

CONNECT & Vous

16

l'Édito

par Vincent TOCHE



Le secteur de la livraison de repas fait régulièrement l'actualité : croissance forte, concurrence accrue, des succès et, plus surprenant pour le néophyte, des échecs qui se répètent (*Take it easy* en 2016, *Foodora* en 2018).

Pourtant, cela paraît simple : les solutions digitales permettent à des acteurs traditionnels de fluidifier la prise de commande en la déportant (le « click and collect » chez les grands distributeurs ou les fast-food).

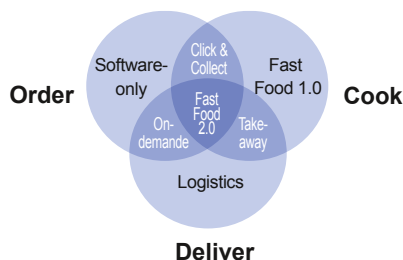
Elles favorisent aussi l'entrée de nouveaux acteurs sur ce marché, le plus souvent comme pur intermédiaire (plateforme de commande et/ou de livraison). Mais, quelques-uns, plus ambitieux, intègrent toute la chaîne, de la commande à la livraison, en passant par la fabrication.

Le « click & collect » a déjà fait ses preuves et s'étend de plus en plus. Pour les autres modèles, rien n'est encore acquis, d'autant que la croissance du marché et la satisfaction du consommateur final ne sont pas des garanties suffisantes du succès. Le modèle sur lequel se base ces startups semble en fait compliqué à pérenniser car ni le restaurateur, souvent contraint de renoncer à un pourcentage élevé de son chiffre d'affaires, ni le livreur confronté au difficile statut d'auto-entrepreneur, ne sont satisfaits. Sans parler du coût du dernier km, difficile à optimiser pour des commandes dont la plupart ont des montants inférieurs à 20 €.

En revanche, le consommateur y trouve son compte. C'est même souvent le seul bénéficiaire. L'insatisfaction comme moyen de la pérennisation : paradoxal, non ?

Bienvenue dans le monde de la carte-restaurant !

Vincent TOCHE, Président de CONECS



Sommaire

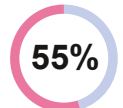
	Pages
Comment ça marche	
Le règlement en Titres-Restaurant dans la vente à distance	1
Interview	
Lucas LEGOUAIL, Président de PERIKO	2
Actu	
Table ronde : Réinventer le parcours d'achat 100 % avec les Titres-restaurant 2 ^{ème} génération	3
La presse en parle	3

Chiffres clés

de la « V.A.D. » restauration :



C'est selon le cabinet spécialisé NPD Group, le marché de la livraison de repas à domicile en 2016



La part des commandes à distance effectuées par les « millenials » âgés de 18 à 24 ans



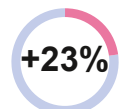
La part de marché de la pizza livrée à domicile, suivie par les hamburgers qui représentent 15 % de toutes les commandes en livraison



L'évolution attendue du marché de la livraison à domicile cette année par rapport à 2017



La valeur du ticket moyen des commandes du soir, contre 7,40 € au déjeuner (hors prix de la livraison), alors qu'en moyenne, les français dépensent 8,71 € par repas hors domicile



L'augmentation du ticket moyen en restauration rapide livrée à domicile par rapport aux commandes effectuées au comptoir (6,10 € en livraison contre 4,90 € en restaurant)

Sources : Étude NPD Group/Gira Conseil.

Comment ça marche ?

Le règlement en Titres-Restaurant dans la vente à distance

La restauration livrée à domicile booste l'ensemble du marché de la restauration avec des taux de croissance à deux chiffres et l'avènement de nouveaux acteurs du digital sur ce marché. Suivant la voie ouverte par Just Eat (ex-AlloResto), les Uber Eats, Deliveroo, Frichti, Food Cheri et autres Foodora modifient les habitudes et ouvrent les services de livraison à des établissements dont ce n'était pas l'objectif initial. Dans le parcours client, le paiement est un moment clé où les risques d'abandon de paniers sont importants. Il est donc primordial

pour ces services, comme pour ceux des restaurants classiques assurant leurs propres livraisons, de proposer un parcours fluide et des moyens de paiement variés. L'acceptation des Titres-Restaurant apparaît ainsi comme indispensable au succès, mais son intégration, de par ses particularismes, impose des précautions indispensables.

En effet, le Titre-Restaurant étant réservé aux repas et aux produits alimentaires, pas question par exemple de régler les frais éventuels de livraison avec eux, ou des services

Comment ça marche ? ...la suite

additionnels non-alimentaires. Le site se doit donc de gérer l'éligibilité des produits et de proposer un « complément de paiement » pour ces achats non-alimentaires. Il en va de même pour tout dépassement du seuil quotidien autorisé de 19 € en Titre-Restaurant. Pour un ticket à 25 €, il faudra par exemple prévoir de régler les 6 € supplémentaires en CB ou en espèces au livreur. Enfin, seuls les établissements de restauration agréés sont habilités à recevoir des règlements en Titres-Restaurant. Les intermédiaires qui ne font que de la livraison ne peuvent les accepter directement en paiement.

Le paiement en ligne avec une carte Titre-Restaurant APETIZ 2^{ème} génération sur interface PayZen

Heureusement, les PSP (Prestataires de Services de Paiement) tels que LYRA (via sa solution PayZen) ou Monext (via sa solution PayLine) proposent des solutions « clé en main » à leurs clients, exploitants de site Internet de restauration livrée



à domicile. Pour ces exploitants, c'est donc la plate-forme de paiement qui va gérer ces contraintes de paiement pour eux, de façon plus ou moins transparente pour l'utilisateur, selon l'ergonomie de leur site Internet.

Seconde solution, notamment pour l'acceptation des Titres-Restaurant de 2^{ème} génération, l'intégration d'une « API », une application utilisable directement dans le site web du restaurateur. Cette API, mise à disposition gratuitement par CONECS, permet aux webmasters d'intégrer quelques lignes de code pour accepter en toute sécurité les paiements par carte Titre-Restaurant labélisée CONECS. Et ce, directement au sein du site web de restauration concerné.

Il existe donc finalement des solutions simples et rapidement intégrables pour proposer un paiement en Titres-Restaurant dès la commande afin d'éviter les risques des commandes post-payées fantaisistes ou des paiements à la livraison.

Interview

Lucas LEGOUAIL, Président de PERIKO



Connect & Vous :
Monsieur Le Gouail, vous êtes le fondateur-dirigeant de « Periko.fr », quelles sont l'activité et la spécificité de votre site, en quoi

êtes-vous concerné par les « Titres-Restaurant » ?



Lucas Le Gouail :
J'ai lancé ce site pour proposer une alternative à l'offre habituelle de déjeuner rapide et

proposer une offre de restauration livrée, de qualité car composée uniquement de produits bio de saison, provenant de producteurs locaux et particulièrement... bons ! Comme l'essentiel de notre

activité se concentre sur le déjeuner livré en entreprise, les « Titres-Restaurant » sont les modes de paiement préférés de nos clients. Ils représentent 70% de nos encaissements. La difficulté était de les accepter en ligne, ce qui n'était pas possible avant la dématérialisation.

C&V : **Quelles étaient les solutions possibles pour accepter les règlements en « Titres-Restaurant » ?**

LLG : Auparavant, seul le post-paiement à la livraison était possible, ce qui pouvait poser des problèmes de commandes fantaisistes, de gestion de monnaie ou même de risques de pertes ou de vols pour nos livreurs. A cela s'ajoutait le coût des terminaux de paiement qui équipaient les livreurs et le temps perdu à l'encaissement. Le fait de pouvoir les accepter en ligne s'est imposé pour nous et nous avons trouvé un partenaire pour le faire.

C&V : **Quelle est la solution que vous avez retenue et pourquoi ?**

LLG : Nous avons choisi la solution PayZen développée par LYRA car c'était une des premières à être proposée sur le marché et qu'en dehors de sa fiabilité et de sa simplicité d'intégration, elle nous permettait d'intégrer les paiements en nouvelles cartes « Titres-Restaurant » de 2^{ème} génération et même de gérer les compléments de paiement par carte bancaire classique. Une fonctionnalité appréciée par nos clients.

C&V : **Après ces quelques premiers mois d'exploitation de cette solution, quel est votre premier bilan ?**

LLG : Globalement, nos clients sont contents de l'interface de paiement et de la

Interview *...la suite*

liberté de choix qu'elle propose. Cartes bancaires, cartes restaurant ou même les deux, ils font comme ils l'entendent. L'intégration s'est passée facilement, le suivi et la gestion sont simples, tout le monde est content et nos clients peuvent continuer à se régaler de nos sandwiches gastronomiques et les régler facilement...

www.periko.fr

Actu



L'intervention de Frédéric AMSLER (Conecs)

Frédéric Amsler, directeur adjoint de CONECS, était l'un des intervenants de la table ronde autour du thème : « Réinventer le parcours d'achat 100 % digital avec les Titres-Restaurant 2^{ème} génération » durant la « Paris Retail Week », le plus grand évènement retail d'Europe consacré à la distribution et au commerce off et on-line. Autour d'Yves Sicouri (Lyra Networks) et de Cédric Guerin (PayMyTable), Frédéric Amsler a rappelé l'importance du Titre-Restaurant dans le chiffre d'affaires de la restauration et sa nécessaire intégration dans les parcours de paiement, aussi bien pour les nouveaux acteurs de la foodtech que pour les acteurs traditionnels complétant leur offre par des services en ligne. La table ronde a suscité l'intérêt d'un grand nombre de participants dont les questions soulignaient la nécessaire pédagogie sur le sujet.



Cédric GUERIN (Paymytable) / Yves SICOURI (Lyra) / Frédéric AMSLER (Conecs) / Christophe ICHAC (Natixis Intertitres)

La presse en parle...

DM Dynamique-Mag.com

11 / 06 / 2018

Tickets-restaurant, restaurant d'entreprise, un coin cuisine ? Comment choisir ?

« Les titres-restaurant, la liberté de déjeuner comme on veut et avec qui on veut : avoir recours aux titres-restaurant est fort apprécié des salariés pour la pause-déjeuner. Les titres-restaurant permettent aux salariés d'acheter des produits dans les supermarchés, dans les boulangeries et autres, de déjeuner au restaurant ou même dans des lieux destinés à la restauration rapide et donc de choisir les aliments qui conviennent à leur régime et à leur goût. »

AssurBanque20.fr

20 / 06 / 2018

Payez-en ligne par Titres-Restaurant grâce à PayZen

« L'intégration des Titres-Restaurant a été conçue pour être simple et rapide à mettre en place, sans que le commerçant ait à changer de banque. Elle permet dorénavant de payer une commande en ligne en Titres-Restaurant (jusqu'à 19 euros par jour) et de compléter son paiement, si besoin, en réglant le solde par carte bancaire, dans un environnement hautement sécurisé PCI DSS. »

Le particulier pratique

1^{er} / 07 / 2018

Puis-je utiliser mes titres-restaurant comme je veux ?

« Un moyen de paiement particulier : les titres-restaurant permettent aux salariés de manger à un prix avantageux hors de leur domicile. (...) La réglementation est identique qu'il s'agisse de titres papier (carnet de tickets) ou dématérialisés (carte à puce prépayée et rechargeable ou application sur smartphone. (...) La carte ou l'application permettent le règlement au centime d'euros près dans le plafond de 19 €, à dépenser une ou plusieurs fois dans la journée. »

ouest france Ouest France Grand Mans

22 / 08 / 2018

Le « Ticket Resto » électronique divise les pros.

« Le carnet de tickets plié en deux au fond de la poche arrière du jeans, c'est bientôt du passé. Peu à peu, les coupons de papier sont remplacés par une carte à puce. Une petite révolution bien accueillie auprès des restaurateurs : C'est un sérieux gain de temps, les tickets en papier, il faut les compter tous les soirs, faire l'addition, les tamponner, les renvoyer... Le nouveau système, c'est comme une carte bleue, sur le même terminal de paiement. Et le sans contact fonctionne aussi »

mind Mindfintech.fr

29 / 08 / 2018

Titres-restaurant dématérialisés : quelles initiatives dans le paiement mobile ?

« Si la version papier reste prédominante, les titres dématérialisés constituent désormais 15 % des titres émis, selon CONECS, opérateur technique universel en charge de l'acquisition et du routage de transactions de titres-restaurant dématérialisés. (...) Selon ses promoteurs, le titre-restaurant dématérialisé (carte titre-restaurant, portefeuille électronique) offre des avantages aussi bien au salarié qu'à l'employeur : facilité de gestion et d'utilisation (contrôle du solde en temps réel, possibilité de commander en ligne), assurance contre la perte et le vol, accélération du délai de remboursement (sous 48 heures contre un mois pour la version papier) »

[Lien cliquable vers le site concerné.](#)

Directeur de la publication : Vincent Toche
Conception, édition : **INEDIT.**

www.conecs.fr