, qualité, sécurité).
- Livrer partout en France et dans les DROM.
- Réduire au maximum les **risques inhérents** à notre activité.

Les transporteurs doivent proposer des plans de livraison stricts fondés sur la valeur du colis, votre situation géographique et vos souhaits d'horaires et d'accès.

Nos prestataires sont équipés d'outils qui permettent de suivre en temps réel l'état de vos livraisons.



Cette capacité de livraison nous permet d'apporter un service optimal à de nombreux clients possédant des organisations multi-sites : La Poste, Orange, Nice Métropole, Région Auvergne-Rhône-Alpes...



Des transporteurs rigoureusement sélectionnés

- **Colissimo et Chronopost**, les spécialistes du transport express pour la France et les DOM,
- **La Brink's et Protecval** (13 et 69), spécialisés dans le transport de fonds,
- **Novea**, spécialisée dans la course express, à la logistique urbaine ainsi qu'à la livraison du dernier kilomètre,
- **Les Goelands**, spécialisée dans le transport en véhicule léger sécurisé et banalisé, de moins de 3 tonnes 5, géo-localisé en permanence, pour les titres de paiement, les chèques bancaires, les documents confidentiels et les marchandises de valeur. Les tournées s'effectuent Paris, Ile de France et France entière.

Ce référencement multiple nous permet de vous assurer une continuité de service en cas de défaillance.

Les règles de sécurité

www.mondiparis.com



Nous imposons à nos transporteurs des règles de sécurité strictes qui doivent être respectées à chaque expédition

- ▶ Les colis et les plis sont toujours expédiés dans des sacs, bacs, containers scellés avec un numéro unique.
- ▶ Nos marchandises sont toujours prises en charge par des véhicules sécurisés ou blindés.
- ▶ Les colis contenant les titres sont toujours traités indépendamment du courrier dans des locaux sécurisés.
- ▶ Le chauffeur signe toujours une feuille de prise en charge qui recense les colis.
- ▶ Le chauffeur accuse réception (sur son terminal tactile/contre tampon) par une signature des colis livrés.



Nos garanties

- ▶ Les titres sont acheminés sous notre entière responsabilité jusqu'à signature du bon de livraison.
- ▶ Chez nous, tous les colis et les plis sont assurés à valeur déclarée.



La livraison



Les moyens humains



Une équipe dédiée au Secteur Public

Au plus près de vous, EN RÉGION :



Directeurs Régionaux des Ventes

Zone Sud : Claire PLACES

06 23 90 53 18

claire.places@edenred.com

Zone IDF/Nord : Ludovic PINVILLE

06 10 63 34 84

ludovic.pinville@edenred.com

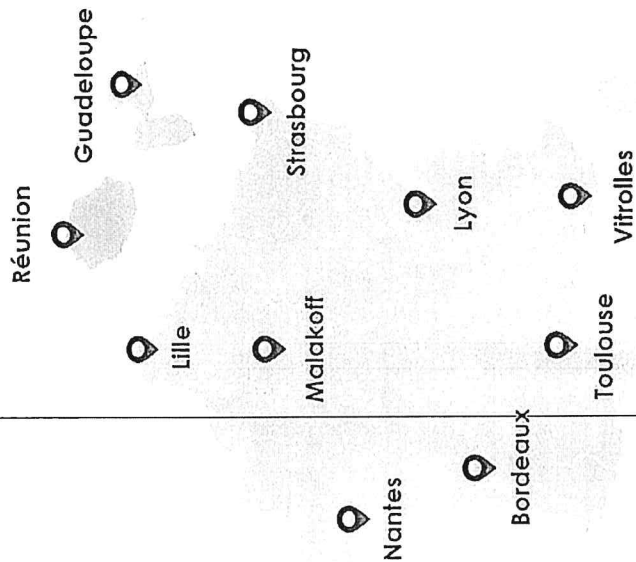


Directeur National des Ventes

Cédric LELOUP

01 74 31 79 38

cedric.leloup@edenred.com



Le siège
à Malakoff (92)

7 agences
en région

2 agences
dans les DOM

30 commerciaux experts de la fonction publique d'Etat, Territoriale, Hospitalière et des organismes sociaux.

Cette organisation nous permet de vous garantir une continuité de service ainsi que d'assurer les formations présentes de tous vos gestionnaires.

Une présence locale pour vous apporter des réponses rapides et adaptées à vos enjeux. Nous vous garantissons une parfaite cohérence dans la gestion et le déploiement de votre prestation au sein des différentes zones géographiques.

Seul émetteur à être présent physiquement dans les DOM (Guadeloupe et Réunion), nous vous garantissons un accompagnement homogène sur tout le territoire.

Votre interlocuteur Commercial dédié

Basé à Lyon, il est joignable par téléphone et par mail du lundi au vendredi de 8h à 19h.
Il assure la **gestion de votre compte** et **coordonne les échanges** avec les différents services pour garantir le bon déroulement de votre prestation.

Vous pouvez le contacter pour toute question. Il s'engage à vous répondre dans un délai maximum de 30 minutes.

Mes missions :

- ▀ Être votre référent tout au long de l'exécution du marché,
- ▀ M'assurer du suivi de vos demandes réalisées auprès de notre Service Client,
- ▀ Vous rencontrer à minima 4 fois par an.

Àu début de la prestation pour :

- ▀ M'assurer du bon paramétrage de votre compte en relation avec votre interlocuteur opérationnel,
- ▀ M'assurer du bon déroulement de la commande test programmée avec votre interlocuteur opérationnel,
- ▀ Programmer la formation à l'Espace Client de vos gestionnaires
- ▀ Faire un bilan logistique de la première commande,
- ▀ Vous accompagner dans les étapes clés du dispositif : rencontres avec vos représentants du personnel, réunions d'information à destination de vos collaborateurs, campagne de communication auprès des établissements et restaurants partenaires.

Pendant la prestation pour :

- ▀ Vous tenir informé de l'évolution de la législation et de nos solutions,
- ▀ Prendre en compte vos suggestions d'amélioration,
- ▀ Mettre à votre disposition des outils de pilotage / statistiques,
- ▀ Animer et accompagner l'évolution du dispositif selon le plan de communication défini.

À la fin de la prestation pour :

- ▀ Réaliser un bilan de la prestation.

Votre interlocuteur vous sera présenté lors de la réunion de cadrage qui suivra la notification du marché.



Référent commercial
Romain GERBIER

Tél. : 04 78 61 95 82
Mobile : 06 24 72 80 85
romain.gerbier@edenred.com

En cas d'absence de votre interlocuteur dédié

En cas d'absence de votre interlocuteur dédié, ses homologues de l'Agence de Lyon assureront une permanence et s'engagent à vous répondre sous 60 minutes.



Fabrice Villard

Chef de Projet Commercial

Edenred France
Agence de Lyon

Tél. : 04 78 61 56 55

Mobility : 06 21 68 72 31

fabrice.villard@edenred.com



Perrine Verniau

Chef de Projet Commercial

Edenred France
Agence de Lyon

Tél. : 04 28 00 07 03

Mobility : 06 24 63 00 01

Perrine.VERNIAU-DHOINE@edenred.com

Un interlocuteur Opérationnel dédié

Joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, je serai à vos côtés à la mise en place de votre prestation pour conduire les aspects opérationnels du marché et vous assurer une assistance technique au quotidien.

Au début de notre partenariat :

- » Réaliser le paramétrage de votre compte,
- » Programmer et réaliser avec vous la commande test.

Pendant toute la prestation :

- » Répondre à toutes vos questions sur le suivi de vos commandes,
- » Vous apporter une assistance technique au quotidien,
- » Vous assister dans les changements qui pourraient intervenir sur votre compte.

**JE VOUS ACCOMPAGNERAI
DANS LE PARAMÉTRAGE DE VOTRE
COMPTE POUR UNE CONDUITE
OPÉRATIONNELLE FLUIDE**

Cédric LEBLOND

Responsable ADV

Tél. : 01 74 31 86 41
Cedric.LEBLOND@edenred.com



Une organisation structurée au profit de la commune de OYONNAX

Pour un suivi optimal de vos demandes, **Romain GERBIER** coordonne l'ensemble des échanges avec les services dédiés, selon leur domaine de compétences.

Ces équipes sont **basées en France**, au sein de notre siège.

Cellule des marchés Ibomessa BEHI 01 74 31 78 97 - Centralise les réponses aux appels d'offres sur l'ensemble de nos solutions - Gère le suivi administratif des marchés	Centre Relation Client Cédric LEBLOND 01 74 31 86 41 Répond à vos questions courantes (duplicata de documents, modification de paramétrage, SAV...)	Comptabilité Pascalie GIRAUD 01 74 31 76 44 Une équipe dédiée au Secteur Public qui : - Garantit l'affectation des mandats administratifs - Gère la facturation sur Chorus Pro
Gestion de projet Sharon VATURI LEVY 01 74 31 79 66 - Déploie les projets clients complexes - Centralise les échanges entre les services tout au long du projet	Production Chrystelle FOURNIS - Edite les titres de l'ensemble des solutions - Prépare les plis selon le paramétrage du compte client	Affiliation Solène LANGLOIS 01 74 31 79 16 Assure le développement du réseau selon les besoins des bénéficiaires
Marketing Thomas MONNEREAU 07 62 66 68 97 - Elabore l'offre produits - Développe les outils digitaux (App & Site) - Réalise la communication clients et bénéficiaires	Expédition Thomas BEAUDIAU 01 74 31 84 85 - Sélectionne les transporteurs - Est garant de la conformité de la commande	Informatique 01 74 31 88 88 - Gère la sécurité informatique - Réalise tous les paramétrages pour le bon fonctionnement de nos outils

Notre Centre de Relation Clients

Ce service regroupe plusieurs équipes chacune spécialisée sur un périmètre d'action défini : réception d'appels entrants, traitement des commandes, service après-vente...

Notre Centre de Relation Clients est basé en France au sein de notre siège à Malakoff (92) et se compose de 150 personnes.

Le travail de cette équipe a été récompensé en Novembre 2020 par l'obtention de la certification « Élu Service Client de l'année 2021 », pour la septième fois.

Cette récompense est basée sur une évaluation effectuée durant plusieurs mois auprès de trois émetteurs de titre repas différents. L'analyse a été réalisée sur la qualité des réponses obtenues via des contacts emails, téléphoniques et sur les réseaux sociaux entre nos clients, nos bénéficiaires et nos services.



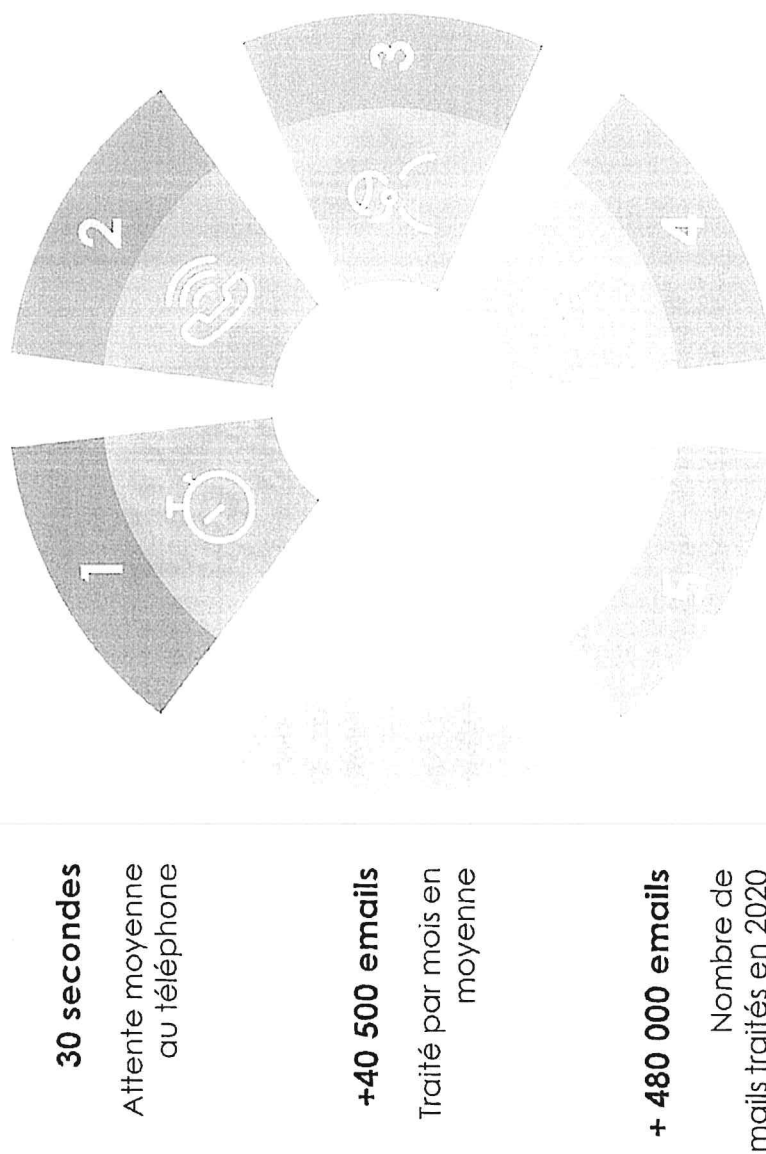
Grâce à notre partenariat avec Elix Connect, notre Centre de Relation Clients est également accessible aux personnes en situation de handicap.



Du lundi au vendredi de 8H30 à 18H30 :
relation-clients-fr@edenred.com

0 821 23 24 25

Notre Centre de Relation Clients en chiffres*

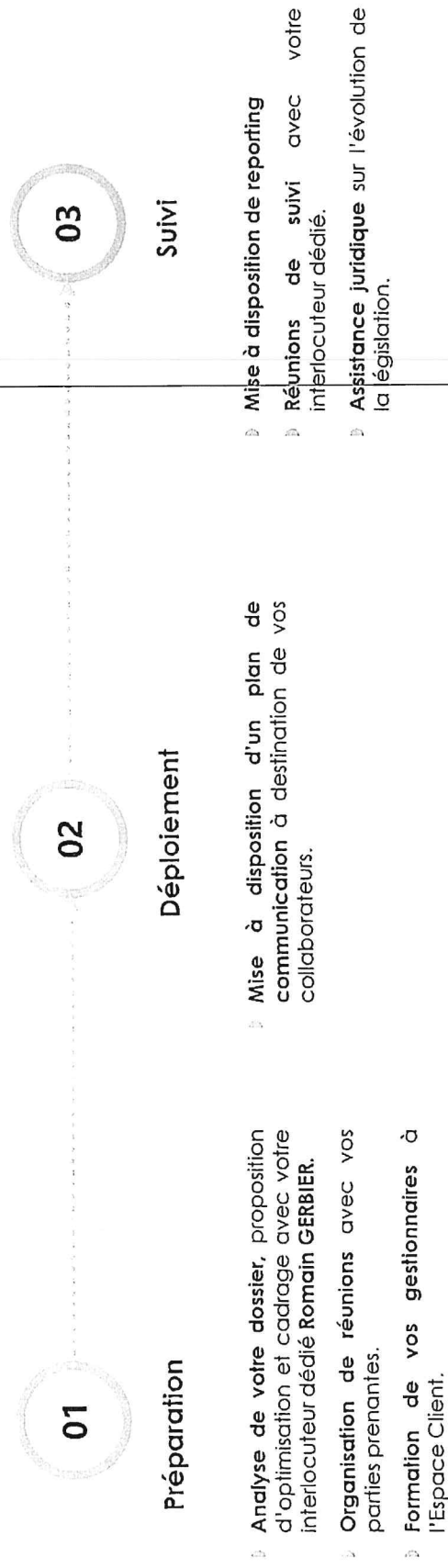


Notre accompagnement



Un accompagnement en 3 temps forts

Nous vous accompagnons avec un suivi optimal en trois temps :



The diagram illustrates a three-step process for Restaurant@, represented by a horizontal timeline with three numbered circles (01, 02, 03) and corresponding task descriptions and icons.

- 01 Préparation**
 - Task: Réunion(s) d'information avec vos RHP et vos gestionnaires
 - Icon: A group of people in a meeting.
- 02 Déploiement**
 - Task: Animation personnalisée auprès des bénéficiaires, Kit de communication
 - Icon: A box labeled 'L'ONG Restaurant@' and 'Kit de communication'.
- 03 Suivi**
 - Task: Reporting, bilan à la fréquence de votre choix
 - Icon: A person sitting at a desk with a laptop.

Etape 1

La préparation



Réunion d'Information

La mise en place d'un nouveau prestataire constitue un profond changement dans votre organisation. Nous vous accompagnons tout au long du projet pour vous garantir une expérience réussie.

Nous organisons des **réunions d'information avec vos organisations syndicales et votre direction** :

- Informations sur la réglementation du titre-restaurant
- Avantages de la solution
- Présentation de notre offre
- Proposition d'un plan de communication personnalisé
- Présentation du rétroplanning
- Présentation des éléments de reporting



La formation de vos gestionnaires

Votre référent dédié, Romain Gauthier, échangera avec vous les formations les plus adaptées en fonction de l'évolution de la situation, actuelle actuelle et de votre organisation de travail. Ces formations seront programmées au moment de la réunion de cadrage afin d'accompagner votre équipe avant la mise en place du dispositif. En fonction de l'évolution de vos besoins (arrivée de nouveaux gestionnaires, perfectionnement de l'utilisation et prise en mains des nouvelles fonctionnalités de l'outil...) et à votre demande, nous serons également en mesure de réaliser de nouvelles sessions de formations. Le contexte actuel nécessitant la mise en œuvre de nouvelles organisations de travail, nous vous proposons nous nous proposons des formations différentes :

01

Formation présentielle

Afin de permettre à vos gestionnaires de se familiariser avec l'Espace Client, des formations gratuites sont organisées par nos collaborateurs experts de la fonction publique d'Etat et Territoriale. Les sessions peuvent être réalisées sur tout le territoire. Le pilotage de ces formations sera assuré par votre interlocuteur dédié.

02

E-learning

Des formations à distance sont organisées par nos experts qui composent la cellule administration des ventes grâce à la co-navigation. Cette technique permet de visualiser l'écran de votre gestionnaire sans possibilité de prise de contrôle de l'ordinateur. De l'aide et de la pédagogie en même temps !

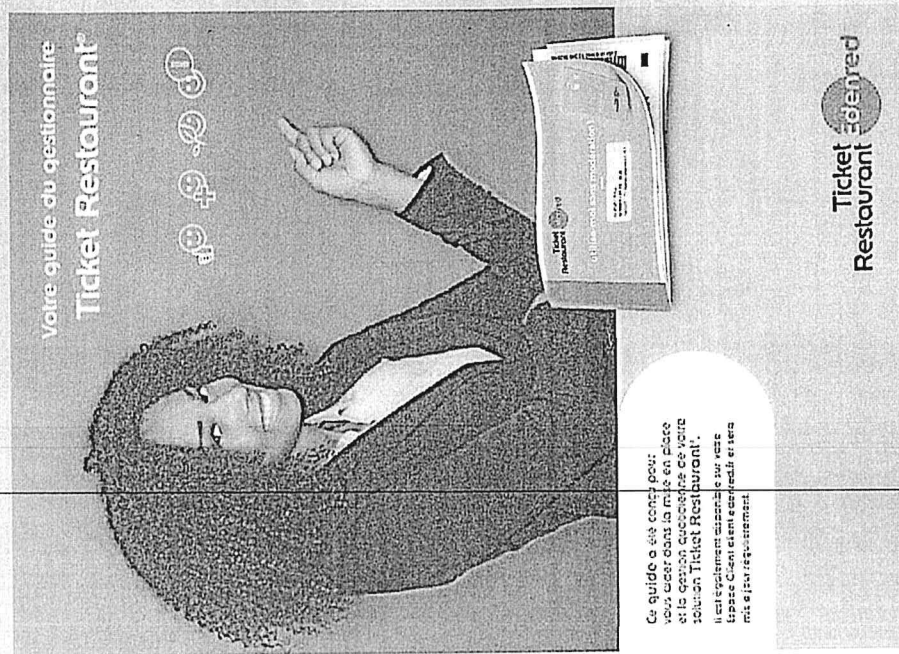
Nous validerons la durée de ces formations selon vos prérogatives de jour et d'horaires.

03

Tutoriel

Nous mettons à votre disposition des tutoriels vidéos qui vous permettent de suivre à chaque étape le parcours de votre commande.

A l'issue de ces formations, nous vous transmettons par email le Guide du Gestionnaire.



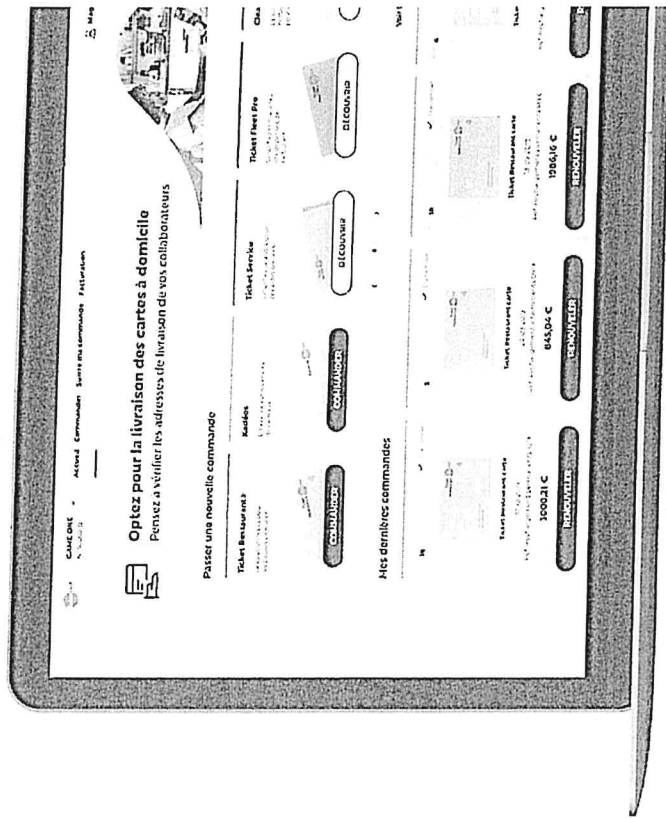
Paramétrage des outils et Commande Test

Cédric LEBLOND vous accompagne à chaque étape pour réaliser l'ensemble des paramétrages des outils que nous mettons à votre disposition.

Chaque gestionnaire réalisera une ou plusieurs commandes tests afin de leur permettre de se projeter « en conditions réelles ». Parallèlement nos services analyseront le fichier transmis.

Ce test « informatique » spécifique est nécessaire pour contrôler la bonne intégration de vos fichiers de commande en fonction de vos besoins.

Plusieurs contrôles sont réalisés au moment de l'intégration test de votre fichier, aussi bien sur le format que sur le contenu. Ainsi, nous pouvons analyser les anomalies détectées dans votre fichier, pour les corriger avant le déploiement de votre projet.



Etape 2

Le déploiement



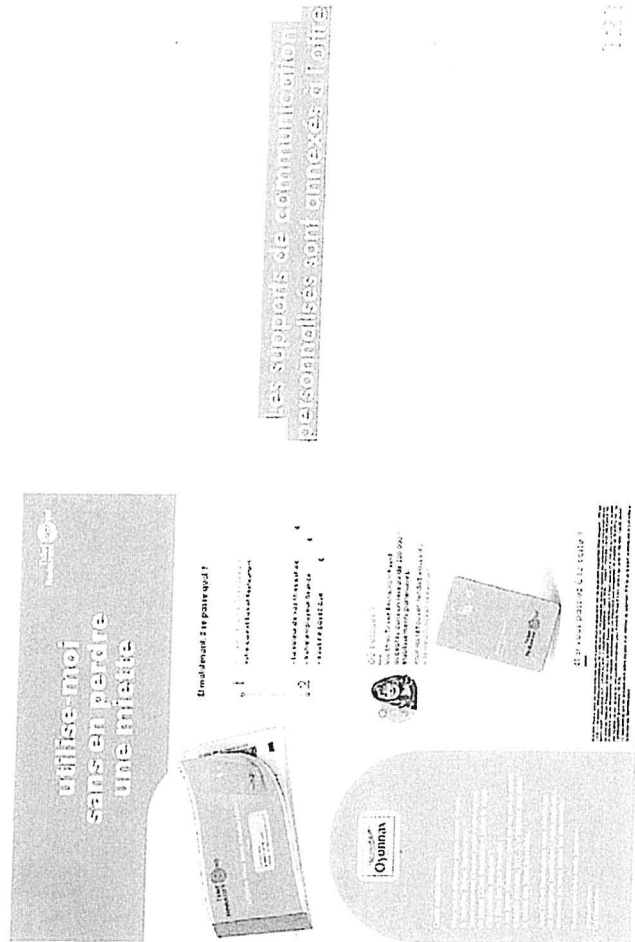
Les supports de communication

- Le changement de votre prestataire de titre-restaurant nécessite un accompagnement afin de mettre en valeur les nouveaux services que vous avez retenus.
- Pour **animer votre déploiement**, nous vous proposons différents supports comportant certains champs personnalisables (logo, mot de la direction, valeur faciale etc...). Vous pouvez directement les diffuser à vos collaborateurs, selon vos habitudes (email, intranet, journal interne, fiche de paie...), afin d'assurer une communication adaptée et efficace.

Affiche



Fiche A4 qui présente le Ticket Restaurant® papier et ses modalités

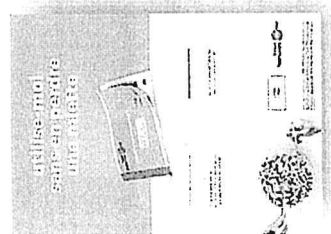


Un planning détaillé

- D'après notre expérience, nous vous préconisons d'articuler votre plan de communication comme décrit ci-dessous. Vous pourrez ainsi assurer une diffusion à l'ensemble de vos collaborateurs pour vous garantir une transition réussie.
- Ce calendrier peut être ajusté selon vos souhaits avec l'accompagnement de votre interlocuteur commercial.



Affiche



3-0



Fiche A4



3-0



Passage de votre commande



3-0



Lancement de la solution Ticket Restaurant® papier auprès de vos collaborateurs

Etape 3

Le suivi



Notre programme « voix du client » pour une mise en place réussie

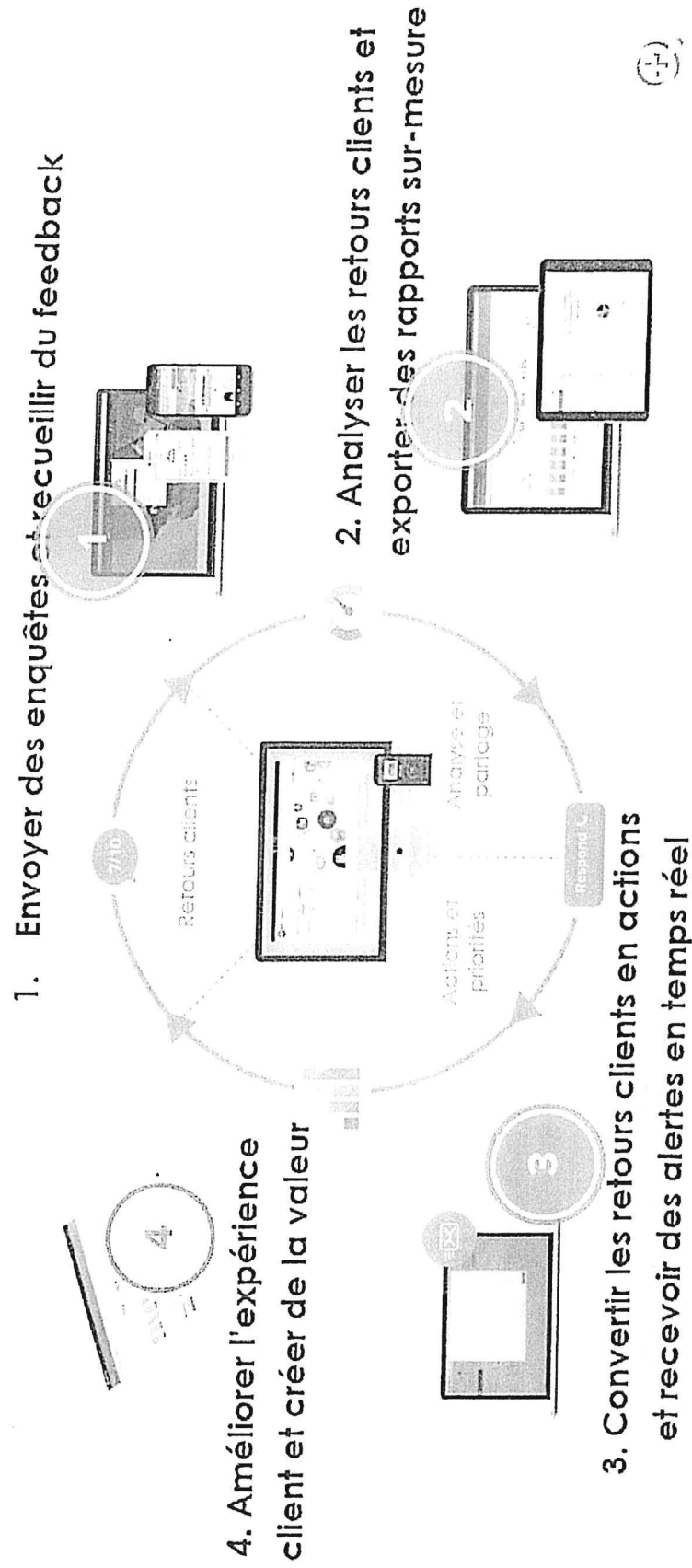
Au travers de notre programme « Voix du client », nous mettons la satisfaction client au cœur de nos dispositifs afin d'améliorer chaque expérience.

Le programme est articulé autour de trois piliers :

ECOUTER	ENGAGER	AGIR
Nous écoutons nos parties prenantes avec l'objectif de : • Donner à chaque client/bénéficiaire/utilisateur l'occasion de s'exprimer (enquête e-mail relationnelle 1 fois par an) • Recueillir le ressenti du client après chaque interaction avec le centre de relation client (enquête post contact, enquête digitale)	Nous nous engageons à travers deux composantes : • Donner de l'autonomie à chacun grâce à l'accès aux feedbacks des clients (feedbacks intégrés au CRM) • Rappel des clients avec leur accord	Chaque expérience est pour nous une opportunité de progresser : • Améliorer l'efficacité opérationnelle (partage des retours avec tous les collaborateurs) • Améliorer les process d'antériorité continue

Notre programme « voix du client » pour une mise en place réussie

Notre Partenaire :



Edenred a choisi Medallia, leader de la gestion de l'expérience clients et utilisateurs. Ce nouvel outil permet l'évaluation de la satisfaction utilisateurs.

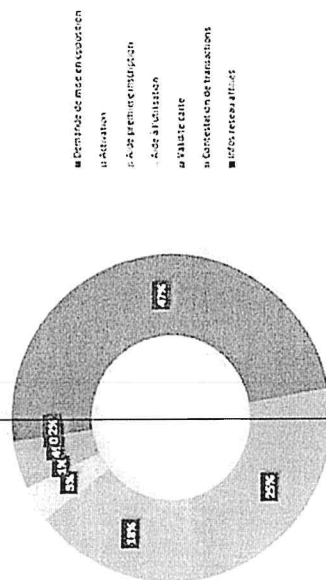
24. *Leptothorax* sp. nov. (Fig. 10)

218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813. 814. 815. 816. 817. 818. 819. 820. 821. 822. 823. 824. 825. 826. 827. 828. 829. 830. 831. 832. 833. 834. 835. 836. 837. 838. 839. 840. 841. 842. 843. 844. 845. 846. 847. 848. 849. 850. 851. 852. 853. 854. 855. 856. 857. 858. 859. 860. 861. 862. 863. 864. 865. 866. 867. 868. 869. 870. 871. 872. 873. 874. 875. 876. 877. 878. 879. 880. 881. 882. 883. 884. 885. 886. 887. 888. 889. 890. 891. 892. 893. 894. 895. 896. 897. 898. 899. 900. 901. 902. 903. 904. 905. 906. 907. 908. 909. 910. 911. 912. 913. 914. 915. 916. 917. 918. 919. 920. 921. 922. 923. 924. 925. 926. 927. 928. 929. 930. 931. 932. 933. 934. 935. 936. 937. 938. 939. 940. 941. 942. 943. 944. 945. 946. 947. 948. 949. 950. 951. 952. 953. 954. 955. 956. 957. 958. 959. 960. 961. 962. 963. 964. 965. 966. 967. 968. 969. 970. 971. 972. 973. 974. 975. 976. 977. 978. 979. 980. 981. 982. 983. 984. 985. 986. 987. 988. 989. 990. 991. 992. 993. 994. 995. 996. 997. 998. 999. 1000. 1001. 1002. 1003. 1004. 1005. 1006. 1007. 1008. 1009. 1010. 1011. 1012. 1013. 1014. 1015. 1016. 1017. 1018. 1019. 1020. 1021. 1022. 1023. 1024. 1025. 1026. 1027. 1028. 1029. 1030

200

| Matif : | Caractéristique : | Emis | Appel | Spécialité |
|-------------------------------|-----------------------|------|-------|------------|
| | Nom de renseignements | 0 | 0 | 0 |
| Activité | Nom de renseignements | 0 | 7 | 7 |
| Demande de change | Nom de renseignements | 0 | 0 | 0 |
| Demande de visa en expédition | Nom de renseignements | 2 | 37 | 39 |
| Cas de refus | Nom de renseignements | 0 | 0 | 0 |
| Motifs de refus | Nom de renseignements | 0 | 16 | 16 |

| Top 10 motifs | Nombre d'appels |
|---------------------------------|-----------------|
| Apple Pay | xx |
| Infos sur la livraison | xx |
| Demande de mise en opposition | xx |
| Suivi du pi | xx |
| Code confidentiel | xx |
| Transaction refusée | xx |
| Historique du solde | xx |
| Infos identifiant/ mot de passe | xx |
| Activation | xx |
| Information chargement | xx |



Assistance technique au service de vos gestionnaires

Nous mettons à votre disposition une aide et une **assistance à distance** disponibles à tout moment. Gratuites et illimitées elles ne nécessitent aucune manipulation technique :

L'aide informatique en direct

Nous vous proposons 2 types d'assistance informatique :

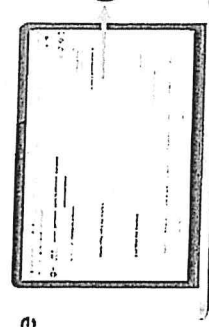
- **Prise en main de l'outil de commande** et co-navigation faite avec la personne gestionnaire
- Boîte de dialogue pour discuter en ligne (fonction « **chat** ») avec nos conseillers au moment même de la commande pour répondre à la moindre interrogation.

L'Assistance en ligne

Pour tout renseignement, notre **Service d'Assistance Technique** reste joignable au 01 74 31 90 47 ou par email à clients@edenred.com de manière également **gratuite et illimitée**.

Le guide d'utilisation de l'espace client accessible à tout moment.

Pour une utilisation optimisée, vous retrouverez sur l'espace client à **chaque étape, notre rubrique « Comment faire »** qui vous permet de visualiser le guide d'utilisation et de le télécharger.



COMMENT FAIRE

Assistance juridique

Tout au long de cette phase, nous vous assurons un suivi de la réglementation.

Nous nous engageons à vous tenir informés en cas d'évolution de la réglementation. L'efficacité de la veille réglementaire est un sujet auquel nous attachons une grande importance et nous vous garantissons une communication quel que soit les changements.



Réglementaire

Notre Directeur Général, Vianney DU PARC, est membre du bureau de la CNTR (Commission Nationale des Titres-Restaurant).

Il est au plus près des informations relatives à l'évolution réglementaire.

Il assiste aux réunions de concertation organisée par les Pouvoirs Publics sur la dématérialisation.

Juridique

Notre service juridique dédié au **Secteur Public** est attentif :

aux titres spéciaux de paiement et à leur dématérialisation,

à la monnaie électronique,

aux sujets relatifs à notre activité (plafond d'exonération, loi de finance annuelle etc.).

Commerciale

Votre interlocuteur référent vous conseille tout au long de notre partenariat.

Expert du Secteur Public, il analyse régulièrement l'évolution du code des marchés publics pour vous tenir informés des pratiques actuelles.

Le reporting

A la fréquence de votre choix, votre interlocuteur dédié effectuera des analyses précises des impacts de votre dispositif sur votre économie locale.

Ces données seront étudiées sur la base des habitudes de consommation des titres papier de vos bénéficiaires, et pourraient être comparées avec l'utilisation du dispositif par l'ensemble de nos clients sur votre territoire.



**Nombre de
PARTENAIRES
MARCHANDS
Visités**



**Montant des
titres dépensés**

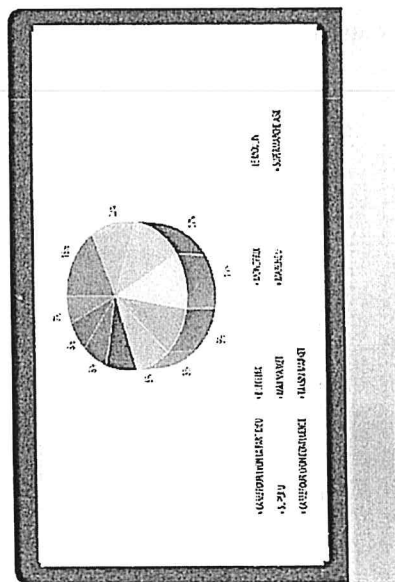


**Nombre de
titres écoulés**

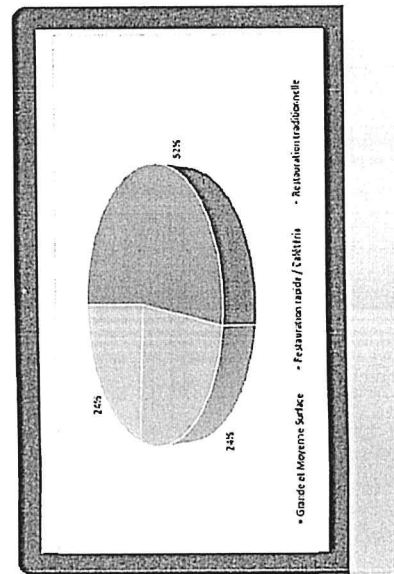


Le reporting

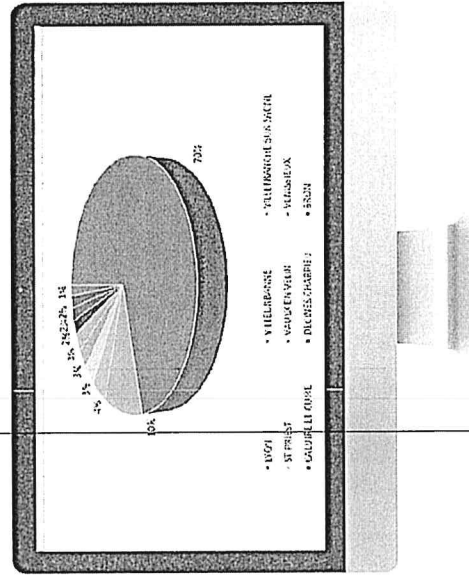
Top 10 des enseignes les plus visitées
(en % dépenses)



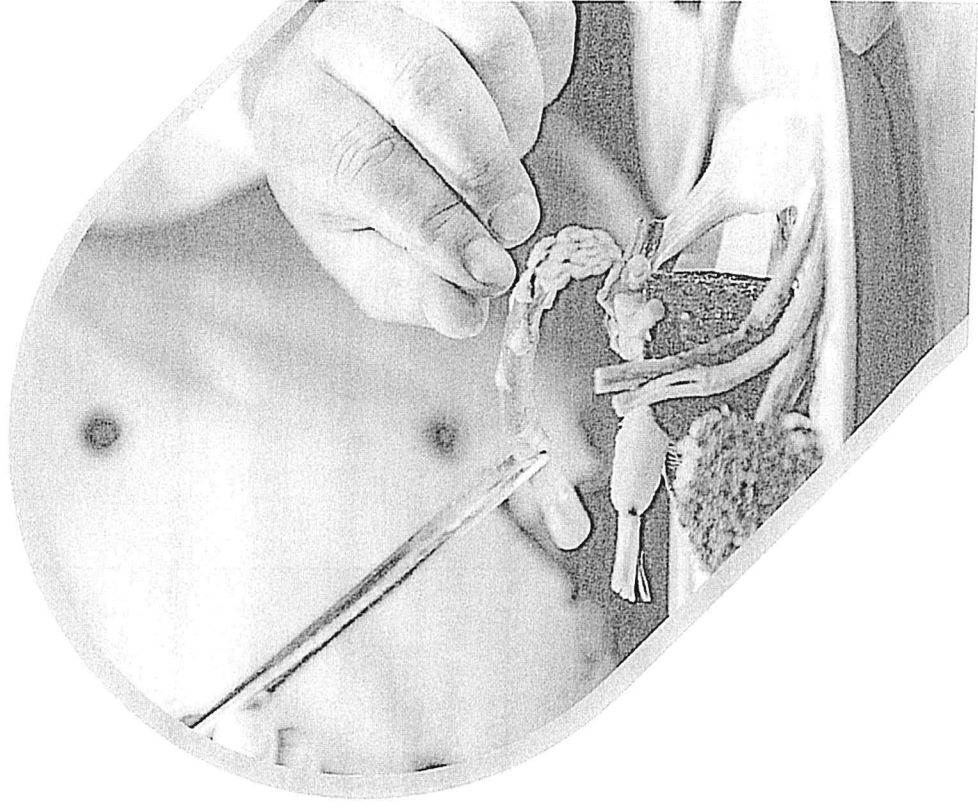
Répartition par secteur d'activité
(en % dépenses)



Répartition par ville (en % dépenses)



Notre démarche qualité



Une démarche d'amélioration continue

Avec l'**amélioration continue** comme principe fondamental, Edenred France inscrit ses activités autour de la roue de Deming qui modélise les séquences d'amélioration sur la base du PDCA (Planification, Déploiement, Vérification, Amélioration) permettant une dynamique d'**amélioration permanente**.
Nous organisons le suivi de notre démarche qualité en nous appuyant sur plusieurs éléments-clés :

Des audits qualité externes et internes

L'ensemble de nos processus opérationnels sont systématiquement audités par des organismes externes et des auditeurs internes :

■ **Audits externes** : Ces audits ont lieu chaque année dans le cadre de la **certification ISO 9001 par Bureau Veritas**.

Nous sommes certifiés **ISO 9001 depuis 1995**. Cette démarche s'adapte aux besoins de nos clients, de nos partenaires marchands et utilisateurs pour une meilleure maîtrise de nos activités.

Nos reconnaissances externes : L'ensemble de nos activités sont contrôlées permettant ainsi de prévenir ou d'identifier d'éventuels dysfonctionnements.

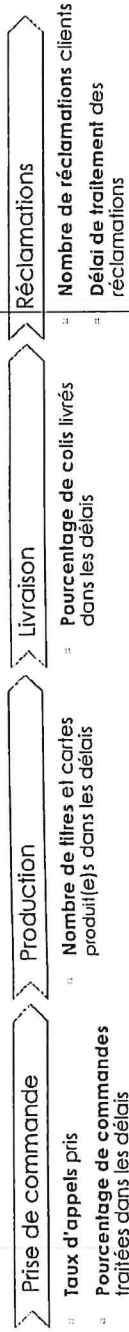


* Titres de services papier concernés : Ticket Restaurant®, Kodéas, Ticket CESU et Ticket Service
** Note de 3,6/5 lors de la 1^{re} évaluation en 2014

■ **Audits internes** réalisés par des auditeurs internes de nos équipes d'Edenred Internationales avec un double objectif :

- Prévenir d'éventuels risques opérationnels
- Echanger sur les bonnes pratiques entre les différentes filiales du Groupe

Des indicateurs de performance suivis régulièrement pour chaque processus



Une démarche d'amélioration continue



Suggestions de nos collaborateurs

Les personnes qui vous servent quotidiennement sont celles qui connaissent le mieux vos contraintes. Nos collaborateurs sont encouragés à faire des suggestions pour améliorer la qualité de notre service, à travers :

- ▶ une démarche managériale (Customer Inside)
- ▶ des challenges internes à chaque département ou en transverse,



Le baromètre de satisfaction clients

Depuis 2007, nous réalisons chaque année une **enquête de satisfaction** auprès d'un panel représentatif de clients (échantillon de 1800 à 2000 entreprises clientes). Menée par un institut d'étude indépendant, cette enquête augmente notre exigence, à tous les niveaux :

- **Passation de commande** (efficacité du traitement, simplicité des outils...)
- **Livraison** (délais, information sur le suivi des commandes...)
- **Facturation** (mode de paiement, paiement, remboursement/échange...)
- **Information donnée** (fréquence, pertinence des informations données...)
- **Relation** (amabilité, joignabilité, pertinence des réponses apportées...)
- **Réseau** (taille, qualité, facilité d'utilisation dans le réseau...)
- **Rapport qualité / prix** (tarifs prestations, avantages proposés...)

Résultats de l'enquête du cabinet GMV en 2019 :



94 % de nos clients sont satisfaits de nos prestations

92 % de nos clients sont prêts à nous recommander à une autre entreprise/collectivité/association

96 % de nos clients ont trouvé facile de travailler avec nous



Une démarche d'amélioration continue

Le traitement des réclamations

Les litiges sont tracés dans l'outil CRM (Customer Relationship Manager) par l'ensemble des acteurs Edenred France (CRC, DOP, DIRCO) et suivis en temps réel. L'ensemble des services a une totale visibilité de la réclamation dans le CRM. Pour les saisir, deux solutions :

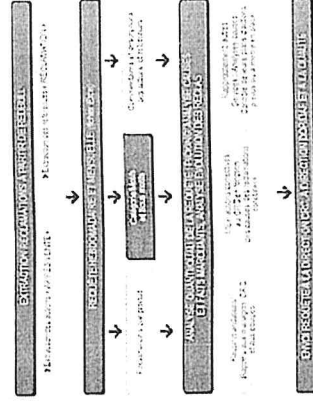
- **Sous forme d'actions**, ce qui engendre un traitement en temps réel de la réclamation par une seule et même personne,
- **Sous forme de référence** quand la réclamation est transférée à une autre équipe (pour traitement) par son créateur.

Le périmètre du traitement des réclamations est clairement défini selon une cartographie précise de motifs et sous-motifs dans notre CRM :

- Litiges commandes,
- Litiges facturation, Litiges livraisons,
- Litiges liés à la qualité de prestation Edenred (CRC, commercial, transporteurs).

Le suivi du traitement des réclamations est effectué par le responsable SAV réclamations.

Une analyse qualitative est ensuite opérée, ce qui donne lieu à une synthèse et un plan d'actions correctives.



Notre programme « Voix du client »

Au travers de notre programme « Voix du client », nous mettons la satisfaction client au cœur de nos dispositifs afin d'améliorer chaque expérience. Le programme est articulé autour de trois piliers :

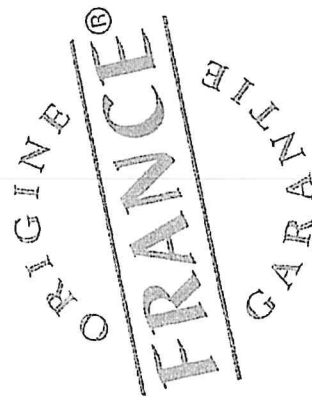
| 1 | 2 | 3 |
|--|---|--|
| <p>Ecouter</p> <p>Nous écoutons nos parties prenantes avec l'objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> donner à chaque client, bénéficiaire, partenaire l'occasion de s'exprimer (enquête email relationnelle 1 fois par an) ; recueillir le ressenti du contact après chaque interaction avec le Centre de Relation Clients (enquête post contact, enquête digitale). | <p>Engager</p> <p>Nous nous engageons à travers deux composantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> donner de l'autonomie à chacun grâce à l'accès aux feedbacks des contacts ; rappeler des contacts à la suite des interactions avec notre Centre de Relation Clients. | <p>Agir</p> <p>Chaque expérience est pour nous une opportunité de progresser :</p> <ul style="list-style-type: none"> améliorer l'efficacité opérationnelle (partage des feedbacks par tous les collaborateurs front office) ; alimenter les process d'amélioration continue. |

Nos titres « Origine France Garantie »

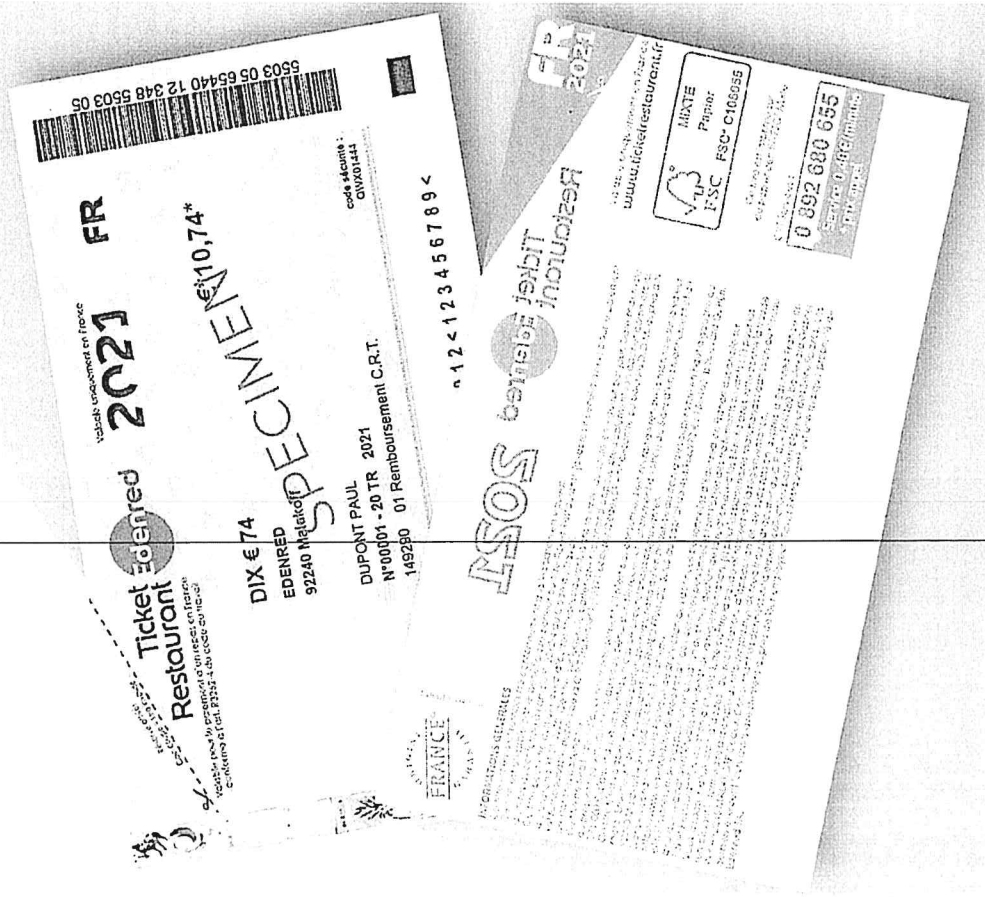
Nous avons obtenu en mars 2015 le label « Origine France Garantie » pour nos titres de services Ticket Restaurant®.

Le label « Origine France Garantie » assure la traçabilité du produit auprès du consommateur. Il est synonyme de fabrication assurée en France.

Ce label se trouve au verso de l'ensemble de nos titres Ticket Restaurant® papier.



BV Cert. 6190493



Elu Service Client de l'Année



« Elu Service Client de l'Année* » récompense le lauréat qui a la **note la plus élevée** dans la catégorie Services prépayés aux Entreprises et **reconnait la qualité de notre Service Client** après un audit basé sur des appels et des contacts mystères (e-mails, formulaires, réseaux sociaux...).

15,3/20

Notre meilleur résultat depuis 2014 bien devant les notes de nos concurrents !
(11,8 en moyenne)



* Catégorie « Services prépayés aux entreprises » - Etude SVA - Visio CI-Plus d'Infos sur esccda.fr



Notre plan de continuité d'activité



Plan de continuité de production

Un Centre de production 100% internalisé au sein de notre siège, à Malakoff (92) : un gage de qualité, de réactivité et de confiance.

En cas de défaillance de notre site de production, nous avons mis en place un Plan de Continuité d'Activité (PCA) qui permet de faire appel à un centre de production extérieur situé en Centre-Val de Loire.

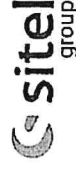
Ce dispositif vous garantit une continuité de service quelles que soient les circonstances.



Plan de continuité pour l'acheminement

Les spécialistes de notre Cellule Transport ont sélectionné des sociétés selon un cahier des charges extrêmement rigoureux.

Afin de vous garantir la meilleure expérience client, nous pouvons être amené à changer de transporteur avec une qualité de service égale ou supérieure, notamment en cas de grève d'un transporteur ou de défaillance d'un véhicule.



Plan de continuité de service client

Nous avons établi un PCA avec Sitel (Actical) acteur spécialisé dans la relation client pour faire face à toute éventualité sur nos activités de front office.

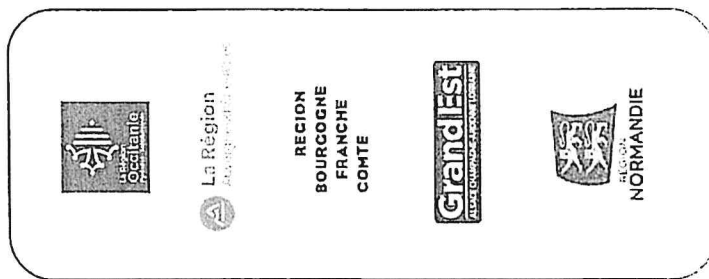
Nous avons 30 à 40 personnes chargées de clientèle tout au long de l'année avec un dispositif spécialisé de 80 personnes lors de la haute saison.

Qui sommes-nous ?

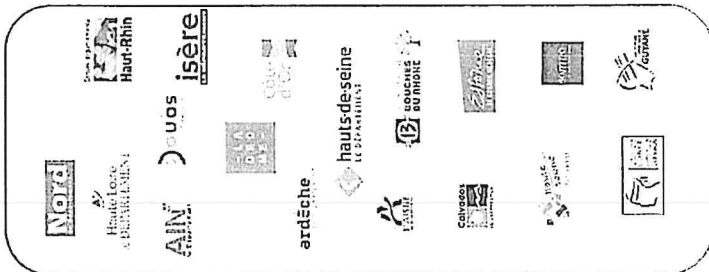


Ils font confiance à notre expertise et nos conseils (1/3)

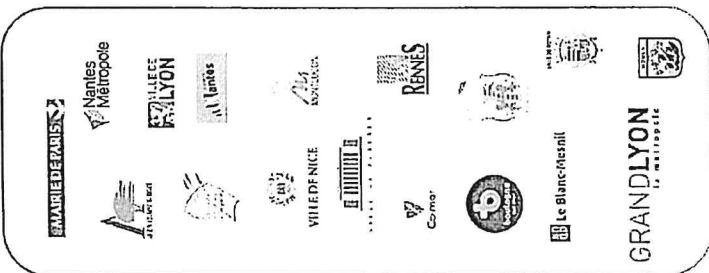
Régions



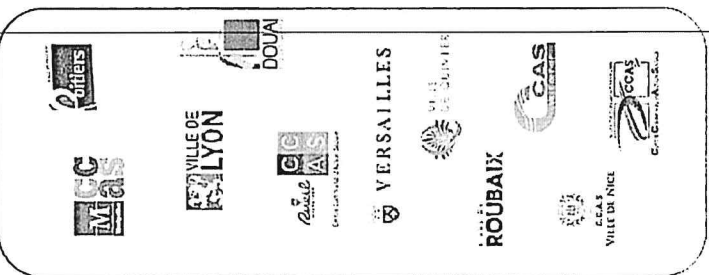
Départements



Communes et Métropoles



CCAS



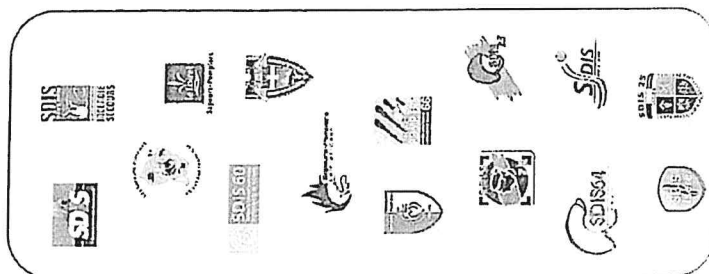
Ministères



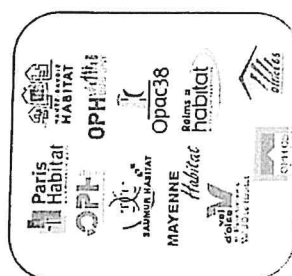
Fonction Publique Hospitalière



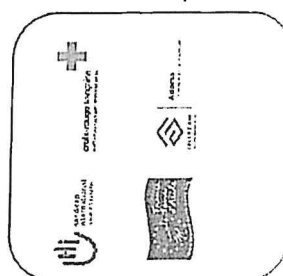
MSA, CARSAT,
CPAM, CAF



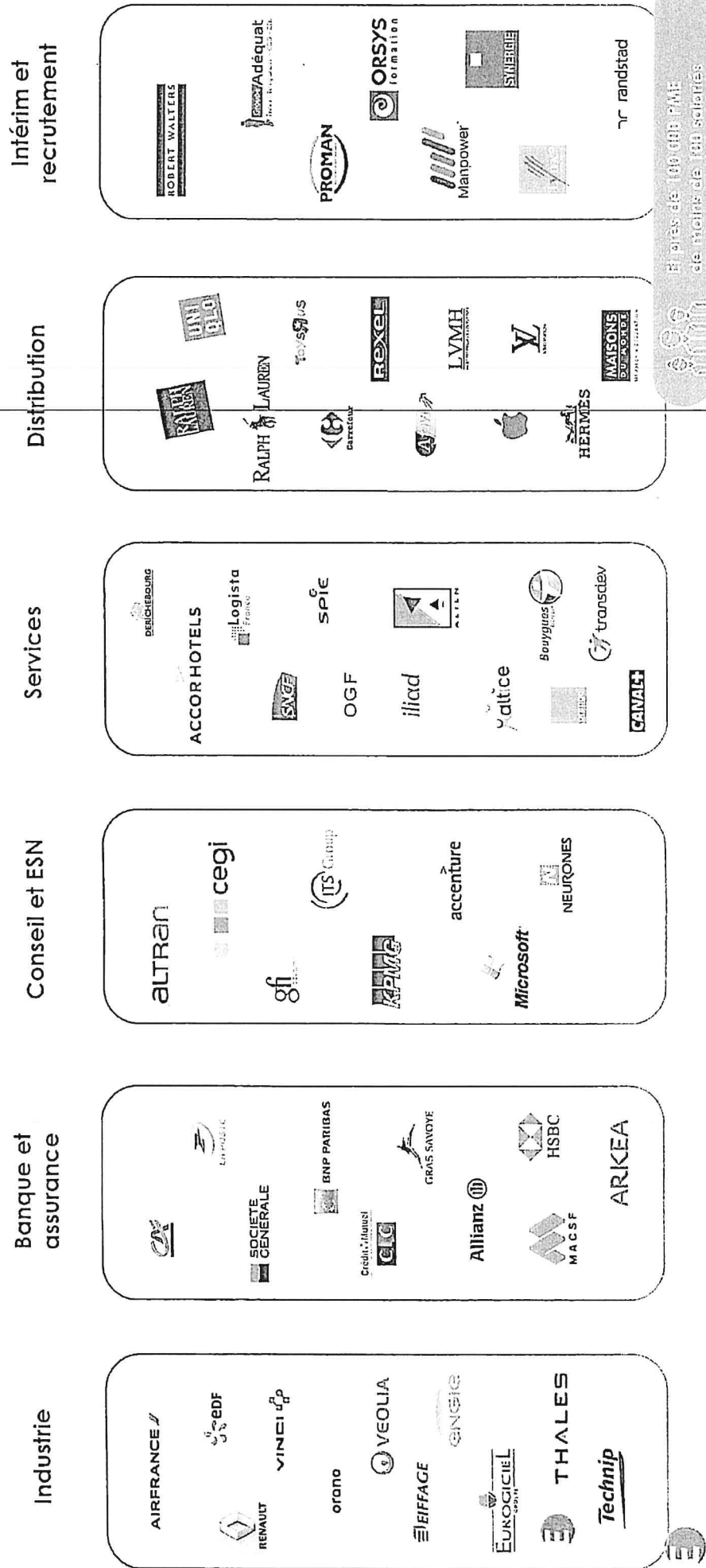
Offices HLM



Associations



Ils font confiance à notre expertise et nos conseils (3/3)



Plus de 100 000 PME
et plus de 100 salariés

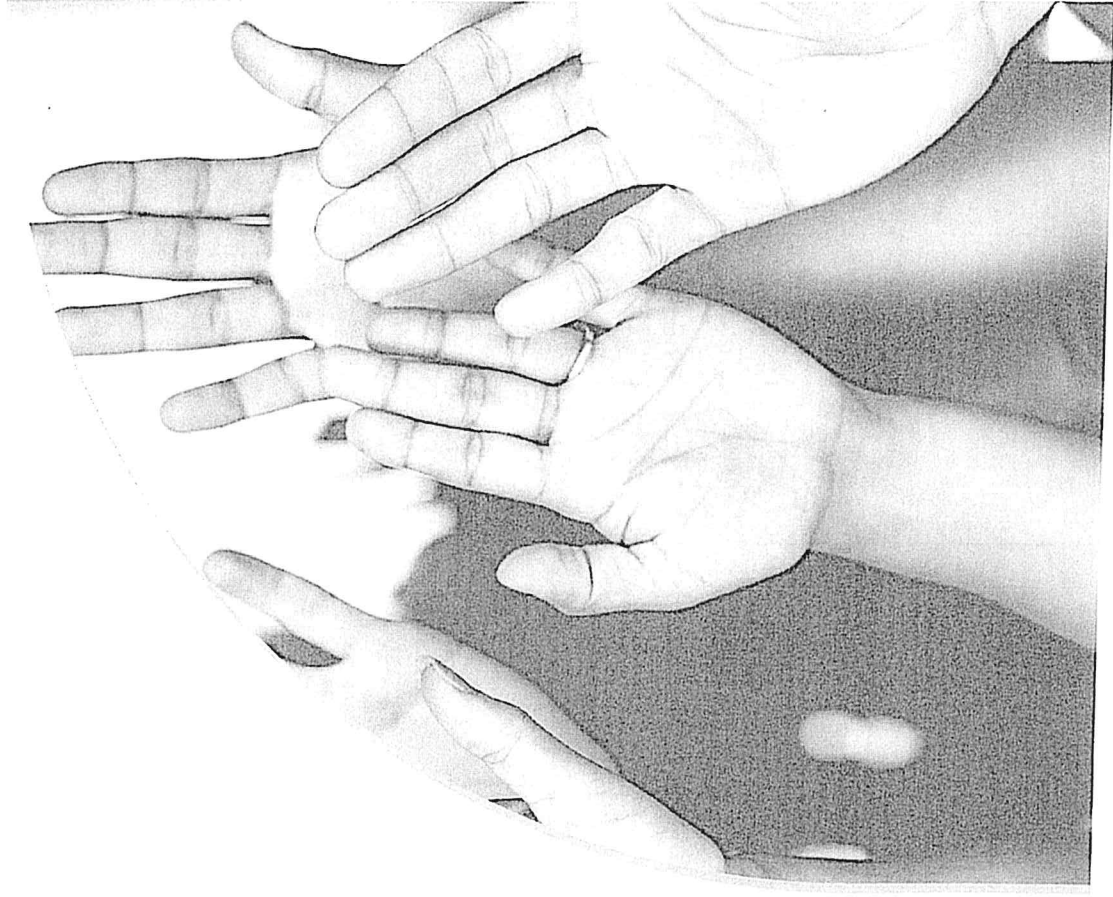
Le compagnon de tous les jours dans le monde du travail

Edenred est la plateforme de services et de paiements qui accompagne au quotidien les acteurs du monde du travail. Elle connecte 7 millions de salariés utilisateurs et 380 000 commerçants partenaires via 160 000 entreprises et collectivités clientes en France*.

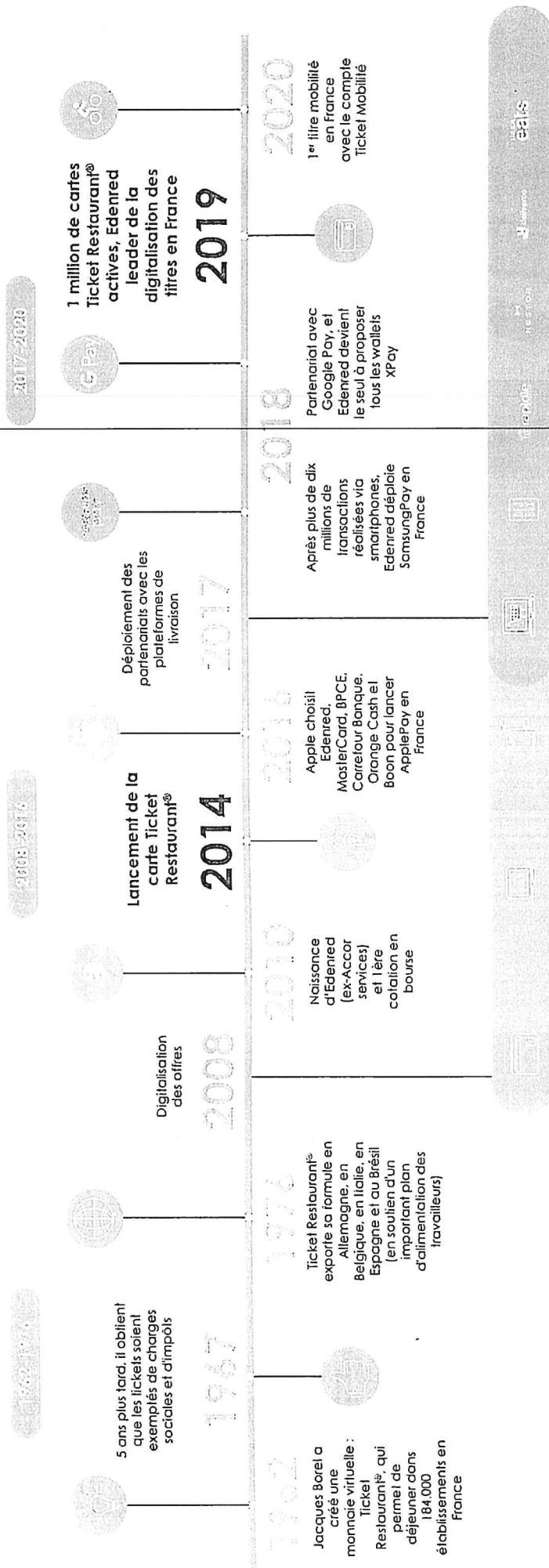
Edenred propose des solutions de paiement à usages spécifiques dédiées à l'alimentation (Ticket Restaurant®), à la mobilité (Ticket Fleet Pro, Ticket Mobilité®), à la motivation et à la qualité de vie (Kadéos, ProwebCE, CleanWay, Ticket CESU, Ticket Service), et aux paiements professionnels (cartes virtuelles). Ces solutions améliorent le bien-être et le pouvoir d'achat des salariés, renforcent l'attractivité et l'efficacité des entreprises, et vitalisent l'emploi et l'économie locale.



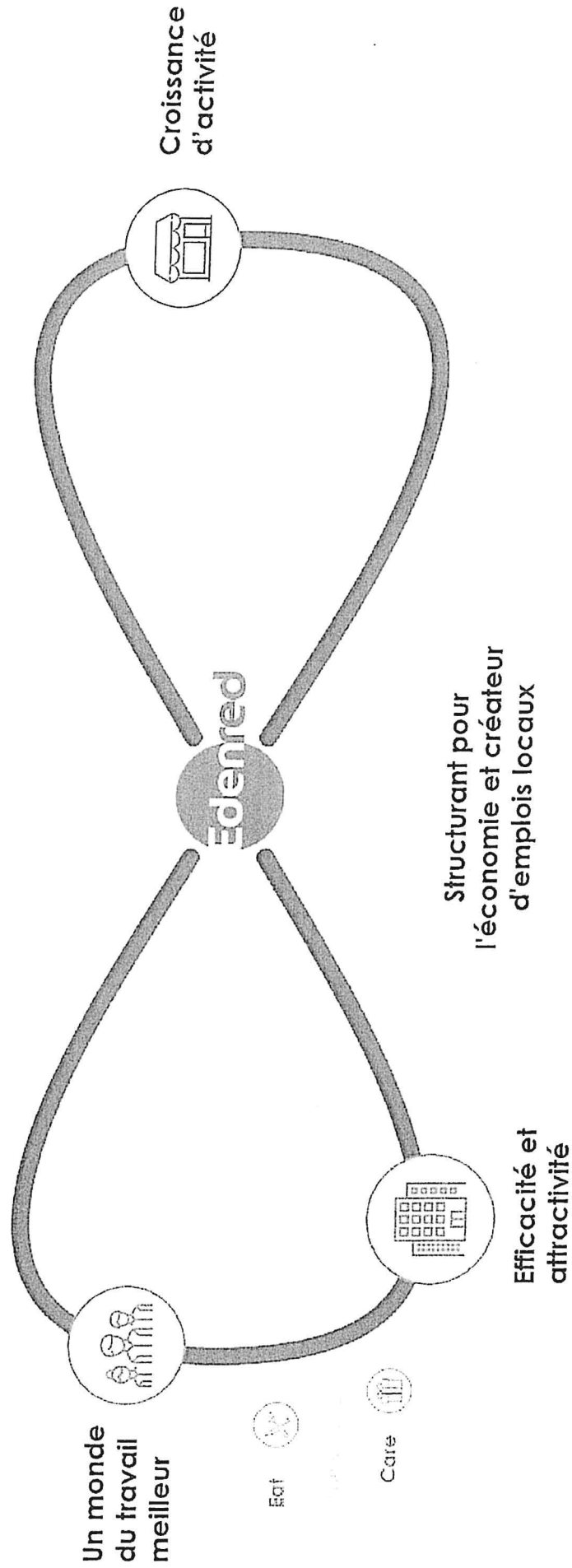
*Chiffres compilés Edenred France et ProwebCE.



Un peu d'histoire...



Une plateforme de services et de paiements



Ce que nous représentons en France



1 200
collaborateurs



1^{er} acteur
à intégrer le
paiement mobile



4 milliards €
de volume d'affaires



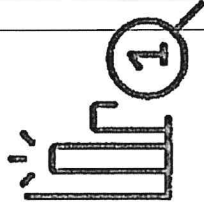
1^{er} acteur
à intégrer les
plateformes de
livraison



40 % du volume
d'affaires est digital



1^{re} plateforme
pour les bénéficiaires
des CE/CSE

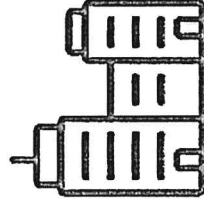


Numéro 1

en France

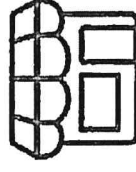


7 millions
de salariés utilisateurs



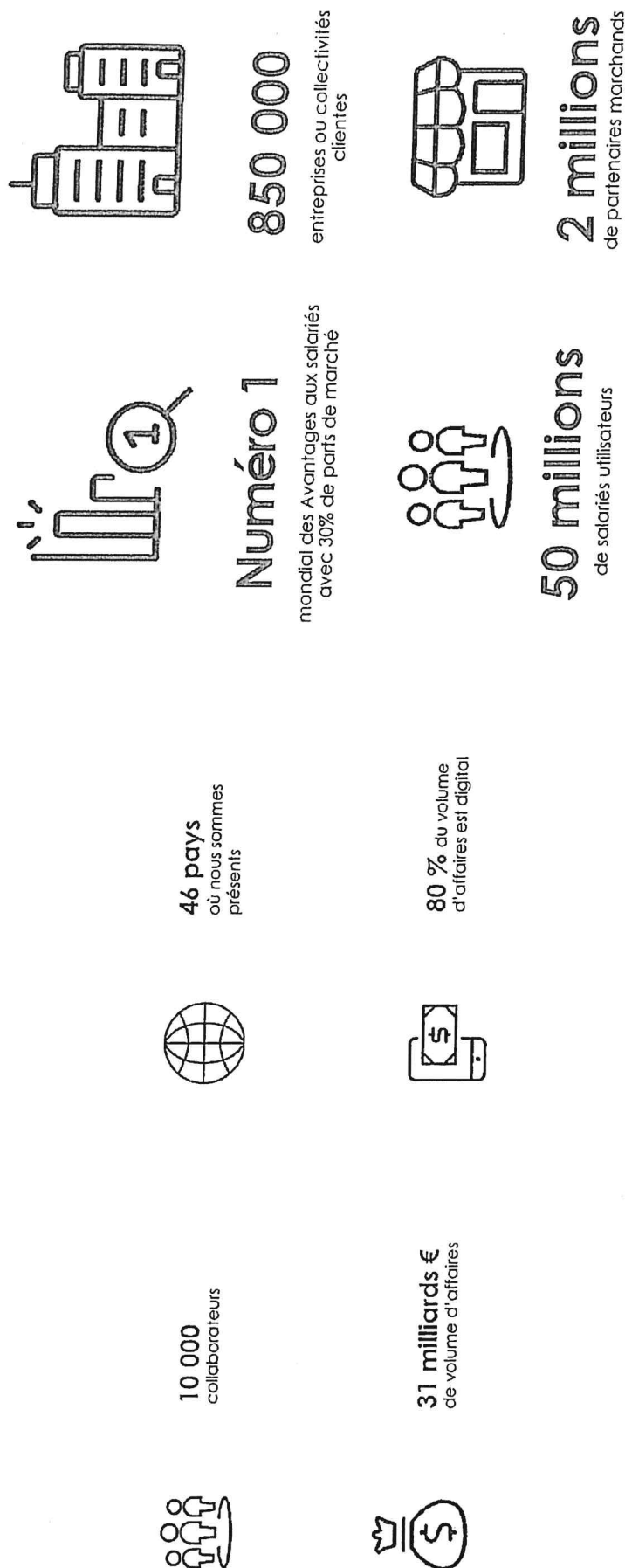
160 000

entreprises ou collectivités
clients



380 000
partenaires marchands

Ce que notre groupe représente dans le monde



Nos univers de solutions

3 univers pour répondre aux tendances actuelles du monde du travail :



Eat

Alimentation saine,
locale, respectueuse de
l'environnement

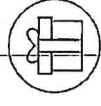
Ticket Restaurant



Evolution
des mobilités

Ticket Fleet Pro

Ticket Mobilité



Care

Equilibre vie privée
vie professionnelle

Kodéos

CleanWay

Ticket Service

Ticket CESU

ProuebCE

Nos engagements RSE



La RSE chez Edenred France

2023-2024

Nos métiers, nos savoir-faire, nos réseaux et notre imagination sont des forces que nous mettons à disposition du plus grand nombre pour faire émerger **des solutions au profit de la cohésion sociale, de la préservation de l'environnement et du bien-être.**

Nous embarquons tout notre écosystème pour une **RSE profitable à tous**, c'est-à-dire à nos utilisateurs, clients et commerçants partenaires.

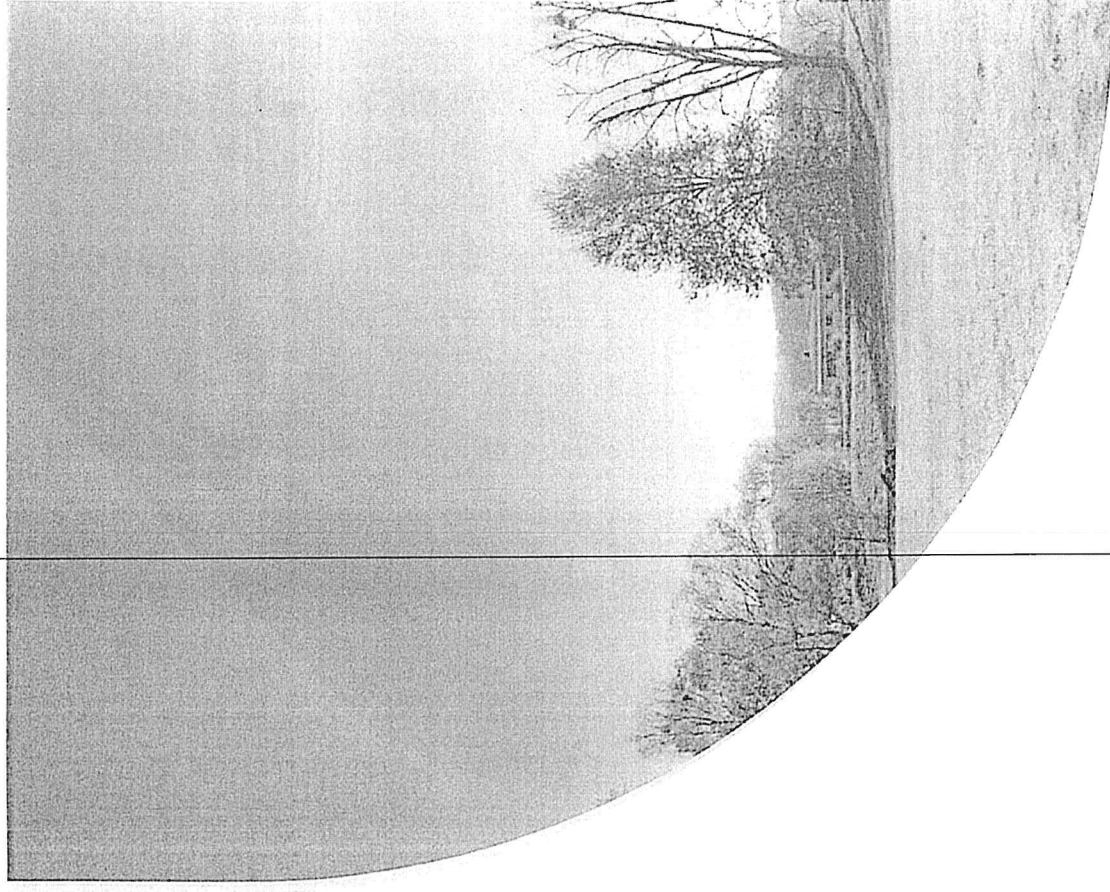
Nous privilégions les actions en lien avec **nos champs de responsabilité**, à savoir, les enjeux sociétaux et environnementaux sur lesquels nous avons les moyens d'agir et qui sont en lien avec notre activité :

L'alimentation durable

La lutte contre le gaspillage

L'inclusion

Le numérique responsable



Nos reconnaissances externes



La certification Top Employer reconnaît l'excellence des pratiques RH. Les entreprises certifiées démontrent un environnement « RH » avant-gardiste dont la mission est d'optimiser les conditions de travail et d'assurer un développement aussi bien professionnel que personnel.



ecovadis

La certification annuelle Ecovadis évalue notre maturité sur l'environnement, le social et les droits de l'homme, l'éthique et les achats responsables.

Notre score de 71/100 nous classe parmi les 5% des entreprises les mieux notées. A titre de comparaison, la moyenne chez Ecovadis est de 42/100.



RV Cert. 6190493

Edenred France a obtenu en 2015 le label « Origine France Garantie » pour ses titres de services Ticket Restaurant®, Kadéos, Ticket CESU et Ticket Service.



La note de 4.02/5 obtenue en 2018* lors de l'évaluation CAP 26000 réalisée par Bureau Veritas Certification prouve que notre démarche RSE est mature, intégrée à notre culture, notre fonctionnement et en capacité de s'améliorer.



La marque de la gestion
forestière responsable
FSC® C108055

Edenred France est le premier émetteur de titres de services papier** certifié FSC® depuis 2011.

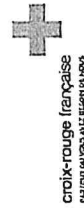
* Note de 3.6/5 lors de la 1^{re} évaluation en 2014

** Titres de services papier concernés : Ticket Restaurant®, Kadéos, Ticket CESU et Ticket Service

Nos engagements en 7 informations clés

Depuis 1962, notre mission est de faire du monde du travail un monde meilleur pour tous. Cette volonté nous a permis d'orienter notre politique en matière de responsabilité sociétale avec le programme Ideal comprenant 3 volets :

- 1 Nous avons récolté plus de 6 millions d'euros de dons au profit de la Croix Rouge française.
- 2 Nous cultivons la solidarité avec le Réseau Cocagne : plus de 100 jardins en France, 4 320 personnes en insertion accompagnées par an.
- 3 Nous favorisons l'emploi des personnes en situation de handicap : notre taux d'emploi est de 3.52 % en 2019.



- 4 Nous agissons pour la biodiversité : plus de 20 000 arbres plantés depuis 2012 avec Reforest'Action.
- 5 Nous contribuons aux efforts de recyclage : lauréat OR du prix de la Nuit de la RSE en 2016 avec notre dispositif de recyclage de la carte Ticket Restaurant®.



- 6 Nous nouons des partenariats avec des associations telles que SOS Village d'Enfants depuis 13 ans.
- 7 Nous accompagnons plus de 220 000 partenaires marchands sur les enjeux d'alimentation saine et durable et de lutte contre le gaspillage alimentaire.



Idealpeople

Agrir pour la société



Contribuer à un acte citoyen

Depuis 2002, l'opération "Restaurons la Solidarité", a permis de récolter plus de **6 millions** d'euros au profit de la Croix-Rouge française. En 2019, la collecte a atteint un montant record de **1 330 000€**, avec **76 %** des dons effectués avec la carte **Ticket Restaurant®** contre **40 %** en 2016. Les dons permettent à l'association d'agir sur trois grande thématiques.

1

L'aide alimentaire

- L'association finance :
 - des épiceries sociales et des centres de distribution pour les **personnes en situation d'insécurité alimentaire**;
 - des centres de distribution itinérants pour les **personnes isolées**;
 - des espaces bébé-parents pour les **foyers avec des enfants en bas âge**.
- En 2019, il y a eu un total de **386 000 personnes accompagnées**, 57,8 millions de repas distribués, ce qui correspond à 28,9 tonnes de denrées alimentaires.

2

L'insertion professionnelle

- Croix Rouge insertion dispose d'une plateforme logistique visant à permettre le retour à l'emploi des **plus précieuses** sur les métiers porteurs de la logistique (caristes, manutentionnaires, chauffeurs, préparateurs de commande).
- En 2019, ce sont **37 salariés en insertion** soit + 20 salariés par rapport à 2018 et un taux de **61 %** de sorties dynamiques.

3

Le circuit court

- Afin d'améliorer la qualité des fruits et légumes distribués, réduire son impact environnemental et soutenir les **petits producteurs locaux**, la Croix Rouge française a expérimenté l'achat de denrées cultivées localement dans 3 départements.
- En 2019, ce sont **29 tonnes de produits maraîchers** achetés auprès de **18 producteurs locaux**, en agriculture raisonnée ou bio qui ont pu ainsi être mises à disposition des **5 425 personnes accompagnées** toute l'année.

Soutenir l'agriculture locale et durable

Le Réseau Cocagne est un collectif de plus de 100 jardins d'exploitations maraîchères biologiques à vocation d'insertion sociale et professionnelle. Pour promouvoir une alimentation responsable, nous avons créé la collecte « Ensemble, cultivons la solidarité ».

Le don de Ticket Restaurant® à cette association finance le programme « 100 000 Paniers Solidaires » qui permet à des familles à faibles revenus d'accéder à des paniers bio à un prix solide produit par les Jardins de Cocagne.

Les chiffres de 2019 :

1 600 foyers d'adhérents aux paniers solidaires (+14 % par rapport à 2018)

39 706 paniers solidaires distribués (+11 %)

136 tonnes de fruits et légumes biologiques distribués (+22 %)

760 actions collectives animées en interne ou par l'externe



Agir pour l'aide à l'enfance

Depuis 2006, nous soutenons **SOS Villages d'Enfants France** en mettant nos métiers et savoir-faire au bénéfice de cette cause commune : **l'aide à l'enfance**.

SOS Villages d'Enfants prend en charge des enfants sans soutien parental ou en risque de le perdre, en France et dans le monde.

Cette association permet à chaque enfant de vivre **une enfance stable et heureuse**, en accueillant les frères et sœurs dans un même village d'enfants SOS pour qu'ils puissent grandir ensemble.

Elle leur offre **un cadre affectif et éducatif stable**, indispensable à leur développement. Ils grandissent dans une vraie maison qui devient la leur, où s'organise leur nouvelle vie.

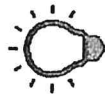
Nous rendons possible le don de Kadéos au profit de l'association.

Ces dons permettent la construction de nouveaux villages ainsi que le financement d'heures de soutien scolaire ou d'activités sportives et culturelles.



S'engager en faveur de l'inclusion

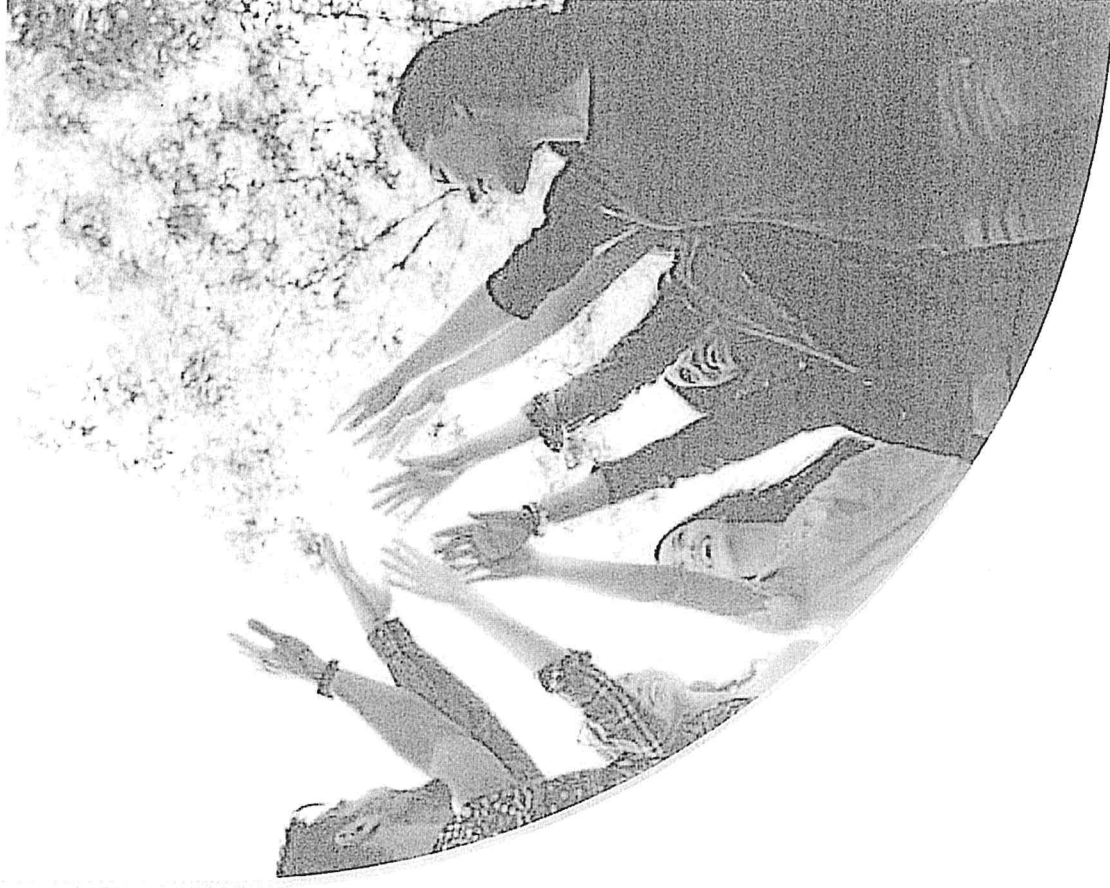
Nous avons été sélectionnés et identifiés par la ministre du Travail pour rejoindre le mouvement « La France, une chance. Les entreprises s'engagent ! »



L'idée socle : les entreprises ont un rôle majeur dans la cohésion sociale du pays.



Nous avons pris des engagements concrets en matière d'emploi, d'inclusion et d'insertion professionnelle de tous les publics.



Donner sa chance à chacun

Nous sommes engagés en matière d'inclusion afin d'ouvrir les portes de l'entreprise au plus grand nombre et libérer le potentiel de chacun.

Partenariat avec l'École de la 2^e Chance à Lille : nous avons participé à l'accompagnement de jeunes.

7 jeunes
coachés

Dispositif de POE (préparation opérationnelle à l'emploi) dédié aux demandeurs d'emploi longue durée, leur permettant d'accéder à un emploi, même s'ils ne l'ont jamais exercé, l'évaluation se faisant sur la motivation du demandeur d'emploi, ses aptitudes et non des compétences métiers liées à des expériences antérieures.

2018 : 9 CDD
et 6 CDI

2019 : 16 CDD
et 3 CDI

Actions de formation sur nos métiers via des centres de reconversion professionnels. Accueil de jeunes en situation de décrochage scolaire afin de leur ouvrir les portes de l'entreprise.

4 stagiaires
3 embauches

Nous satisfaisons chaque année **minimum** cinq clauses sociales qui chacune comptabilise en moyenne **600 heures** d'insertion pour des publics cibles.



Assurer l'égalité des chances

L'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap est un enjeu sociétal pour Edenred France.

La Mission Handicap s'engage pour faire évoluer les idées reçues et renforcer l'accès au monde du travail aux personnes en situation de handicap.

Nous avons signé en 2018 notre 3^e accord d'entreprise.

Taux d'emploi 2019 : 3,52 %

contre 0,92 % à la signature de notre 1^{er} accord en 2012.

Nous facilitons aussi la vie de nos salariés en situation de handicap :

- Sur le **plan personnel** : en attribuant des titres Ticket CESU supplémentaires financés entièrement par Edenred à hauteur de 1 000 € par collaborateur et par an.

- Sur le **plan professionnel** : en adaptant les postes de travail.



Nous présidons une association d'entreprises : **Hangagés**, dont l'objectif est l'échange de bonnes pratiques ainsi que la mutualisation de projet pour **changer de regard** sur le handicap.



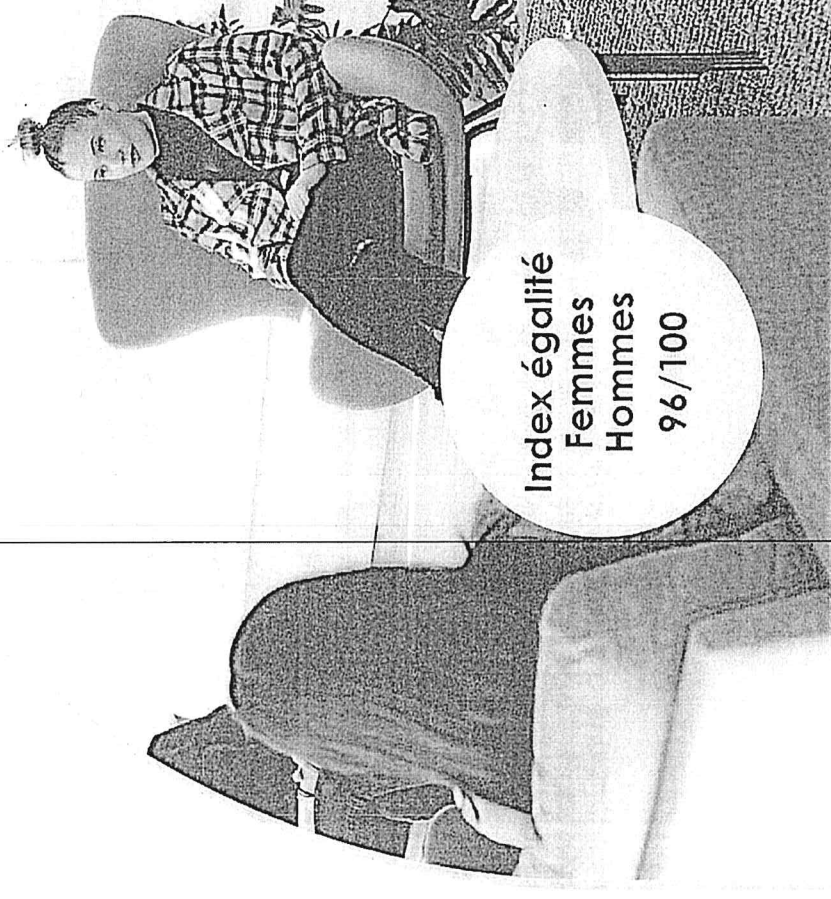
Pour tenir nos **engagements d'emploi des personnes en situation de handicap**, nous développons et renforçons de nombreux partenariats afin de :

- Diffuser ces offres d'emploi sur le site de l'Agefiph et le site de recrutement Hanploi.
- Etudier toutes les candidatures de personnes en situation de handicap transmises par le réseau national CAP Emploi, Hand'IGS, le cabinet de sourcing Défi RH, ou encore Tremplin.
- Participer à des forums de recrutement virtuel et physique dédiés aux personnes en situation de handicap.

Promouvoir la non-discrimination et la diversité

Nous agissons autour des sujets de non discrimination et de diversité.

- Notre **code éthique** et notre **règlement intérieur** précisent les **25 critères de discrimination**. Tout salarié doit prendre connaissance de ces deux documents lors de son parcours d'intégration.
- Nous disposons d'un **cursus de formation obligatoire** pour tous les **managers** dans lequel un module est dédié à la diversité. De même, **toutes les équipes de recrutement** et les **managers "recruteurs"** sont formés à la non-discrimination et plus récemment a été développé un module de **sensibilisation en e-learning** que **chaque salarié doit effectuer**.
- La **signature de la Charte de la Diversité** nous engage au-delà des réglementations en matière d'égalité professionnelle et de diversité. C'est pour nous l'occasion de réaffirmer notre engagement contre toute forme de discrimination dans le monde du travail.
- Pour renforcer ces dispositifs, des **référénts diversité, handicap et harcèlement** ont été nommés, côté employeur et un côté CSE.



Privilégier des fournisseurs à impact



Nous travaillons avec Lemontri, entreprise d'insertion, pour la collecte de nos déchets de bureau. Non seulement ils garantissent la traçabilité de l'ensemble des déchets qu'ils collectent mais ils forment tous les ans une vingtaine de personnes aux métiers de l'économie circulaire.



Depuis 2016, nous avons un partenariat de collecte de nos DEEE avec AfB, une entreprise adaptée qui forme et recrute des personnes en situation de handicap, parfois restées longtemps éloignées de l'emploi. Leur objectif est de leur proposer des emplois durables afin de leur donner la possibilité de s'insérer ou de se réinsérer dans la société.



Nous sommes partenaire du GESAT et sollicitons régulièrement des ESAT au niveau local pour la réalisation de prestations. À titre d'exemple, nous avons noué un partenariat avec l'ESAT Var-Est « Les Romarins » (ADAPEI du Var) basé à Draguignan, pour lui confier l'impression, la mise sous pli et l'envoi des documents de communication.



Le soutien d'Edenred pour la réinsertion professionnelle se traduit également par l'organisation d'événements internes. A titre d'exemple, à l'occasion des journées Idealday* en 2019, les salariés des agences de Lyon, Vitrolles, Toulouse, Saint Herblain et Rennes ont porté main forte aux Jardins de Cocagne durant une demi-journée.



* L'Idealday est une journée pendant laquelle l'ensemble des salariés du groupe Edenred ont la possibilité de donner du temps, sur leur temps de travail, au profit des communautés locales.

Favoriser l'implication solidaire de nos collaborateurs

01/2021

Nous avons la conviction que pour impacter, être pérennes et fédératrices, nos actions doivent être légitimes et porteuses de sens pour nos collaborateurs. Ils sont les premiers ambassadeurs de notre démarche RSE.

En 2020, dans le cadre de l'Idéalday*, les salariés ont participé à diverses activités en faveur de la protection de l'environnement, la lutte contre le gaspillage des ressources et de l'insertion professionnelle.

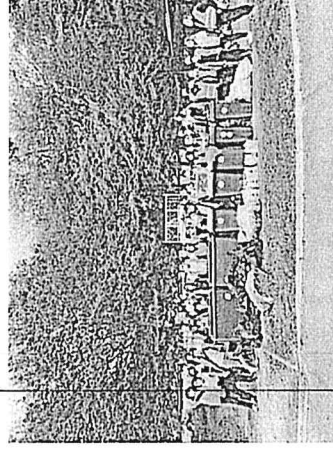
• **Opération de nettoyage en forêt de Fontainebleau** : plus de 40 salariés ont effectué une opération de nettoyage de la forêt de Fontainebleau et des abords du village de Bourron-Marlotte. Cette action a été organisée en partenariat avec la mairie du village, le SMITCOM de Fontainebleau et l'ONF.

• **Réparation de jouets avec l'association Rejoué**, une association qui récolte et rénove les jouets pour leur donner une seconde vie et propose un chantier d'insertion unique en Ile-de-France.

• **Réparation de matériel informatique avec AfB**, notre partenaire de collecte et reconditionnement de DEEE. Pendant une demi-journée, nos salariés et ceux d'AfB ont formé des binômes afin de travailler sur les différents postes d'activité de l'entreprise AfB.

100 participants

414 heures



Améliorer la qualité de vie au travail

Nous partageons la conviction que le bien-être au travail est indispensable à l'épanouissement et aux succès individuels et collectifs.

Equilibre vie pro / vie perso

- Signature d'un accord relatif au droit à la déconnexion.
- Signature de la Charte de la parentalité initiée en 2008 par le Ministère du Travail. Cette charte nous engage au respect du principe de non-discrimination dans l'évolution professionnelle des salariés.
- 15 places en crèche sont à disposition des salariés, dans un réseau de 500 crèches partout en France.

Santé et bien-être

- Les Journées bien-être : 30 ateliers pour prendre soin de soi auxquels 89 collaborateurs ont participé.
- Un partenariat La Pause Basket : 4 séances de sport par semaine et des workshops sport et nutrition en accès gratuit pour les salariés.
- La prise en compte des risques psycho-sociaux et la mise en place d'une ligne d'écoute téléphonique.



Notre Direction des Ressources Humaines a remporté en 2020 le premier prix aux **Trophées Action Co** dans la catégorie RH !

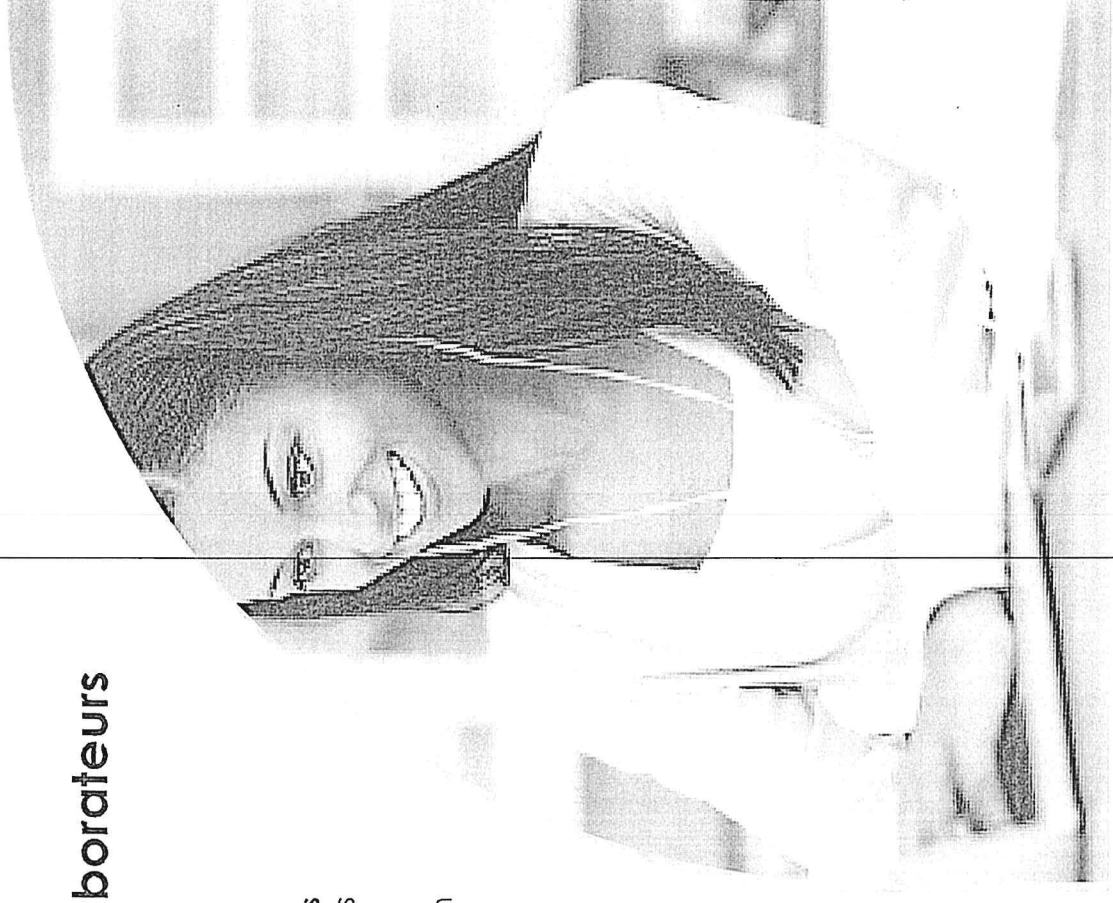
Ce trophée met en avant notre volonté de placer le capital humain au cœur de notre stratégie RH.

Développer les compétences de nos collaborateurs

- En 2018, nous avons créé la plateforme digitale Learning.
- Elle propose plus de **200 modules de formation** à nos collaborateurs sur différentes thématiques comme le management, la vente, les réseaux sociaux, le big data...
- Elle permet de constituer des **parcours individualisés** et d'offrir un apprentissage adapté au rythme et aux besoins de chacun.

La formation chez Edented France en 2019 c'est :

| | |
|------------------------------|--|
| 13 266 heures de formation | 77 %
des salariés formés |
| 3 %
de la masse salariale | 2.86 jours
de formation par collaborateur |



Sensibiliser à l'économie solidaire et à l'usage raisonné des ressources

Nos partenariats facilitent l'écogeste au quotidien et sensibilisent à un usage raisonné des ressources. Nous mettons en place des mesures de vie au bureau à moindre impact.

1 Faciliter les écogestes

Des dispositifs de tri et de collecte des déchets ont été mis en place. Ils sont réalisés en collaboration avec des partenaires de l'économie sociale et solidaire, tels que Lemontri pour la collecte et le recyclage de nos déchets de bureau, les Bouchons de l'Espoir ou encore AFB pour la revalorisation de notre matériel informatique.



Depuis 2016, le partenariat avec AFB a permis d'économiser :

- 74 tonnes de fer
- 1 640 823 kWh
- 52 tonnes de CO2

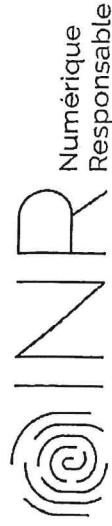


2

Sensibiliser à un usage raisonné du numérique

Nous sensibilisons l'ensemble des salariés aux impacts liés à l'utilisation du numérique. En 2020 :

- 10 salariés ont participé à la Fresque du numérique
- 300 salariés ont été sensibilisés au numérique responsable
- 45 salariés ont suivi un atelier sur l'écoconception des sites et applications



3

Réduire les déchets du déjeuner

Nous accueillons la première machine de l'entreprise NO Waste in my World (NOWW) pour mettre en place la consigne au sein de notre entreprise et proposer à nos salariés une solution pour déjeuner sans générer de déchets.



1. Le salarié achète son déjeuner avec un contenant propre
2. Une fois son repas consommé, il remet le contenant sale dans la machine
3. Les contenants sont récupérés, lavés par une entreprise d'insertion et remis dans le cycle d'usage

idealplanet

Préserver l'environnement

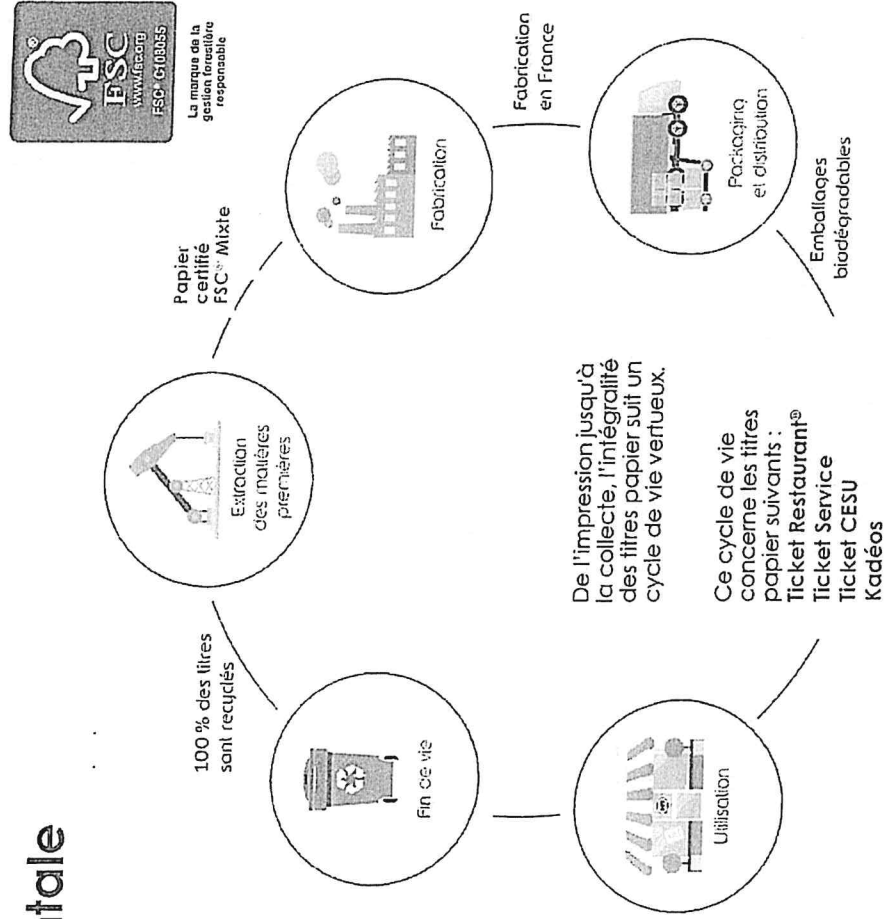


Réduire notre empreinte environnementale

Depuis plus de 10 ans, nous sommes engagés dans la réduction de notre empreinte environnementale, via l'éco-conception et la revalorisation de ses solutions.

Cet engagement pionnier se traduit par des réalisations concrètes pour :

- » Encourager l'économie circulaire
- » Préserver les ressources naturelles
- » Anticiper l'impact de nos solutions



Eco-concevoir nos titres papier

100% végétal

Le papier le plus léger du marché

Le grammage de notre **papier est de 90 gr/m²**, ce qui permet de :

- Réduire notre impact environnemental lors de la fabrication
- Réduire notre consommation de papier
- Diminuer notre consommation d'énergie et d'eau
- Diminuer les agents de blanchiment du papier
- Limiter la consommation de carburant lors du transport
- Améliorer notre Bilan Carbone® tout au long de la chaîne logistique

Des encres à base aqueuse

Nous avons fait le choix d'une **encre haute définition à base aqueuse** pour la personnalisation des titres.

Cette encre possède trois avantages :

- Elle est composée à **70 % d'eau** (seuil maximum de composition)
- Elle ne contient **aucun solvant** émettant des composés organiques volatiles (COV) dangereux pour l'environnement
- Sa Haute Définition permet d'utiliser **20 % d'encre en moins** par rapport à une encre traditionnelle et de diminuer la consommation d'énergie nécessaire : temps de séchage, fabrication, etc.



Eco-concevoir nos titres papier

Des titres certifiés

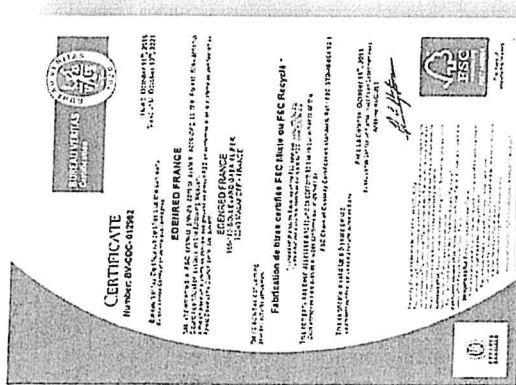
Le papier utilisé est certifié FSC® (Forest Stewardship Council®).

Cette certification garantit une gestion forestière écologiquement appropriée, socialement bénéfique et économiquement viable.

Elle encourage des initiatives telles que :

- La préservation de la forêt
- L'interdiction d'utiliser des produits chimiques dangereux
- Le respect des droits juridiques et coutumiers des peuples autochtones et des travailleurs forestiers

Nos titres Ticket Restaurant® ont également le label « Origine France Garantie ». Le principe retenu pour ce label est simple : 50 % à minima du prix de revient unitaire est français et le produit prend ses caractéristiques essentielles en France.



BV Cert. 6190493



Proposer un service durable

Nous avons mené une **Analyse de Cycle de Vie (ACV)** pour mieux comprendre les impacts environnementaux propres aux supports papier et carte.

Les résultats de l'étude montrent nettement l'**impact positif du support carte** sur deux des trois indicateurs étudiés dans l'ACV :

- Les émissions de CO₂
- Les ressources utilisées
- La consommation d'eau

Papier ou carte ? Faites le calcul !

| Business Volume | 228285 | Papier | Carte | Différence |
|---|--------|--------|-------|------------|
| INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX | | | | |
| Changement climatique kg CO ₂ eq / € dépensé | | 233 | 84 | -64% |
| Ressources kJ / € dépensé | | 9 725 | 1 393 | -86% |
| Consommation d'eau Litres / € dépensé | | 205 | 1 598 | 87% |



2 indicateurs sur 3 favorables à la carte Ticket Restaurant



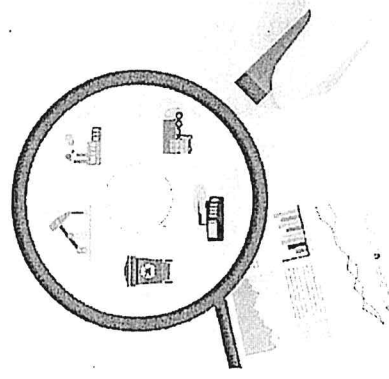
- 64 %
d'émission de CO₂



- 86 %
de ressources utilisées



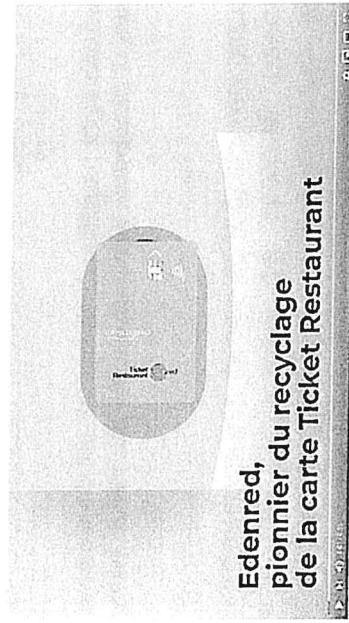
+ 87 %
de consommation d'eau



Proposer un service durable

Dans la continuité des actions prises sur le cycle de vie des titres papier, nous **agissons en aval du cycle de vie de la carte et contribuons à l'émergence d'un nouvel écogeste** avec le recyclage de nos cartes.

Nous **privilegions un procédé de broyage mécanique** qui permet de **recupérer et revaloriser** la totalité des matériaux de la carte (métaux et plastiques).

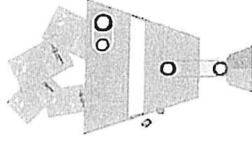


Visionnez la vidéo pour en savoir plus :
<https://www.youtube.com/watch?app=desktop&edufilter=NULL&feature=youtu.be&v=k998m1cxxPk>



1

Le bénéficiaire renvoie sa carte Ticket Restaurant® en fin de validité (4 ans d'utilisation) à une adresse libre-réponse mise en place par Edenred France.



2

Les cartes sont ensuite broyées grâce à un procédé entièrement mécanique.



3

Les matériaux obtenus servent à la fabrication de nouveaux produits.

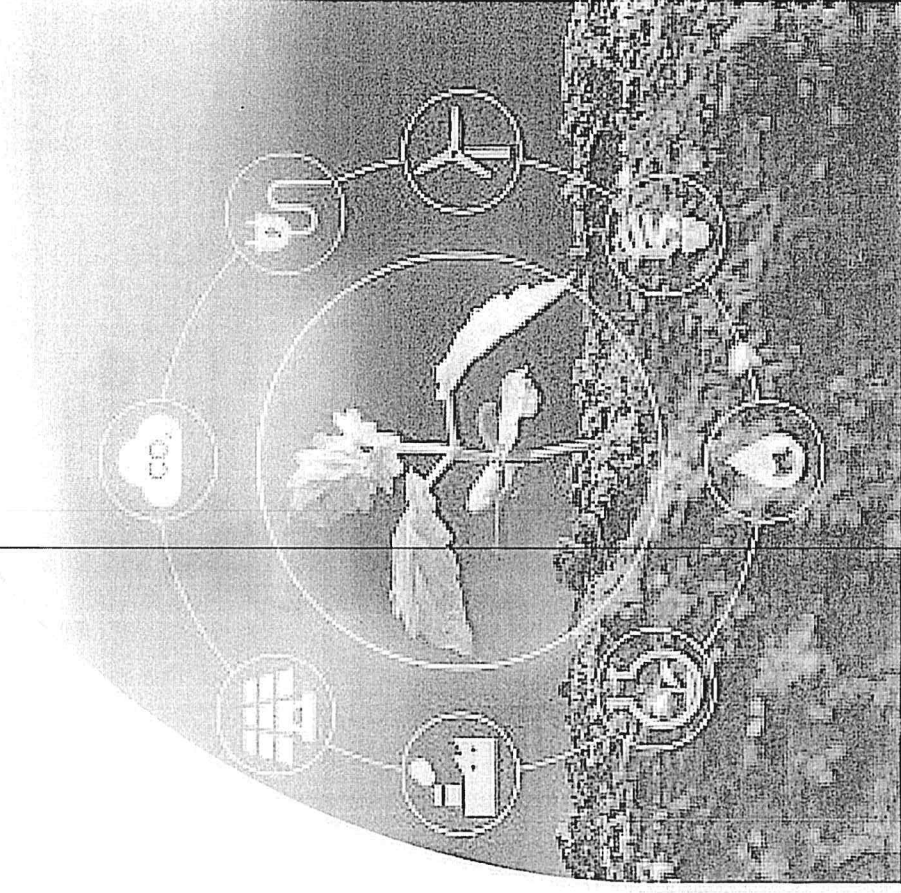
Mesurer nos émissions carbone

Conscient de notre responsabilité et de l'influence de notre activité sur l'écosystème, nous avons mis à jour notre **Bilan Carbone®** en 2017 (1^{er} bilan en 2011) afin de mesurer l'évolution de notre **impact environnemental** direct et indirect en termes d'émissions de gaz à effet de serre.

- **Notre enjeu est de limiter notre impact** et d'identifier de nouveaux leviers de réduction pour continuer à améliorer notre performance environnementale.
- La méthodologie employée pour cette étude est celle du **Bilan Carbone®** : il s'agit d'une démarche de comptabilisation et de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). Elle prend en compte :
 - **Des émissions dites directes** qui proviennent directement des activités de l'entreprise (ex : les émissions résultant de la consommation d'électricité dans les locaux).
 - **Des émissions dites indirectes** qui prennent place ailleurs, mais qui sont liées aux activités (ex : les émissions engendrées par les transports des produits, ou encore des émissions liées aux déplacements de personnes).

?

L'étude a été réalisée en suivant les démarches et préconisations définies par l'ADEME et l'Association Bilan Carbone.



Idealprogress

Créer de la valeur de manière responsable



Promouvoir une alimentation saine et durable

Le Ticket Restaurant® est né en réponse à des enjeux sociétaux : celui de donner l'accès à une pause déjeuner dans de bonnes conditions d'hygiène et ce sans distinction sociale, ni frein budgétaire. Il a systématiquement intégré dans ses actions et partenariats ces nouveaux enjeux de société.

FOOD : lutter contre l'obésité

- En 2009, nous avons initié le programme européen FOOD dont l'ambition est de lutter contre l'obésité.
- Ce consortium public-privé rassemble autorités publiques, nutritionnistes, chercheurs universitaires et dix filiales de notre Groupe pour améliorer la qualité nutritionnelle de la pause-déjeuner des collaborateurs.
- Dans les restaurants, l'intérêt est d'améliorer la qualité nutritionnelle des plats proposés et de faciliter le choix des consommateurs grâce à une meilleure connaissance de ces améliorations.



10 pays européens
mobilisés

900 restaurants labélisés
en France

Anti-Gaspi® : lutter contre le gaspillage

- Fin 2018, nous avons conjointement créé avec l'ESS Framheim, les critères d'attribution du Label des Restaurants Engagés Anti-Gaspi® pour mettre en avant les restaurants qui luttent contre le gaspillage alimentaire. À l'issue de la consultation de plus de 180 000 établissements, nous avons attribué et offert ce label aux 100 premiers restaurants.

- C'est un véritable facteur de différenciation pour les restaurants engagés et une reconnaissance de leurs pratiques et engagements en la matière.

Vous pouvez trouver la cartographie des restaurants labélisés sur le site framheim.fr : <https://www.framheim.fr/les-restos-engages>

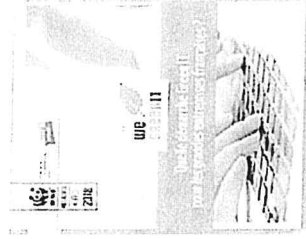


Agir en faveur d'un numérique plus responsable

La **digitalisation de nos solutions** nous confère une nouvelle responsabilité, celle de rendre l'usage de ces dernières, et par extension du numérique, **sobre, accessible à tous, éthique et paritaire**. Nous avons mené des premières actions dès 2016, tant sur l'accessibilité que sur la réduction de l'impact environnemental de notre système d'information.

Sobriété

- En 2018, nous avons participé à l'étude WeGreenIT, menée par le Club Green IT et le WWF.
- Cette étude proposait à 25 entreprises une analyse pour les aider à **identifier les enjeux liés à l'empreinte environnementale de leurs systèmes d'informations**, leur niveau de maturité sur ce sujet et des recommandations sur les bonnes pratiques.
- Notre note de **60/100** atteste d'une bonne maturité.
- Nous sommes signataire de la **Charte Numérique Responsable**.



- Depuis 2016, nous avons signé un partenariat pour la **revalorisation de notre matériel informatique avec AfB**, une entreprise adaptée spécialisée dans ce domaine. Cela nous a permis d'économiser 74 tonnes de fer, 1 640 823 kWh d'énergie et 52 tonnes de CO2.

Accessibilité pour tous

- L'objectif est de donner une **accessibilité numérique aux personnes en situation de handicap** afin qu'elles puissent, au même titre que tous nos utilisateurs et en toute autonomie, accéder à nos prestations et nos services.
- Grâce à la plateforme ElioZ Connect, notre **Centre de Relation** est accessible **aux personnes sourdes et malentendantes**, qui peuvent communiquer avec un chargé de clientèle par téléphone, via leur écran d'ordinateur.
- Selon le mode de communication de la personne, un **interprète traduit les propos de l'interlocuteur en langue des signes ou les transcrit par écrit en temps réel**.



Sensibiliser à la corruption pour entretenir des relations durables

Nos partenariats facilitent l'écogeste au quotidien et sensibilisent à un usage raisonné des ressources. Notre politique RSE vise également à permettre la mise en place de mesures de vie au bureau à moindre impact.

| 1 | Cartographie des risques liés à la corruption | 2 | Alerte interne : « Safe Channel » | 3 | Formations au risque de corruption |
|---|---|---|--|---|---|
| 1 | <p>Les risques liés à la corruption font partie des cinq familles de risques identifiées lors de la cartographie menée par le Groupe Edenred.</p> <p>En 2019, la Direction de la Conformité du Groupe a révisé le guide de bonnes pratiques visant à prévenir et lutter contre la corruption, conformément à la loi « Sapin II ».</p> | 2 | <p>Ce dispositif sensibilise nos salariés à la lutte contre la corruption, le trafic d'influence et les délits associés.</p> | 3 | <p>Nos collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption et de blanchiment d'argent dans le cadre de leur fonction, disposent d'un parcours de formation dédié à nos obligations en matière de compliance.</p> <ul style="list-style-type: none"> = 30 % des collaborateurs formés à lutter contre le blanchement d'argent soit 815 heures de formation. = 32 % des collaborateurs formés à la loi anti-corruption soit 791 heures de formation. <p>Nous avons aussi développé un module de formation en ligne obligatoire pour chacun de nos salariés.</p> |

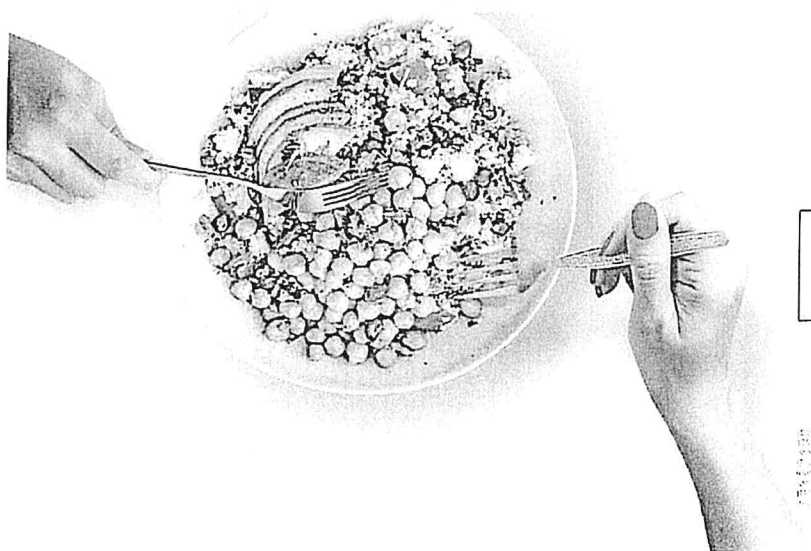
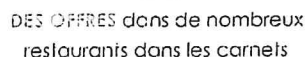
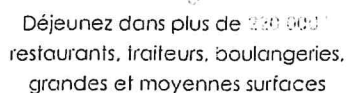
Ticket
 Restaurant

utilise moi sans modération

DUPONT PAUL
 N°00001 - 20 TR 2020
 149290 01 Remboursement C.R.T.

Ticket
 Restaurant

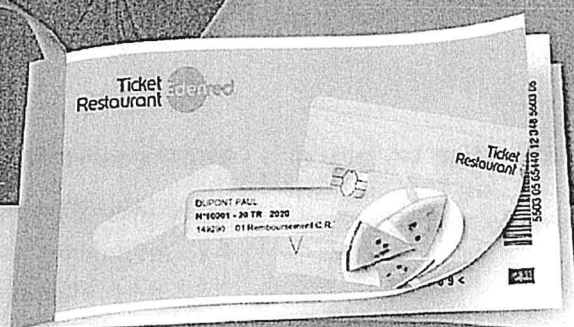
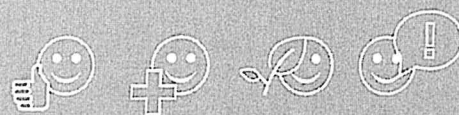
5503 05 65410 12 348 5503 05



Ticket Restaurant 

1. *Identify the main idea of the passage.* The main idea of the passage is that the author is arguing that the current system of education is flawed and needs to be reformed. The author provides evidence to support this claim, such as the fact that students are not learning enough and that the system is too expensive.

Votre guide du gestionnaire Ticket Restaurant®



Ce guide a été conçu pour vous aider dans la mise en place et la gestion quotidienne de votre solution Ticket Restaurant®.

Il est également disponible sur votre Espace Client client.edenred.fr et sera mis à jour régulièrement.

Sommaire

Vos informations essentielles

| | |
|---------------------|---|
| Votre Espace Client | 3 |
| Vos contacts | 3 |

Tout savoir sur le produit

| | |
|---|---|
| Votre parcours | 4 |
| Les caractéristiques du Ticket Restaurant® | 4 |
| Comment ça marche ? | 5 |
| » Schéma d'utilisation | 5 |
| » Comment identifier les établissements partenaires ? | 5 |
| Millésime | 6 |
| Les obligations légales | 6 |

Le rôle de chacun

| | |
|---------------------------------------|---|
| Qui fait quoi ? | 7 |
| » Le gestionnaire | |
| » L'utilisateur du Ticket Restaurant® | |
| » L'équipe Ticket Restaurant® Edenred | |

Mise en place de la solution dans votre Entreprise

| | |
|---|----|
| Vos Premiers Pas avec Ticket Restaurant® | 8 |
| Comment gérer votre solution au quotidien | 9 |
| » Passez commande | 10 |
| » Consultez et renouvelez votre commande | 12 |
| » Consultez vos factures | 13 |
| » Gérez vos gestionnaires | 14 |

FAQ

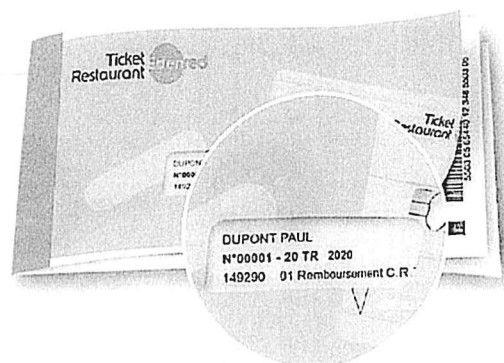
| | |
|---|----|
| À propos de la gestion des titres | 15 |
| À propos de la livraison des titres | 15 |
| À propos du fonctionnement des titres | 16 |
| À propos du fonctionnement de l'Espace Client | 16 |



Vos informations essentielles

Ticket Restaurant®, l'avantage préféré des collaborateurs

- Utilisable dans un réseau de plus de 220 000 établissements
- Du lundi au samedi (hors dimanche et jours fériés)
- Jusqu'à 19€ par jour



► Votre Espace Client ?

Disponible depuis le site www.client.edenred.fr

Vous retrouvez toutes vos informations sur votre Espace Client sécurisé, confidentiel et personnel.

Votre Espace Client vous permet de :

- Commander vos carnets ou planches de titres Ticket Restaurant®
- Suivre vos commandes et leurs livraisons
- Créer vos valeurs faciales (supérieures à celles déjà créées sur votre dossier)
- Consulter vos factures et avoirs au format PDF
- Exporter la liste de vos factures et avoirs au format CSV
- Donner votre avis sur notre service
- Nous contacter

Comment y accéder ?

- Munissez-vous de votre identifiant et mot de passe communiqués par e-mail (expéditeur noreply@edenred.com) à l'ouverture de votre contrat.
- Si vous ne retrouvez pas cet e-mail, ou si vous rencontrez des difficultés lors de votre connexion, vous pouvez nous contacter au 0 821 232 425 (prix d'un appel local + 0,12€/minute).

Pour donner l'accès à une personne supplémentaire, rendez-vous sur la page [FAQ](#)  de ce guide

► Vos contacts

À tout moment, l'équipe Ticket Restaurant® est à vos côtés dans la gestion quotidienne de votre solution.

Contactez-nous :

- Via votre Espace Client rubrique Contact 
- Par mail : relation-clients-FR@edenred.com
- Par téléphone : 0 821 23 24 25 (service 0,12€/min + prix appel) de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi)

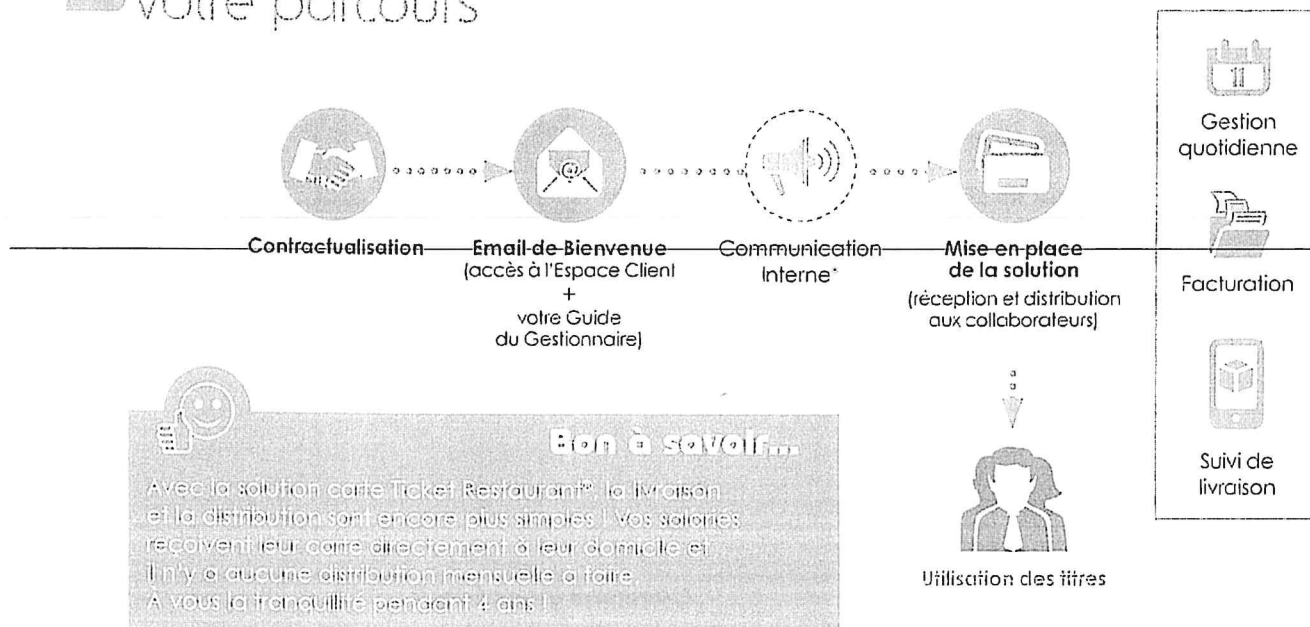
Si vous imprimez cette page,
notez ici les informations utiles





Tout savoir sur le produit

— Votre parcours

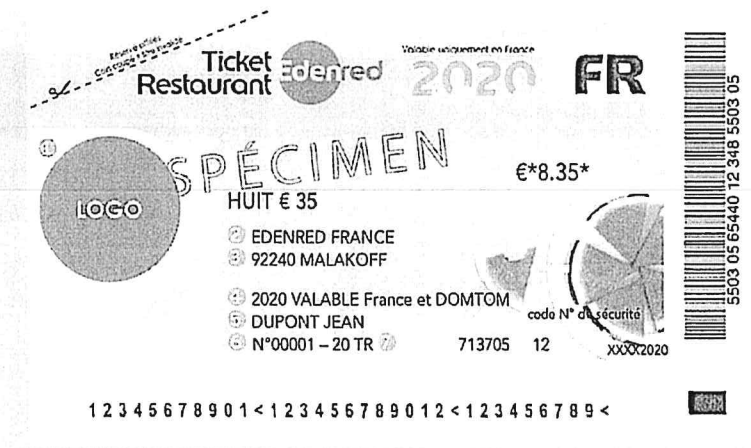


* Supports sur demande

— Les caractéristiques du Ticket Restaurant®

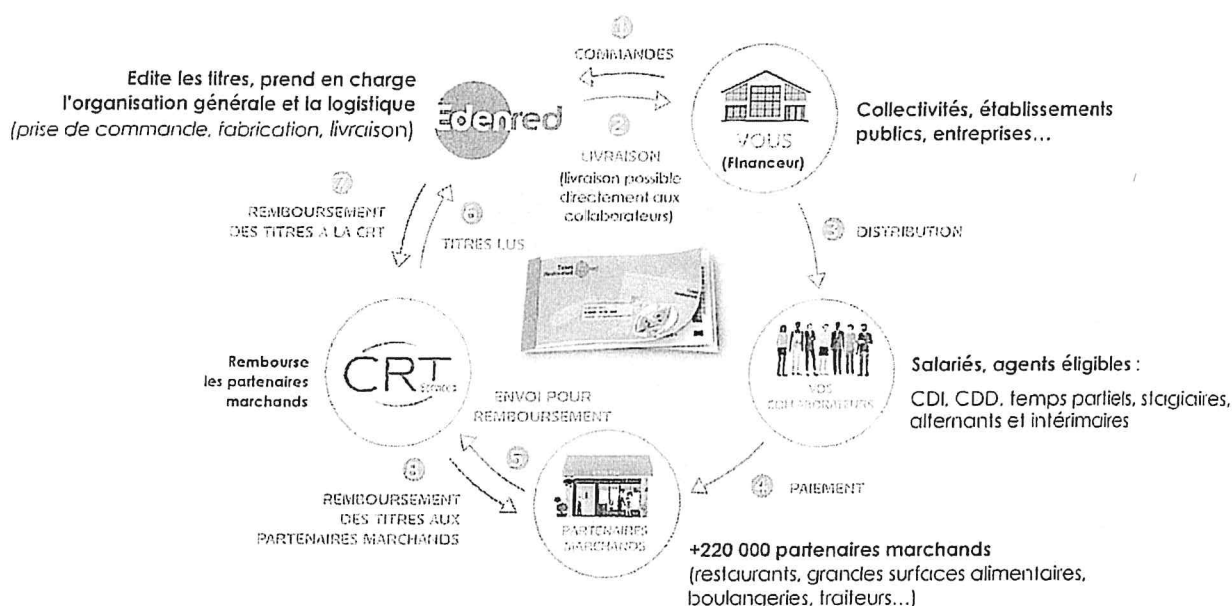
Champs de personnalisation :

- ① Logo de votre structure en noir et blanc
- ② Raison sociale : 34 caractères maximum
- ③ Code postal + Ville sur une ligne
- ④ Restriction d'utilisation (Année de production + VALABLE Zone géographique de validité) : 34 caractères maximum
- ⑤ Nom et le prénom du bénéficiaire
- ⑥ N° du titre
- ⑦ Nombre de litres totaux



Pensez à l'environnement. N'imprimez ce Guide que si vous en avez vraiment besoin.

Comment ça marche ?



Comment identifier les établissements qui acceptent la solution Ticket Restaurant® ?

Chaque titre est valable dans plus de 220 00 établissements répartis sur toute la France et disposant d'un agrément CNTR* qui leur permet d'accepter les titres-restaurant. Ils sont à la fois des commerces de proximité, des petites, moyennes et grandes surfaces.



**ENCORE PLUS DE CHOIX,
TOUJOURS PLUS PRATIQUE !**

En choisissant la **carte Ticket Restaurant®**, vos utilisateurs accèdent à plus de trente plateformes de livraison de repas partenaires :



* Commission nationale des titres restaurants



Bon à savoir...

Cette vitrophonie vous permet de repérer les établissements acceptant Ticket Restaurant®



Pensez à l'environnement. N'imprimez ce Guide que si vous en avez vraiment besoin.

Millésime



Chaque Ticket Restaurant® est valable jusqu'au 31 janvier de l'année suivante. Si vos utilisateurs ne les ont pas tous dépensés, ils devront vous les remettre pour que vous procédiez à leur échange auprès de nos services, grâce au bordereau ci-dessous, disponible sur votre Espace Client.



Bon à savoir...

GAGNEZ DU TEMPS !

Avec la carte Ticket Restaurant®, vous et vos collaborateurs n'ont plus rien à faire. Le transfert de solde se fait de manière automatique !

Les obligations légales

Règles, législation et fiscalité

Cadre législatif

L'émission et l'utilisation du titre-restaurant sont régies par les articles R.3262 tirets 1 à 4 du Code du Travail.

Règle de financement

L'employeur ou l'entreprise finance entre 50 et 60% de la valeur faciale du titre de paiement. Le complément est à la charge du collaborateur.

Rien de plus simple !

1 titre = 1 repas compris dans la journée d'un collaborateur !

La part réglée par le collaborateur est directement retenue par l'entreprise à la base. Le collaborateur retrouve le montant à sa charge sur sa fiche de paye.

Qui a droit aux titres-restaurant ?

| | |
|--|-----|
| Collaborateurs à temps partiel | OUI |
| Intérimaires | OUI |
| Stagiaires | OUI |
| Apprentis, contrats de qualification en alternance | OUI |

Qu'ils soient soumis à un horaire fixe ou variable, les collaborateurs à temps partiel bénéficient d'un titre-restaurant pour chaque jour où leur horaire comprend la période du déjeuner.^(*)

Les intérimaires en mission dans une entreprise ayant mis en place des titres-restaurant y ont droit au même titre que les autres collaborateurs de cette entreprise.

Depuis le 12 juillet 2014 (loi n°2014-788), les stagiaires ont accès aux titres-restaurant dans les mêmes conditions que les collaborateurs de l'organisme d'accueil.

Ils sont assimilés à des collaborateurs.

* "L'amplitude de la durée de la pause réservée pour la prise du déjeuner ne paraît devoir en conséquence influencer l'octroi des titres-restaurant". Courrier en date du 26/03/1999 de la Commission Nationale des Titres-Restaurant. Les informations contenues dans ce document sont purement indicatives et ne revêtent aucun caractère contractuel. Elles ne prétendent pas à l'exhaustivité, (ii) ne constituent pas un conseil et (iii) ne sauraient engager la responsabilité de l'émetteur du fait notamment d'éventuelles erreurs typographiques ou d'une évolution des informations postérieure à sa date de publication. Rapprochez-vous de l'administration et/ou de votre conseiller juridique ou financier habituel.

Le rôle de chacun



— Qui fait quoi ?



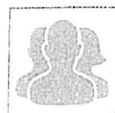
Le gestionnaire

- Fait le lien avec les utilisateurs des titres ticket Restaurant®
- Commande les titres Ticket Restaurant® depuis son Espace Client et les distribue à réception à ses utilisateurs
- Choisit la valeur faciale des titres. Il peut également choisir une valeur faciale supérieure à celle déjà enregistrée sur le compte
- Peut directement ajouter et supprimer des utilisateurs
- Visualise ses factures et avoirs
- S'assure de fournir les bonnes informations et nous communique tout changement (adresse de l'entreprise, SIRET, K-bis,...)
- Collecte l'intégralité des titres périmés des collaborateurs de l'entreprise et nous transmet la demande d'échange pour obtenir des titres du nouveau millésime



L'utilisateur du Ticket Restaurant®

- Bénéficie de la solution pour le règlement de tout ou partie de ses repas dans le respect de la réglementation, c'est à dire du lundi au samedi (hors dimanches et jours fériés), à hauteur de 19 euros par jour.
- Peut choisir d'envoyer tout ou partie de ses titres à une association partenaire.
- Restitue au gestionnaire les titres non utilisés en fin d'année pour les échanger contre des titres du nouveau millésime.



L'équipe Ticket Restaurant® Edenred

- Nous vous accompagnons pour toute question qui ne figure pas sur votre Espace Client.



Mise en place de la solution dans votre Entreprise

— Vos Premiers Pas avec Ticket Restaurant®

« Accédez à votre Espace Client »

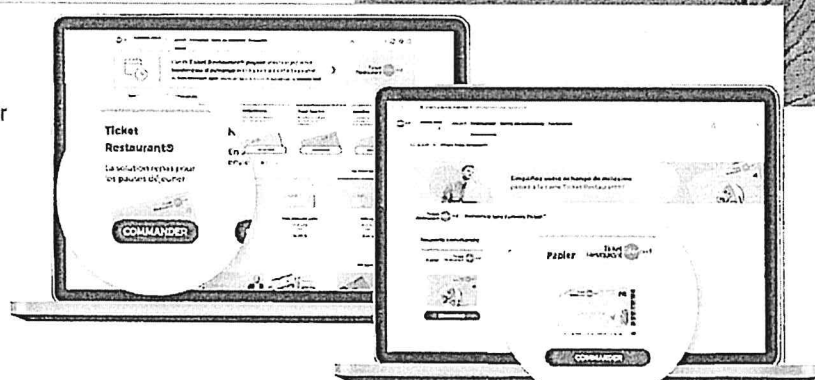
24 h sur 24, 7 jours sur 7 >>



1

Commandez et réceptionnez vos Ticket Restaurant®

- Rendez-vous sur le site client.edenred.fr et cliquez sur Ticket Restaurant®
- Réceptionnez vos Ticket Restaurant® et contrôlez votre colis
- Un message apparaît sur l'écran et vous confirme que l'opération a bien été réalisée.



2

Distribuez les Ticket Restaurant® à vos collaborateurs

- Les titres Ticket Restaurant® sont utilisables dès réception !
- Ils peuvent être utilisés dans l'un des 220 000 établissements affiliés du réseau.



Un conseil ?

Pensez à fournir de la donnée complète au bon format pour un passage de commande optimisé !



Pourquoi donner un matricule aux salariés ?

Il permet d'éviter les doublons de commande pour un même bénéficiaire.



Bon à savoir...

Plus simple, plus rapide et plus pratique ?

Avec la carte Ticket Restaurant®, vous gagnez du temps de gestion chaque mois !

Passer votre commande et les comptes sont rechargés à distance. Plus de distribution manuelle.

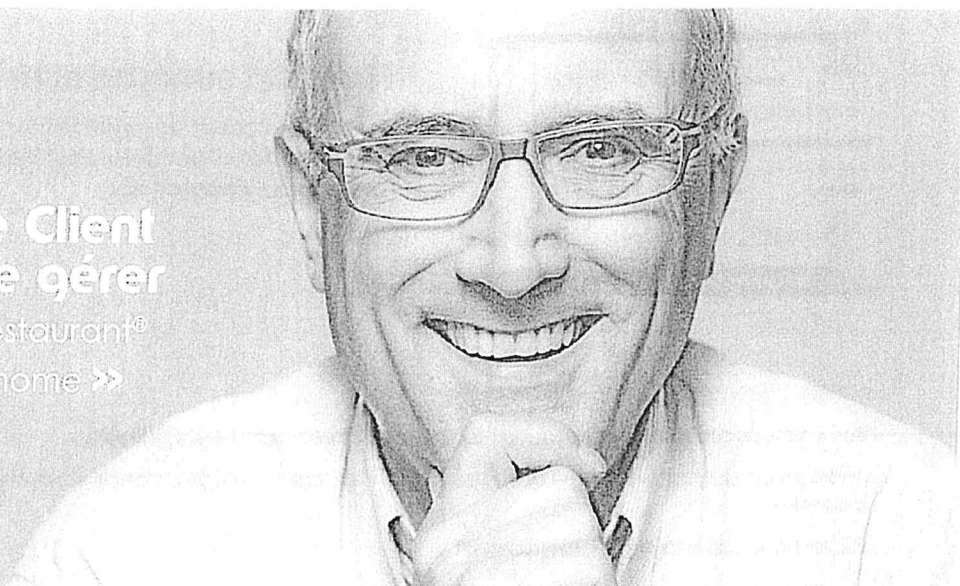
En cas de perte ou de vol, l'utilisateur met en opposition sa carte en toute autonomie et une nouvelle carte lui est automatiquement fabriquée lors de votre prochaine commande.



Pensez à l'environnement. N'imprimez ce Guide que si vous en avez vraiment besoin.

« Votre Espace Client vous permet de gérer

vos solutions Ticket Restaurant®
24h/24 de façon autonome »



Comment gérer votre solution au quotidien

1 Naviguez simplement

À tout moment accédez à toutes les pages de votre Espace Client depuis le menu horizontal

2 Passez commande

Accédez rapidement à votre espace de commande

3 Consultez les commandes

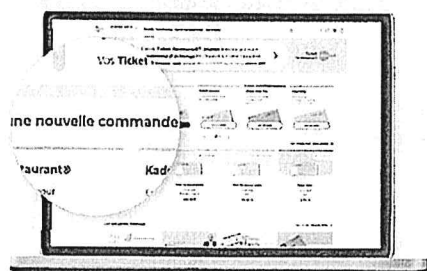
4 Restez informé

Une rubrique dédiée à nos actualités

The screenshot shows the Ticket Restaurant Edenred client space. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil', 'Commander', 'Suivre ma commande', and 'Facturation'. Below this is a banner for 'Clients Ticket Restaurant® papier téléchargez votre bordereau d'échange en cliquant sur cette bannière.' with a 'Ticket Restaurant' logo. The main section is titled 'Passer une nouvelle commande' and features five product cards: 'Ticket Restaurant ID', 'Kadéos', 'Ticket Service', 'Ticket Fleet Pro', and 'CleanWay'. Each card has a 'COMMANDER' or 'DÉCOUVRIR' button. Below this is a section for 'Mes dernières commandes' showing four recent orders with details like date, amount, and a button to 'RENOUVELER'. At the bottom, there's a 'Les actualités Edenred' section with various news items and links to 'En savoir plus'.

Écran non contractuel, les différentes catégories peuvent évoluer

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce Guide que si vous en avez vraiment besoin.



Passer commande

L'onglet « Passer une nouvelle commande » vous permet d'accéder rapidement à votre espace de commande

L'espace client

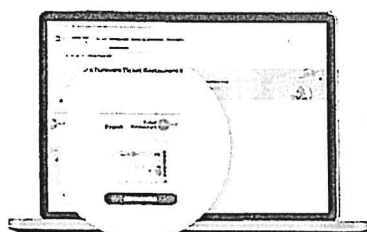
Pour passer commande depuis votre Espace Client rien de plus simple !

En fonction du paramétrage de votre dossier en amont, vous accédez directement aux fonctionnalités suivantes :

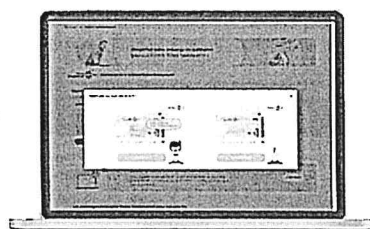
- ▶ Choix du support Ticket Restaurant®
- ▶ Commande nominative ou non
- ▶ Le choix parmi 2 modes de commandes : l'import de fichier pour les grosses commandes ou la saisie manuelle, idéale pour les commandes complémentaires

Focus sur les étapes de la commande

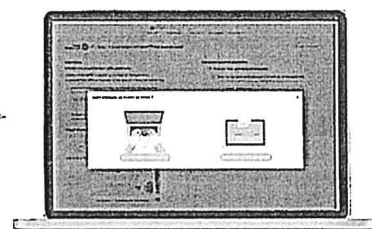
À tout moment, retrouvez nos aides en ligne en cliquant sur "comment faire" en haut de chaque écran.



Le choix de votre support
Ticket Restaurant®
Sélectionnez **papier**



La commande
nominative ou non



Le choix parmi 2 modes
de commande par :
saisie manuelle ou **import de fichier**

Qualité des données :



Vous corrigez les erreurs liées à des champs oubliés, mal renseignés

Gain de temps :

- ▶ Vous effectuez vos corrections en direct
- ▶ Vous réduisez les risques de retours liés aux adresses de livraisons incomplètes



Bon à savoir...

Votre Espace Client contrôle en temps réel votre fichier afin de détecter toute erreur de saisie ou de format qui pourrait générer des erreurs dans votre commande :

- ▶ Contrôle du format de fichier : seul le format .csv est accepté
- ▶ Contrôle de la structure du fichier
- ▶ Contrôle des données du fichier
- ▶ Contrôle pour éviter les doublons de commande

Vous avez la main sur votre commande !

- ▶ Vous choisissez le format (carnet ou à l'unité), la/les valeur(s) faciale(s) que vous voulez distribuer, le(s) point(s) de livraison et vos quantités.



Le saviez-vous ? Vous pouvez augmenter la valeur faciale distribuée à vos collaborateurs directement depuis votre Espace Client

- ▶ Vous choisissez une référence pour votre commande et pouvez opter pour le mode de paiement de votre choix

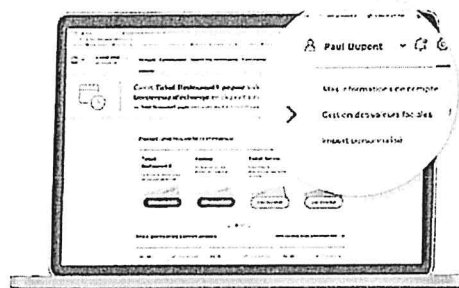


**PRATIQUE****La simplification de votre commande avec l'import personnalisé**

Cette fonction vous permet d'établir une **correspondance des en-têtes de votre fichier** de commande avec celles attendues par notre système.

Vous pourrez **intégrer automatiquement vos données** pour les commandes suivantes.

Cette fonctionnalité est très pratique dans le cas où vous faites une **extraction de votre logiciel RH** pour générer vos données.



L'import personnalisé est compatible avec les commandes en **multipoint de distribution** et en **multipoint de livraison**.



Grâce à l'import personnalisé vous n'avez pas besoin d'avoir des en-têtes de colonne adaptées aux nôtres !

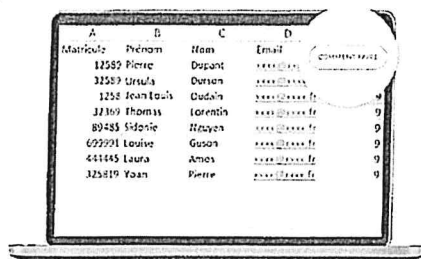
Gain de temps Paramétrez 1 seule fois votre fichier

Gain d'argent Pas de transformation de votre fichier

+ Flexible Modifiable à tout moment

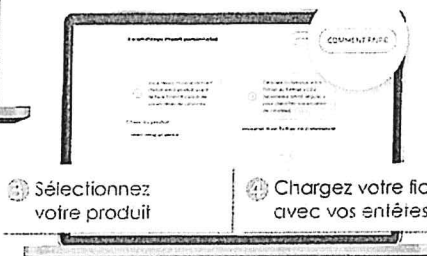


À tout moment, retrouvez nos aides en ligne en cliquant sur **"comment faire"** en haut de chaque écran.



1 Faites une extraction de votre SIRH et enregistrez-le en format .csv

2 Rendez-vous sur la page « Import personnalisé » de votre Espace Client



3 Sélectionnez votre produit

4 Chargez votre fichier avec vos entêtes



5 Faites la correspondance entre les champs attendus par l'Espace Client et les en-têtes de votre fichier

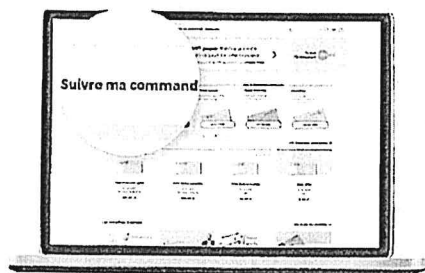
6 Une fois le fichier chargé, les en-têtes du fichier sont automatiquement détectées

7 Enregistrez la personnalisation



Pour vos commandes suivantes vous pourrez intégrer directement votre propre fichier.





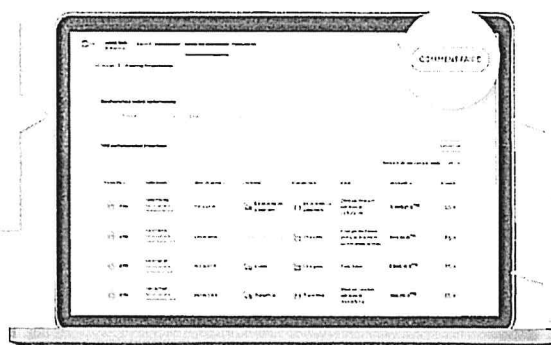
Consultez et renouvelez votre commande

L'onglet « Mes dernières commandes » vous permet de consulter et suivre le statut de vos dernières commandes et de les renouveler en 1 clic !

Le suivi et la gestion de vos commandes

Et toujours notre aide en ligne en cliquant sur "comment faire"

1 Zone de recherche
Vous pouvez rechercher à l'aide de nombreux critères : « date », « n° de commande » et « référence client » (ce champ correspond à la référence de commande saisie précédemment)

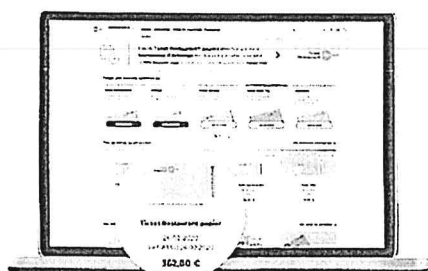


2 Statut de la commande
En un clin d'œil retrouvez les statuts principaux de vos commandes : « Transmise > En cours de traitement > Expédiée > Livrée »

3 Tableau des commandes
Retrouvez la liste de toutes vos commandes

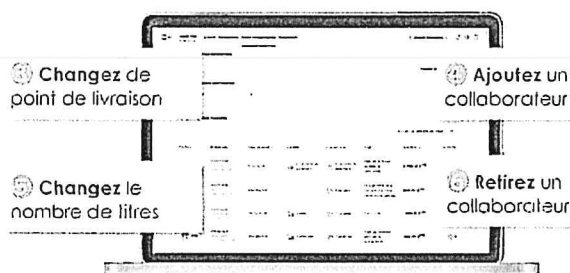
Le renouvellement de votre commande

1 Depuis la page d'accueil, renouvelez une commande en 1 clic.
Vous pouvez manuellement ajouter, retirer des collaborateurs, modifier leur nombre de litres et les points de livraison associés.



1 Cliquez sur « Renouveler »

2 La liste complète de vos bénéficiaires s'affiche avec le nombre de litres et le point de livraison associé.



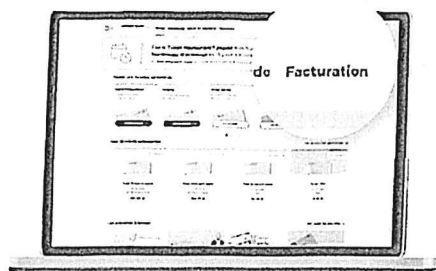
3 Changez de point de livraison

4 Ajoutez un collaborateur

5 Changez le nombre de litres

6 Retirez un collaborateur

7 Délai de temps
Vous pouvez effectuer des modifications uniquement sur les collaborateurs qui le nécessitent (départ, arrivée, changement de site...)



Consultez vos factures

L'onglet « Facturation » vous permet d'accéder à tout moment à vos factures



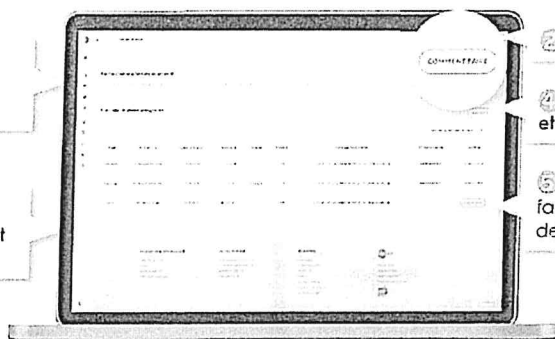
Bon à savoir

➤ Depuis la page d'accueil, rendez-vous sur la rubrique **Facturation > Factures et avoirs**.

Vos factures pro-forma sont envoyées par email à J+1 après l'email de confirmation de votre commande. Vous pouvez également les retrouver sur votre Espace Client.

① Trouvez vos factures et avoirs facilement grâce aux filtres de recherche.

② Visualisez les informations essentielles de vos factures et avoirs Edenred.

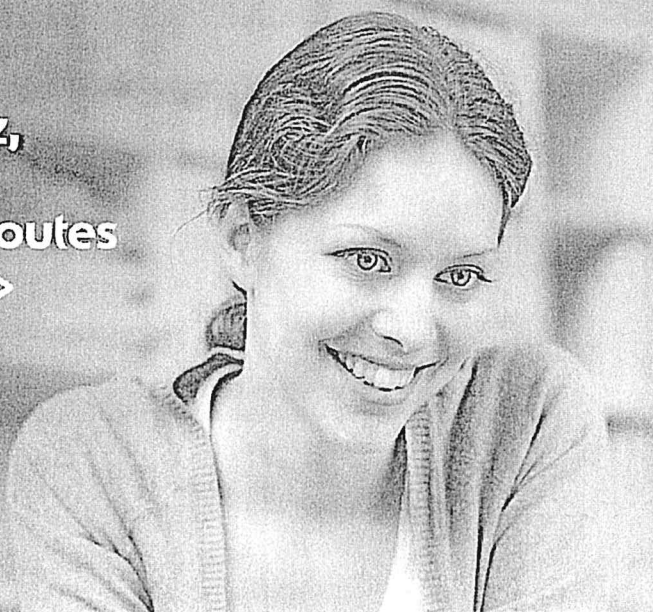


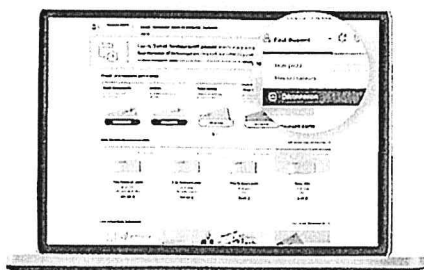
③ Retrouvez notre aide en ligne

④ Exportez vos factures et avoirs en un clic au format .csv

⑤ Consultez le statut de vos factures facilement directement depuis cet écran.

« Recherchez, consultez et téléchargez toutes vos factures »





Gérez vos gestionnaires

L'onglet « Mes utilisateurs » vous permet de paramétrer les droits de vos gestionnaires pour adapter votre Espace Client à votre fonctionnement interne

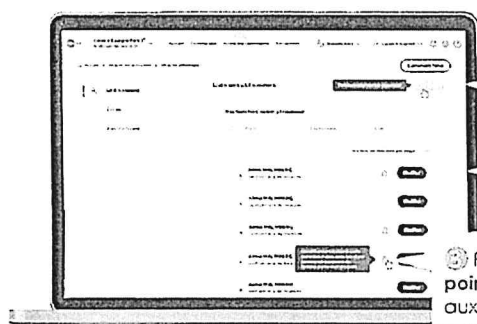
Le paramétrage des droits de vos gestionnaires

Attribuez des droits selon les profils :

- » **Superviseur** : accède à l'ensemble des fonctionnalités
- » **Gestionnaire de commande** : accède à l'ensemble des fonctionnalités sauf « Paramètres »
- » **Gestionnaire de livraison** : accède à l'ensemble des fonctionnalités sauf « Paramètres » et « Commander »
- » Et bientôt : créez un rôle sur mesure pour vos gestionnaires"



Accessible depuis le menu > Votre nom > Mes utilisateurs



1 Ajoutez un nouveau gestionnaire

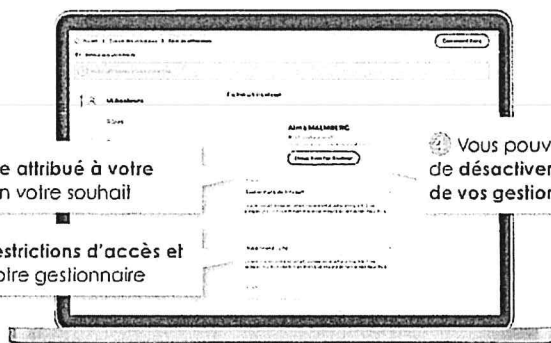
2 Modifiez les droits d'un gestionnaire

3 Rendez uniquement certains points de livraison visibles grâce aux « Restrictions »

5 Modifiez le rôle attribué à votre gestionnaire selon votre souhait

6 Modifiez les restrictions d'accès et d'actions pour votre gestionnaire

4 Vous pouvez choisir de désactiver l'un de vos gestionnaires



Un outil adapté à votre fonctionnement



FAQ



À propos de la gestion des titres

Comment trouver mon code client ?

Votre code Client vous a été communiqué par email lors de l'envoi de vos identifiants de connexion à l'Espace Client. Il figure également sur votre facture.

Si vous ne retrouvez pas, prenez contact avec l'équipe Ticket Restaurant®.

Quelle est la durée de validité d'un titre Ticket Restaurant® ?

Chaque Ticket Restaurant® est valable pendant 14 mois : du 1er décembre de l'année N-1 jusqu'au 31 janvier de l'année N+1. Ex : Millésime 2020, les titres sont valables chez les partenaires marchands du 01/12/2019 au 31/01/2021. Si vos utilisateurs ne les ont pas tous dépensés, ils devront vous les remettre pour que vous procédiez à leur échange auprès de nos services.

À propos de la livraison des titres ?

Où vais-je recevoir les titres ?

Les titres sont envoyés sur le site mentionné comme « PL (Point de Livraison) » lors de votre commande.

Qui reçoit les titres ?

La personne désignée comme Destinataire de Livraison sur chacun de vos points de livraison.



À propos du fonctionnement des titres ?

Que faire lorsque le titre arrive à expiration ?

Après expiration des titres Ticket Restaurant®, si vos utilisateurs ne les ont pas tous dépensés, ils devront vous les remettre pour que vous procédiez à leur échange auprès de nos services.

Vous collectez ainsi les titres à échanger, puis vous complétez le bordereau d'échange disponible sur votre Espace Client (ou en téléchargement des communications email que vous recevez courant décembre).

Enfin, vous nous expédiez les titres à échanger, **avant la date butoir inscrite en haut du bordereau d'échange**, accompagnés du bordereau complété.

Après décompte, nous détruisons les titres périmés réceptionnés et nous réémettons des titres du nouveau millésime afin de vous les expédier sur votre Point de Livraison.

À propos du fonctionnement de l'Espace Client ?

Comment donner accès à l'Espace Client à une autre personne ?

Il vous suffit d'adresser une demande écrite avec ses coordonnées complètes par e-mail à :

relation-clients-fr@edenred.com.

Comment signaler le changement du Gestionnaire en charge du dossier Ticket Restaurant® ?

Il vous suffit d'envoyer un e-mail à relation-clients-fr@edenred.com en précisant :

- » le Code client et l'entité concernée,
- » le Site de rattachement,
- » le nom du nouveau Gestionnaire,
- » ses coordonnées complètes (fonction, adresse, téléphone, fax, e-mail).

Comment faire si votre entreprise/service/site change d'adresse ?

Vous devez envoyer un e-mail à relation-clients-fr@edenred.com en communiquant :

- » votre numéro de compte-client
- » la ou les nouvelle(s) adresse(s)
- » les différents sites concernés
- » pensez également à nous préciser les nouvelles coordonnées du site de facturation, si celui-ci est différent.

Pour toute autre question, rendez-vous sur la [Foire Aux Questions](#) de l'Espace Client

