

CONNECT & Vous

19

L'Édito

par Vincent TOCHE



Les apparences sont trompeuses : le secteur de la restauration, souvent vu comme vieillot voire traditionnel, s'adapte et se transforme très vite. À l'heure de la « plateformes » de l'économie (Connect & Vous N°6, mai 2016), c'est même un des secteurs les plus innovants !
Rapide tour d'horizon :

- La réservation en ligne (La Fourchette ou Zenchef), la commande en ligne (« click & collect ») et la livraison à domicile (Deliveroo ou Foodcheri) se développent rapidement, non seulement parmi les grandes enseignes mais aussi dans la restauration dite traditionnelle ;
- Les frontières s'estompent : les restaurateurs indépendants se mettent aux techniques du marketing digital (marketing direct, fidélisation via les réseaux sociaux), alors que, dans le même temps, les GMS créent des espaces de restauration pour capter la clientèle des urbains pressés (Picard, Franprix, etc.) ;
- Les solutions de paiement se diversifient : carte contact, sans contact, paiement mobile et, surtout, paiement en ligne, depuis son bureau ou, de plus en plus, son smartphone.

D'autres tendances, encore émergentes, vont changer imperceptiblement le contenu de nos assiettes, là aussi encore grâce à la technologie : alimentation personnalisée, régime adapté, cuisine connectée, traçabilité absolue des aliments grâce à la blockchain, etc. Les consommateurs sont paradoxaux : ils veulent passer moins de temps à s'approvisionner ou à cuisiner, choisir au dernier moment ce qu'ils veulent manger, mais ils veulent aussi du frais, du bio et du local. La résolution de cette contradiction passe, là encore, par plus de digital !

Bienvenue dans le monde du Titre-Restaurant dématérialisé et de son écosystème de plus en plus digital !

Vincent TOCHE,
Président de CONECS

Sommaire

	Pages
Comment ça marche ?	1
L'API Conecs et ses annexes, pas si annexes...	
Actu	2
Food Hotel Tech - Ikea	
Interview	3
Nicolas Weissleib - Directeur de PayGreen	
La presse en parle	4

Chiffres clés

46%

La part des français qui se font livrer un repas au moins, en septembre 2018. Ils sont 48% le soir. Cette part ne cesse d'augmenter.

1 sur 2

Le nombre de commande de repas en livraison effectuée à partir d'un smartphone. C'est aujourd'hui le 1^{er} moyen de commande devant l'appel téléphonique et l'ordinateur.

69%

...des livraisons de repas ont été commandées auprès de restaurants (rapides ou traditionnels) contre 45 % auprès de plate-formes de livraison, en septembre 2019.

18 ans sur 24 ans

La catégorie d'âge qui commande le plus de repas en livraison. Il n'y a pas ou peu de différence de comportement homme / femme ou de CSP.

Sources : CHD-Expert

Comment ça marche ?

L'API Conecs et ses annexes, pas si annexes...

Comme nous en parlions dans Connect & Vous N°16, Conecs met gratuitement à la disposition des développeurs, une « API » (pour « Interface Applicative de Programmation »), une interface utilisable directement par le module e-commerce d'un site web, par exemple celui d'un restaurateur agréé souhaitant accepter les Titres-Restaurant 2^{ème} génération. Cette API permet aux développeurs / intégrateurs d'utiliser en quelques lignes de code nos webservices et ainsi d'accepter en toute sécurité les paiements par carte Titre-Restaurant labélisée CONECS.

Pour accompagner ce nouveau service, Conecs a développé pour ses partenaires tout un ensemble documentaire, bien au-delà du simple mode d'emploi.

Focus sur ces annexes, pas si annexes...

.../...

Comment ça marche ? ...la suite

Le Guide d'intégration API CONECS :

Plus particulièrement destiné aux chefs de projets, qu'ils soient au sein d'e-commerçants, autonomes dans leurs développements, ou de PSP, ce Guide familiarise avec l'environnement des Titres-Restaurants Dématérialisés (TRD).

Il en précise l'écosystème et les spécificités, avant de plonger dans les aspects purement techniques et fonctionnels. La méthodologie projet y est entièrement détaillée et il s'accompagne d'une checklist pour bien démarrer l'intégration.



Guide des Bonnes Pratiques de la carte Titre-Restaurant en e-commerce :

Intégrer une API et accepter les cartes Titres-Restaurant, c'est déjà bien, mais le faire efficacement en simplifiant le parcours client et en limitant les abandons de paniers, c'est encore mieux !

Conecs a donc publié un document présentant (ou rappelant pour les habitués) les méthodes et règles d'efficacité pour faire de l'acceptation de ces cartes Titre-Restaurant, un véritable plus pour le site concerné. Par là même, d'augmenter sensiblement son chiffre d'affaires par l'acceptation de ce moyen de paiement, le tout, dans un environnement sécurisant pour le porteur de carte.

Ce guide se concentre ainsi plus spécifiquement sur l'ergonomie, les mots et l'intégration visuelle des modules « paiement » et « e-commerce ». Il est plutôt dédié aux e-commerçants, webmasters, marketeurs et chefs de projet digital et contient également une photothèque qui leur permettra d'insérer bannières, logos et visuels de cartes.



Documentation en ligne SwaggerHub :

À la manière d'un GitHub, la documentation en ligne SwaggerHub est un véritable mode d'emploi interactif capable d'assister les développeurs – auxquels elle est pleinement destinée – avant, pendant et après l'intégration.



Cette documentation est évolutive et mise à jour en fonction des développements de nouvelles fonctionnalités pour l'API.

En s'appuyant sur la technologie et l'environnement « Swagger », Conecs a fait le choix de la transparence, de la simplicité et de l'efficacité.



Gabriel Guy-Delort,
Chef de projet Monétique Conecs

Avec cette API et ses annexes diffusées librement, **Conecs confirme son rôle d'expert** et concourt à la pédagogie de l'ensemble de ses partenaires, qu'ils soient restaurateurs, commerçants ou même prestataires Internet ou de paiement en ligne.

Actu



F. Amsler (Conecs) ; C. Ichac (Natixis)
et Y. Sicouri (Lyra)

En mars, Conecs était présent au salon « FOOD HÔTEL TECH 2019 » aux côtés de LYRA Networks, l'un de ses partenaires, prestataire de paiement, qui propose notamment la solution « PayZen » qui intègre les règlements en Titres-Restaurant labélisés Conecs.

Au cours de cette 3^{ème} édition, la conférence « Payer en carte Titre-Restaurant sur Internet, les vertus et leviers des nouvelles solutions d'acceptation » a réuni un public professionnel de la restauration nombreux et intéressé.



Le 6 mai, IKEA inaugurerait son premier magasin urbain à Paris, La Madeleine.

Une première également pour Conecs

qui est présent sur les bornes de paiement de la partie alimentation du magasin événement.

Interview

PayGreen
solution positive

Nicolas Weissleib - Directeur Général de PayGreen



Connect & Vous :

Monsieur Weissleib, vous êtes Directeur Général de PayGreen, startup « green » Fintech qui propose une

solution de paiement simple aux e-commerçants et en particulier aux e-commerçants en restauration rapide ou classique. En quoi les besoins de ces derniers se distinguent-ils ?

N. Weissleib : PayGreen est une solution de paiement 100% digitale qui permet à toute enseigne d'accepter et gérer simplement ses transactions en ligne. Nous proposons également des options solidaires comme l'Arrondi Solidaire [cf. encadré] pour que chaque transaction puisse générer un impact positif.

Notre facteur différenciant est la simplicité, tant d'intégration que d'utilisation de notre solution. Notre objectif est de simplifier les procédures d'encaissement pour les professionnels en répondant exactement à leurs problématiques. Pour les restaurateurs notamment, nous avons constaté qu'ils sont de plus en plus nombreux à se tourner vers des solutions digitales pour la prise de réservation ou les services de livraison : PayGreen s'intègre parfaitement sur toutes ces plateformes et assure le règlement à la commande qui réduit le taux d'impayés des règlements attendus à la livraison. Nous proposons également l'encaissement des Titres-Restaurant dématérialisés ce qui permet de développer leur chiffre d'affaires en s'adaptant aux nouveaux usages de paiement des consommateurs.

C & V : Sur ce dernier point, vous venez d'intégrer la solution Conecs pour le règlement par Titre-Restaurant aux clients de vos e-commerçants restaurateurs. Comment s'est passée cette intégration ? Pourquoi le choix de Conecs ?

N. W. : Nous nous sommes tournés vers Conecs car ils assurent les

transactions des principaux émetteurs de Titres-Restaurant ce qui était quand même plus simple que de s'adresser à chacun d'eux individuellement. Ceci permet de simplifier l'offre proposée aux restaurateurs qui peuvent bénéficier des services de trois émetteurs via une seule intégration ! De plus, notre démarche coïncidait avec la sortie de leur API, donc l'intégration s'est très bien passée, les ingénieurs Conecs se sont rendus disponibles et la collaboration entre nos équipes a permis une intégration rapide et sans encombre.

C & V : Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est le « complément de paiement » proposé par Conecs et en quoi il est nécessaire dans votre parcours de paiement client ? Quels en sont les avantages pour les clients et pour les restaurateurs ?

N. W. : Le « complément de paiement », c'est une solution qui permet de régler un premier montant en Titre-Restaurant puis de régler le reste de la commande en carte bancaire dans le même tunnel de paiement : c'est-à-dire que deux transactions sont réalisées en un seul paiement. Le client n'est pas redirigé vers une autre interface, tout intervient dans le même parcours d'achat.

Le cas se présente par exemple, si le solde disponible sur la carte Titre-Restaurant est insuffisant pour régler la totalité de la commande. Pour le client, c'est évidemment plus de simplicité, la sécurité de rester sur une seule plateforme et cela évite considérablement les abandons de panier.

C'est en outre, sur ce complément de paiement que les restaurateurs peuvent proposer à leurs clients d'arrondir leur panier et faire un don à une association via notre option d'Arrondi Solidaire.

C & V : Vous proposez cette solution depuis Janvier 2019, 5 mois après son lancement, quel est votre bilan ?

N. W. : Le bilan est très positif ! Tous nos clients du secteur de la restauration sont ravis du service

et le volume de transactions est en constante augmentation.

La force de cette offre est qu'elle peut s'adapter à tout type d'enseigne, que ce soient des chaînes de restauration ou des petits établissements indépendants : on constate une grande diversité de nos clients de ce secteur.

Une des fonctionnalités les plus appréciées reste la gestion automatisée des montants éligibles permise par PayGreen et Conecs : le montant payable en Titre-Restaurant suit les évolutions de la réglementation, ce qui nous permet de garantir la conformité aux restaurateurs qui utilisent notre offre. Nous avons également constaté un vrai engouement pour l'option d'Arrondi Solidaire en Ligne, notamment au profit des Restos du Cœur.

Nos clients sont très contents du partenariat avec Conecs et nous espérons pouvoir continuer dans cette lancée et proposer de nouvelles fonctionnalités pour simplifier encore l'intégration ou améliorer le parcours client.



« Arrondi Solidaire », la générosité passe à table :

La plateforme de paiement PayGreen se distingue en proposant « l'arrondi solidaire » au profit d'associations.

Le principe : Le consommateur arrondit le prix de son panier d'achat à l'euro supérieur et la différence est 100% reversée sous forme de don à l'association choisie par le e-commerçant. Pour le e-commerçant, c'est un moyen de valoriser son image en soutenant les projets qui lui tiennent à cœur et de faciliter l'engagement de ses clients qui apprécient pleinement la démarche et s'y associent souvent. S'il abonde le don de ses clients d'un don similaire, la générosité est pleinement partagée... Comme l'esprit d'un bon repas !



« France-Antilles » a rencontré Bruno Mahier, le responsable du Pôle Enseignes chez Conecs durant son déplacement en Martinique. Connect & Vous reproduit ici l'ensemble de l'article qui en a découlé.

Avec l'aimable autorisation de France Antilles.

2019, année de l'acceptation TRD
CONECS en E-Commerce

« 2019 est surtout pour CONECS, l'année de l'acceptation du TRD en e-commerce : Après la mise en production de la 1^{ère} solution compatible CONECS (Payzen by Lyra) et le déploiement des premiers sites affiliés (Ecomiam par exemple), deux solutions supplémentaires proposent aujourd'hui l'acceptation TRD CONECS : Payline de Monext, et Systempay de BPCE/NPS.[...] En alternative à ces solutions, CONECS propose une API (Interface Applicative de Programmation) permettant d'intégrer l'acceptation TRD dans les contextes spécifiques de certains sites web (ou applications mobiles) de restauration ou de distribution alimentaire. »

La Tribune.fr : Le ticket restaurant papier va disparaître d'ici 3 ans selon Edenred

« Edenred, Le géant des services prépayés dans le monde du travail accélère sur le numérique. Julien Tanguy, son directeur général pour la France, estime que son offre Ticket Restaurant sera complètement dématérialisée d'ici trois ans. »

Titre-Restaurant : Une utilisation très encadrée

« Les titres-restaurant version papier sont amenés à disparaître ? VRAI
La version numérique du ticket-repas est déjà arrivée à La Réunion ? VRAI
Sur le plan national, les paiements dématérialisés se situent autour de 20 % »

Titres-Restaurant dématérialisés en e-commerce, Késako ?

« La grande avancée des cartes deuxième génération et des cartes hybrides est leur capacité à proposer automatiquement un complément par carte bancaire, lors de paiements en ligne, si le montant dépasse le montant journalier autorisé ou le plafond d'utilisation de l'acheteur. »

LE RENDEZ-VOUS DE L'ÉCONOMIE

MARDI 26 MARS 2019 • FA MARTINIQUE • 9

Titres restaurant : adieu papier !

Depuis 2014 et la loi de dématérialisation, le marché français des Titres restaurant opère une lente mutation du papier vers la carte. En Martinique, il reste quelques chantiers en la matière.

Par Céline Guiral
cguiral@rediff.fr

Vous aimez déjeuner au bureau ? Commander en deux clics sur votre smartphone votre repas aux saveurs indiennes, créoles ou mexicaines ? Avant, vous deviez régler en carte bancaire avant de vous régaler. Mais ça, c'était avant. Désormais, le TRD (pour ticket restaurant dématérialisé) vous permet également de payer ce genre de services en ligne. Voilà une illustration très simple de l'application pratique des Cartes titres restaurant, aux allures de carte bancaire, évolution ultime des traditionnels carnets de chèques déjeuner fournis aux salariés désireux de s'en munir. Reste que le papier résiste encore largement au niveau national : « Le taux d'équipement en carte y est proche de 30 % », note Bruno Mahier, responsable du pôle Enseignes chez Conecs, société créée par les quatre émetteurs historiques de titres restaurant que sont Sodexo, Natixis, Up Group et Edenred (1). Ces derniers « sont donc à la fois nos actionnaires et nos clients », poursuit

Bruno Mahier. « Nous sommes un opérateur technique pour le compte de ces émetteurs et dans la gestion des flux de TRD, cela comprend toute la partie monétique, et également l'accompagnement des restaurateurs et des commerces alimentaires dans la mise en place de la solution technique. » Une mise en place « gratuite, puisque prise en charge par les émetteurs, leur but étant d'avoir un réseau d'acceptation de cartes le plus large possible. »

Fin du papier horizon 2022

Mais pourquoi cette évolution du titre restaurant dématérialisé est si lente sur le marché ? « En France, c'est depuis le décret de dématérialisation de 2014 que des cartes sont émises avec quelque 1,2 million de salariés en bénéficiant. A noter que l'évolution, en France, y est beaucoup plus lente que sur d'autres marchés. En Belgique, la migration du papier à la carte s'est opérée en cinq ans, ce qui est très rapide. Nous concernant, nous avions fixé à 5 à 7 ans le délai de bascule mais nous n'y sommes pas. Chez nos voisins belges, la date de fin du papier a été inscrite dans la loi, ce qui a accéléré considérablement le processus. En France, cette fin du papier n'est pas inscrite et c'est un vrai sujet. Elle est estimée aujourd'hui à 2022/2023. » Selon Bruno Mahier, toutes les grandes enseignes de restauration ainsi que les restaurateurs indépendants acceptent à 95 % la carte restaurant. 140 000 des 180 000



Pour les titres restaurant, même si la dématérialisation est en marche, le papier résiste encore largement au niveau national. (Photos J.M.E./FA)

commerces affiliés sont équipés pour accueillir les TRD. Là où le bât blesse donc, c'est essentiellement du côté des employeurs qui tardent à équiper leurs salariés. « Dans les Drom au sens large, cette mutation est un peu plus lente. Alors que La Réunion et Mayotte sont très avancés, les Antilles-Guyane sont un peu à la traîne puisque seuls 47% des détenteurs sont actifs pour le TRD. » Explication : « Ce qui reste à faire concerne principalement des grands groupes d'enseignes qui ont des solutions techniques assez lourdes à faire

évoluer pour l'acceptation du titre avec un aspect côté caisse pour la gestion des articles éligibles et un autre aspect monétique pour ajouter le logiciel spécifique d'acceptation des cartes. » Ainsi Bruno Mahier a-t-il rencontré les responsables du groupe Ho Hio Hen (Ecomax, Casino Géant et Super), le groupe Hayot pour Carrefour ou encore Parfait pour les Hyper U. « Tous ont ce sujet bien avancé et j'ai bon espoir de rendre ce déploiement effectif courant 2019. »

(1) À noter qu'aux Antilles, seuls Up Group et Edenred sont présents.

LE CHIFFRE
7,50 EUROS

C'est le montant moyen du titre-restaurant

Qui fait quoi ?

Up : Chèque déjeuner; Edenred : Ticket restaurant; Sodexo : Pass Restaurant; Natixis : Apetiz

Le marché des titres-restaurant, en France...

- 4 millions de salariés (dont 1,2 million de bénéficiaires du TRD)
- 120 000 entreprises clientes
- 180 000 commerçants
- 6 milliards d'euros (volume)

Et nos petits vendeurs ?

Il vous arrive régulièrement de régler vos pâtés encore tout chauds à ce petit vendeur en tickets restaurant ? Idem pour le sac de légumes ? Ou le repas indien ? Pas sûr que ces commerçants, qu'il est bien agréable de trouver au coin de la rue, soient effectivement affiliés à la Commission nationale des titres restaurant. Quant à l'idée de leur tendre une carte pour régler, cela paraît bien illusoire. Quoique. « Il est très simple de s'affilier », assure Bruno Mahier.



Bruno Mahier était en mission en Martinique. Il est responsable du pôle Enseignes chez Conecs, société créée par les quatre émetteurs historiques de titres restaurant que sont Sodexo, Natixis, Up Group et Edenred. Ces derniers « sont donc à la fois nos actionnaires et nos clients ».



LA PHRASE

« Pour pouvoir accepter un titre-restaurant, il faut que le commerce constitue un dossier, l'envoie à la CNTR et obtienne un agrément. Concernant l'aspect dématérialisé, il n'y a pas d'investissement supplémentaire. Le terminal carte bancaire est utilisé également pour le titre-restaurant »

Bruno Mahier, responsable du pôle Enseignes chez Conecs

Les titres restaurant se digitalisent ... mais pas les utilisateurs

« ...pour les cartes 2^{ème} génération, les patrons de restaurant doivent seulement reverser une commission aux titres resto. Ce nouveau modèle a été rendu possible grâce à Conecs, l'équivalent du GIE Cartes Bancaires, créé en 2012 par les quatre acteurs historiques. Cet opérateur purement technique a pour mission de déployer un réseau d'acceptation à part. [...] Sur les 240 000 commerçants qui acceptent les titres-restaurant en France, 140 000 sont déjà passés par Conecs. L'opérateur revendique une croissance moyenne des transactions de plus de 45 % par trimestre en 2018 [...]. Désormais, Conecs se focalise sur le déploiement du paiement sans-contact, très plébiscité par les Français »