

Cher partenaire,

Retrouvez dans cette FAQ, les questions les plus courantes sur la fermeture de la CRT ainsi que leur réponse.



Gestion de mes remises papier Ticket Restaurant® et Ticket Service à partir du 1^{er} mars 2023

Comment faire ma remise papier ?

Pour bénéficier du remboursement de votre remise papier, vous devrez :

- Commander votre bordereau en ligne sur votre Espace partenaire Edenred
- Pré-déclarer votre remise en ligne à partir de votre Espace partenaire
- Sélectionner votre mode de transport
- Compléter votre bordereau de remise et préparer vos titres
- Envoyer votre remise selon le mode de transport de votre choix
- Suivre le traitement et le remboursement via votre Espace partenaire Edenred

Dois-je faire une remise par émetteur ?

Votre bordereau personnalisé est commun à l'ensemble des émetteurs ayant le même partenaire de traitement. Vous pourrez pour cela utiliser un bordereau unique pour l'ensemble de ces émetteurs.

Comment commander des bordereaux de remise ?

Vous pourrez continuer à utiliser les bordereaux de la CRT (pas de date limite d'utilisation pour vos remises Edenred) avant d'en commander des nouveaux via votre Espace partenaire.

A quelle(s) adresse(s) et comment envoyer mes remises de titres papier ?

Jusqu'au 28 février 2023, la CRT poursuit ses activités. Vous devez impérativement continuer à envoyer vos remises de titres papier à l'adresse suivante :

CRT Services

93731 BOBIGNY Cedex

Rassurez-vous, tous les titres envoyés avant le 1er mars seront bien traités.

Les modes d'acheminement de la CRT sont les suivants:

- Centre de collecte (Métro, Promocash...)
- Envoi postal AR

> Pour plus de détails, consultez ci-dessous la rubrique "Gestion de mon contrat".

A partir du 1^{er} mars 2023, les titres papier devront être envoyés à Edenred (cf adresses ci-dessous). Tous les dossiers Edenred en cours de traitement à la CRT seront repris par nos équipes dès le 1^{er} mars.

Pour la métropole :

TCIDF

TTR - Centre de Traitement

Bâtiment 4

240 rue de Rosny

93100 Montreuil

Pour les DROM

- MARTINIQUE : TTR DROM / SATA Martinique - Immeuble LAUCHEZ Bât B Les Hauts de Californie 97289 LE LAMENTIN
- GUADELOUPE : TTR DROM / SATA Guadeloupe - Immeuble SIMKEL N° 3617 - ZI Jarry - Boulevard de Houelbourg - 97122 BAIE MAHAULT
- GUYANE : TTR DROM / SATA Guyane - CDI LOTISSEMENT CALIMBE II - LIEU DIT VENDOME ROUTE DU TIGRE - 97300 CAYENNE
- LA REUNION : TESSI - 1, Rue Emile Hugot - PARC TECHNOR CS 11020 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX
- MAYOTTE : TDI - Immeuble Mahaba - Place du Marché - 97600 MAMOUDZOU

Vous aurez la possibilité de choisir entre 2 modes de transport. Le mode de transport sélectionné s'appliquera sur l'ensemble de votre remise :

- **Soit l'envoi sécurisé de vos titres Edenred avec la solution Chronopost**
 - ✓ Service optionnel payant.
 - ✓ Garantisiez vos titres en cas de perte ou de vol lors de leur acheminement à hauteur de 5000€.
- **Soit l'envoi par vos propres moyens**
 - ✓ L'envoi demeure sous votre entière responsabilité. Aucune indemnisation Edenred.

Comment envoyer mes titres avec la solution Chronopost ?

Pour bénéficier de la garantie Edenred, vous devez :

- Commander les pochettes sécurisées Chronopost sur votre Espace partenaire Edenred (la commande se fera automatiquement avec des bordereaux).
- Sélectionner le mode de transport Chronopost, lors de la pré-déclaration en ligne
- Choisir le point relais de votre choix parmi les 16 000 relais Pickup (nous proposons au sein de notre parcours un service de géolocalisation pour trouver le point relais le plus proche)
- Insérer votre remise préparée dans une pochette sécurisée Chronopost
- Imprimer votre lettre de transport et la coller sur votre pochette sécurisée Chronopost
- Déposer votre pochette sécurisée dans un relais Pickup

Comment garantir le remboursement de mes titres avec la solution Chronopost ?

Pour garantir le remboursement de vos titres, vous devez fournir à Edenred :

- La copie du bordereau de remise ou la copie de son talon à conserver
- La copie de la déclaration en ligne
- Le numéro de titre EDENRED complété sur la souche du bordereau de remise
- La copie de la preuve de dépôt Chronopost

Comment envoyer mes titres par mes propres moyens ?

- Sélectionnez l'envoi par vos propres moyens lors de la pré-déclaration en ligne.
- Envoyez votre bordereau complété et vos titres préparés avec la solution de votre choix.
Directement en Poste ou via votre transport de fonds ou prestataire.



Gestion de mes remboursements & de ma facture

Qui me remboursera mes titres papier ?

Chaque émetteur remboursera ses titres. En ce qui concerne les remboursements liés aux titres Edenred, ils se feront uniquement par virement bancaire de façon hebdomadaire.

Est-ce que mes conditions tarifaires vont changer ?

Exceptionnellement, les conditions tarifaires 2022 resteront applicables jusqu'au 28 février 2023. Retrouvez vos nouvelles conditions tarifaires à partir du 1er mars 2023, sur votre Espace partenaire Edenred rubrique "Mon point de vente".

Est-ce que je dois modifier mon mode de paiement chez Edenred avec la bascule ?

Afin de pouvoir être remboursé, nous invitons tous nos partenaires à fournir à Edenred leurs coordonnées bancaires afin d'effectuer les virements associés aux remboursements de leurs transactions ou remises papier. Pour ce faire, rendez-vous sur votre [Espace partenaire](#) afin de compléter vos coordonnées bancaires (rubrique Mes informations bancaires).

Pourquoi ma facture Edenred a-t-elle changé ?

Vous aurez désormais une facture unique dématérialisée & hebdomadaire, pour vos transactions Edenred carte et papier (facture séparée pour vos titres Ticket Service).

✓ Pourquoi la facture fait-elle mention d'une volumétrie à 0€ pour le papier ?

Jusqu'au 28 février, vos remises papier continueront d'être traitées et remboursées via la CRT. C'est pourquoi, la ligne « Volume des titres papier à rembourser par Edenred France » est égale à 0€.

✓ J'ai effectué une remise papier récemment, pourquoi le montant de ma remise n'apparaît pas sur la facture ? Est-ce que le montant de ma prochaine remise apparaîtra sur la facture ?

Jusqu'au 28 février, vous continuerez de recevoir une facture dédiée pour vos remises papier (envoyée par la CRT) et une facture dédiée à vos transactions carte Ticket Restaurant® (envoyée par Edenred). Seules les remises papier envoyées à Edenred à partir du 1er mars 2023 apparaîtront sur votre nouvelle facture Edenred.

Puis-je recevoir une facture mensuelle ?

Non, vous recevrez uniquement une facture hebdomadaire.

Quels sont les délais de remboursement des titres papier ?

Les remises papier seront réglées avec les transactions cartes, soit une fois par semaine. Les délais CRT 3/7/21 jours disparaissent.

J'ai déjà envoyé ma remise à la nouvelle adresse, serai-je bien remboursé ?

Votre remise sera bien traitée mais les délais de remboursement seront plus longs.



Gestion de mon compte

Est-ce que mon code CRT disparaît ?

Pour les marchands affiliés avant le 28/02/2023, EDENRED conserve les codes CRT qui leur ont été attribués. Si vous aviez un compte titre-restaurant et un compte CAP à la CRT, vous conserverez uniquement le code CRT titre-restaurant pour l'ensemble des produits.

Est-ce que j'aurais toujours plusieurs numéros CRT pour mes différents points de vente ?

Oui chacun des points de vente doit être agréé par la CNTR et être affilié auprès d'Edenred. Un code affilié est donc affecté à chaque établissement. Pour communiquer avec Edenred, votre code CRT reste identique. Pour toute nouvelle affiliation, un nouveau code affilié vous sera attribué.

Est-ce que mon espace personnel CRT disparaît ? Où vais-je retrouver l'historique de mes remboursements ?

L'espace personnel CRT disparaît fin mars 2023 au profit de votre Espace partenaire EDENRED. Aucune facture CRT ne sera disponible sur votre Espace partenaire Edenred. Pour conserver vos factures et remboursements papier, vous devez les télécharger à partir de votre espace affilié CRT. Dans le cas contraire, vos informations seront perdues.

Comment créer mon Espace partenaire Edenred jusqu'au 28 février 2023 ?

Vous pouvez dès maintenant créer votre compte pour piloter votre activité Ticket Restaurant® :

1. Connectez-vous sur partenaire.edenred.fr
 2. Cliquez sur « créer mon compte »
 3. Saisissez votre adresse email
 4. Rendez-vous dans votre boîte email et cliquez sur le lien « Je crée mon compte »
 5. Créez votre mot de passe
 6. Acceptez les conditions générales d'affiliation
- **Je ne me souviens plus de mon adresse email**
 - ✓ Contactez-nous via le formulaire de contact en ligne sur votre Espace partenaire rubrique "Contact"
 - ✓ Sélectionnez l'objet de votre demande : « Création de compte »
 - **J'ai oublié le mot de passe que j'ai indiqué lors de ma création de compte**
 - ✓ Sur la page de connexion, cliquez sur « Difficultés à se connecter »
 - ✓ Sélectionnez « J'ai perdu mon mot de passe »
 - ✓ Renseignez l'adresse email que vous avez utilisée pour créer votre compte et cliquez sur « Continuer »
 - ✓ Connectez-vous à votre boîte e-mail pour réinitialiser votre mot de passe (pensez à vérifier vos spam).

Quelle est la différence entre l'Espace partenaire Edenred et le site d'auto-affiliation ?

- **Le site d'auto-affiliation** sera en ligne à partir du 1er mars 2023. Il permet aux nouveaux marchands de valider l'affiliation à EDENRED et la politique d'utilisation des données personnelles et de créer son compte pour accéder à son Espace partenaire.
- **L'Espace partenaire** : permet aux marchands de gérer son activité Ticket Restaurant® et Ticket Service (visualiser ses transactions cartes et papier, effectuer des commandes et sa pré-déclaration, consulter ses indicateurs personnalisés etc.).



Gestion de mon contrat

J'ai contractualisé à une offre avec la CRT, que devient ce contrat ?

Edenred reprend chaque contrat à son compte. Néanmoins, les services de la CRT proposés via ce contrat s'arrêteront de la façon suivante :

- COLISUR® : il n'est plus possible d'y souscrire depuis le 31/08/2022 et fin du service le 31/12/2022. Pour les ColiSUR® déposés en bureau de Poste jusqu'au 31/12/2022 : le service, ses garanties et les conditions générales d'utilisation demeurent inchangés.
Pour d'éventuels ColiSUR® déposés en bureau de Poste après le 31/12/2022 : ceux-ci seront traités par la CRT jusqu'au 28/02/2023, mais ne seront plus assurés.
- PACK VERT : il n'est plus possible d'y souscrire depuis le 31/08/2022 et fin du service le 28/02/2023.
- Bordereau Minute/Pack Epress/Pack Gestion Pro / Centre de collecte : Fin des services le 28/02/2023.

Chaque Marchand se verra proposer les nouveaux services d'Edenred (transport, garantie de remboursement, Espace partenaire pour visualiser ses factures, son suivi d'activité et ses interactions avec nous...).

Dois-je contractualiser à une nouvelle offre ?

Contractuellement, le contrat signé avec la CRT l'était au nom d'Edenred. Il reste donc valide. Les modifications dans les modalités de remise et de traitement des titres vous seront communiquées dans les prochains mois par Edenred.



Une équipe à votre écoute

Nous avons mis en place un service dédié pour nos marchands.

Nos experts vous accompagnent et répondent à toutes vos questions concernant vos démarches – affiliation, acceptation de nos solutions, facturation, remboursement, ...



Formulaire en ligne

à remplir sur votre Espace partenaire



Numéro unique

01.74.31.86.00

Prix d'un appel local – du lundi au vendredi hors jours fériés de 9h à 17h



Contexte

Quand est-ce que la CRT s'arrête ?

L'arrêt de la CRT est fixé au 28/02/2023. La CRT assurera la lecture et le remboursement des remises reçues jusqu'au 28 février 2023. A partir du 01/03/2023, les remises seront traitées par Edenred.

Est-ce que cela signifie que les titres papier disparaissent ?

La fin de la CRT ne signifie aucunement la fin des titres papier. Malgré leur déclin, les titres papier représentent encore un volume conséquent et nous mettons tout en œuvre pour continuer à faire bénéficier nos partenaires restaurateurs de cet apport d'affaires lié au papier.

Est-ce que la CNTR s'arrête également ?

Non, la CNTR (Commission Nationale des Titres-Restaurant) continue son activité habituelle, notamment la délivrance des agréments et le contrôle du dispositif, mission pour lesquelles elle est indispensable. Par ailleurs, la CNTR est un organisme paritaire, permettant à toutes les parties prenantes (Etat, restaurateurs, émetteurs, entreprises et salariés) de participer activement à la réussite de ce dispositif social.

Est-ce que la durée de validité / millésime changera ?

Non aucun changement sur les millésimes des titres. Pour cette année, les CAP 2022 devront être acceptés par les marchands jusqu'au 31/12/2022 et les titres-restaurant papier 2022 jusqu'au 31/01/2023. **Rappel :**

- > Millésime Ticket Restaurant® : Fin de validité Janvier année N+1
- > Millésime Ticket Service (CAP) : Fin de validité Décembre année N