

# CONNECT & Vous

## L'EDITO

VINCENT TOCHE



« Dis-moi ce que tu manges : je te dirai ce que tu es ». C'est un des célèbres aphorismes que l'avocat et gastronome Jean Anthelme Brillat-Savarin a rédigé dans son célèbre ouvrage « *Physiologie du goût* » (publié en 1825). Brillat-Savarin y établissait une distinction entre les animaux (qui « se repaissent »), l'homme (« qui mange ») et l'homme d'esprit (« qui seul sait manger »).

Mais comment aurait-il qualifié le bénéficiaire du Titre-Restaurant ? Question évidemment anachronique dans un monde dominé par le digital (lire l'article sur l'API en page 2) et l'omnicanal (lire l'interview de Belorder en page 3).

La Commission Nationale des Titres-Restaurant répond indirectement à cette interrogation à travers son étude de mars 2024 qui revient sur le rapport entre les Français, la nourriture et la pause-déjeuner.

Les salariés déclarent être très satisfaits de leur pause-déjeuner (à 86%), encore davantage lorsqu'ils sont en télétravail (à 92%). Pour plus de la moitié des bénéficiaires, leur pause-déjeuner dure entre 30 minutes et 1 heure (la durée étant identique que les salariés soient au bureau ou en télétravail, ce qui démontre encore plus son importance !). Plus de 8 bénéficiaires sur 10 jugent leurs Titres-Restaurant indispensables et pensent qu'il s'agit d'un avantage social important permettant de bien manger et d'améliorer leur pouvoir d'achat. Par ailleurs, les bénéficiaires de titres dématérialisés les jugent pratiques (86 %). Encore plus fort : 70% de ceux bénéficiant encore de titres papier, pensent que l'utilisation des titres dématérialisés est pratique ! La fin du papier n'est plus très loin.

Enfin, l'étude va contre l'idée reçue que les Titres-Restaurant sont principalement distribués dans les grands groupes. En réalité, 75% des bénéficiaires de Titres-Restaurant travaillent dans des structures de moins de 250 salariés, dont environ 1/3 dans des très petites structures (< 20 salariés) !

Bienvenue dans le monde des Titres-Restaurant, dématérialisés certes, mais toujours conviviaux !

Vincent TOCHE,  
Président de CONECS

## CHIFFRES CLÉS

### CE QUE RÉVÈLENT LES RÉSERVATIONS SUR LA RESTAURATION :

+ 4,3%  
27%

Le taux de croissance des réservations de restaurants en 2023 vs 2022

Le pourcentage de réservation dans des établissements au ticket moyen compris entre 30 et 40 €. 25 % pour ceux dont le ticket moyen est compris entre 25 et 30 €.

5

Les villes qui enregistrent le plus de réservations, dans l'ordre : Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux et Strasbourg

FÉVRIER

Le mois qui a enregistré le plus de réservations (un effet St Valentin ♥ ?). En 2022, c'était le mois d'août.

42%

Le taux de réservations qui concernent la cuisine française, suivie par la cuisine italienne (12%), japonaise (7%), indienne (5%) et méditerranéenne (4%).

7/10

Les réservations effectuées pour le dîner. 6 réservations sur 10 sont pour des tables de 2 couverts.

Sources : TheFork. Bilan 2023 du secteur de la restauration

## SOMMAIRE

CHIFFRES CLÉS

P.1

Comment ça marche ?

L'API CONECS, le couteau suisse de l'encaissement TRD

P.2

INTERVIEW

Dina Rasolonjatovo  
Customer Success Manager @Belorder

P.3

ACTU

P.4

LA PRESSE EN PARLE

P.4

# COMMENT ÇA MARCHE ?

## L'API CONECS, LE COUTEAU SUISSE DE L'ENCAISSEMENT TRD



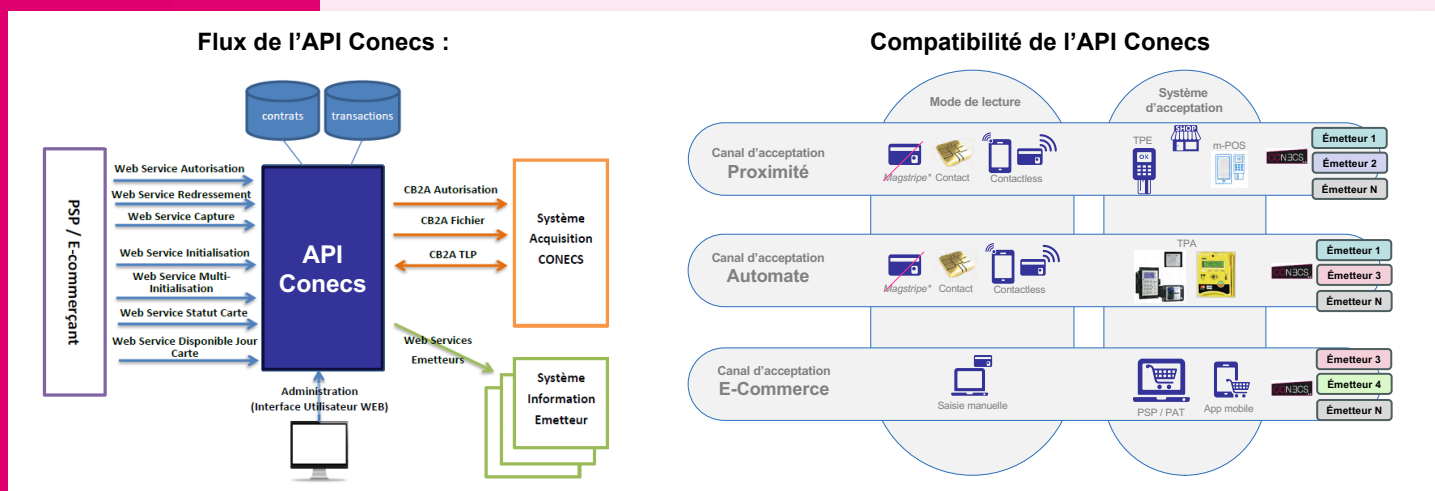
L'API de Conecs, sortie dans sa première version en 2019 (cf *Connect&Vous* n°16 et 19) a bien grandi. Depuis sa version initiale conçue pour répondre à un besoin unique, les transactions TRD en « e-commerce », cette API (application utilisable directement par un site web ou une autre application) répond aujourd'hui à de multiples besoins de commerçants développant de nouveaux canaux de commandes et leurs modalités d'encaissement associées (dont le TRD). Vente à distance, e-commerce, proximité, automates, ... l'API Conecs s'adapte à tous les besoins, devenant par là même, un véritable couteau suisse pour l'encaissement des TRD.

Ainsi, depuis 5 ans, cette API n'a eu de cesse d'évoluer afin notamment de faciliter l'intégration des nouveaux partenaires PSP (*Prestataire de Services de Paiement*) de Conecs dans leur offre multicanale. L'API Conecs prend aujourd'hui la forme d'un véritable « convertisseur » qui va permettre aux diverses technologies actuelles de type « Webservices » d'échanger de l'information menant aux transactions TRD, de façon plus simple et plus rapide qu'avec des protocoles de type CB2A (le protocole standard de la monétique française, utilisé historiquement sur les TPE en proximité).

Cette communication fluide d'informations détaillées rend possible de nouvelles fonctionnalités UX (*expérience utilisateur*) participant à l'essor du TRD. Ainsi, le transport et l'intégration des informations liées au porteur du TRD permet d'utiliser et de communiquer le statut d'une carte, un solde quotidien, une limitation diverse ou tout autre information utile à un parcours de paiement optimisé, fluide et précis.

Cette évolution a impliqué l'ensemble de l'équipe monétique de Conecs qui opère une veille technologique constante afin de répondre en permanence aux attentes des PSP ou aux évolutions techniques pour proposer des montées de versions et les mettre à la disposition des partenaires PSP dès que la demande des commerçants apparaît. La mission de Conecs va donc au-delà de la simple mise à disposition de l'API en accompagnant véritablement les partenaires dans leur intégration selon un processus éprouvé : Cadrage / Elaboration des spécifications / Intégration / Tests et Mise en Production.

Aujourd'hui, l'API Conecs en est à sa version 3.2.4 qui est disponible depuis début 2024 :



Cette version gère à ce jour environ 2 millions de requêtes/mois, mais ses capacités sont encore bien plus élevées. Ce volume est d'ailleurs en constante augmentation de 3%/mois en moyenne, depuis la première version de l'API Conecs.

L'API Conecs apparaît comme simple à intégrer et particulièrement fiable, avec un taux de disponibilité dépassant les 99%. Multi usages, fiable et simple à utiliser, la définition d'un véritable couteau suisse !

# INTERVIEW

**DINA RASOLONJATOVO**

**CUSTOMER SUCCESS MANAGER @BELORDER**



**C&V :** Madame Rasolonjatovo, vous êtes en charge de l'expérience client chez Belorder, dites-nous en plus sur la particularité de Belorder et justement, sur l'expérience client qu'il rend possible :

**D.R :** Belorder est une entreprise française qui propose une solution de prise de commande omnicanale à destination des franchises et des restaurants. Nous avons fait un constat simple : une enseigne avec une forte stratégie digitale, misant sur une expérience unifiée et omnicanale, permet d'accroître directement son chiffre d'affaires. C'est ce que nous proposons grâce à nos solutions de prise de commande omnicanale, que nous avons coconstruites avec nos clients et entièrement pilotables depuis un Dashboard : Click&Collect avec livraison en marque blanche, application mobile, commande à table (Order&Pay), bornes de commande, sites web et store locator. Il faut également savoir que nous avons créé **Belorder Pay**, notre propre système de paiement afin d'accepter les Titres-Restaurant, Apple Pay, Google Pay et bien d'autres fournisseurs, sur l'ensemble de nos solutions.

**C&V :** Parlons « paiement » justement, en quoi le Titre-Restaurant représente-t-il un enjeu pour vous et votre solution ?

C'est surtout un enjeu pour nos clients restaurateurs. C'est ce qui nous a poussé à intégrer ce mode de règlement dès nos débuts. Avec plus de 6 millions de salariés qui les utilisent au quotidien, c'est un apport de chiffre d'affaires significatif et indispensable pour la plupart de nos clients. Dans leur version dématérialisée, ils sont synonymes de gain de temps, d'efficacité et de fluidité de l'encaissement. Belorder est d'ailleurs un partenaire de Conecs sur ce sujet depuis sa création.

**C&V :** Une collaboration solide et fructueuse alors, comment s'est-elle passée ?

Conecs nous accompagne depuis nos débuts et a immédiatement compris que notre vision omnicanale serait un atout fort par rapport à nos concurrents, qui sont en règle générale, spécialisés soit sur le e-commerce soit sur la proximité. Nous avons d'ailleurs changé de PSP, passant d'un PSP monocanal e-commerce vers Adyen, partenaire de Conecs et omnicanal, comme nous. Chez Belorder, nous proposons une solution complète et transparente, quels que soient les canaux d'acquisition. En ce sens, l'évolution de l'API Conecs, dans cette même vision omnicanale, nous a permis d'intégrer les règlements par TRD des clients de Conecs qui étaient très attendus par nos clients restaurateurs de tous types. Quant à nos équipes, elles ont pu s'appuyer sur une forte expertise technique et monétique des équipes de Conecs avec lesquelles nous avons travaillé en parfaite osmose.

**C&V :** Des perspectives d'avenir ?

Belorder est avant tout une entreprise tech. Nous avons un fort bagage technique qui nous permet de livrer des solutions de qualité. Belorder est disponible en France et dans les DROM, en Belgique, en Suisse, au Luxembourg, en Espagne et au Portugal. Force d'adaptation, nous gérons également le multilingue, le multidevise et toutes les spécificités locales.

Notre plan de développement se tourne donc aujourd'hui naturellement vers l'international, tout en consolidant notre parc client français, sur lequel vous pouvez trouver des enseignes comme Pokawa, La Famille, Street Bangkok, Poulet Braisé ou encore Black&White Burgers, ainsi que de nombreux établissements indépendants.

Avec une progression de 10% du CA de la restauration rapide et 5% pour la restauration traditionnelle en 2023 vs 2022, l'avenir reste prometteur !

## ACTU

# franprix

### FRANPRIX OU L'EFFICACITÉ D'UNE COLLABORATION AU QUOTIDIEN

Afin d'optimiser les coûts de commissions bancaires sur les transactions de TRD, l'enseigne vient de mener un audit avec Conecs ayant abouti ces derniers mois à une réduction notable de ses commissions au profit d'une augmentation significative des transactions TRD Conecs, un parcours de paiement TRD plus fluide pour les clients et un meilleur suivi comptable pour l'enseigne. Un partenariat qui se vit au quotidien, au bénéfice de toutes les parties.

### CONECS FORME SES SST

Fin mars, une grande partie des collaborateurs de Conecs a suivi une formation de « Sauveteur Secouriste au Travail » avec Point Org Sécurité, incluant de nombreuses mises en situation. Cette formation apporte un environnement de travail rassurant mais peut également s'appliquer à la vie de tous les jours. Chez Conecs aussi, la sécurité, c'est l'affaire de tous !



Formation SST chez Conecs



### ILS ONT REJOINT CONECS :

Début février, Conecs a accueilli **Lauranne Rémane** qui a rejoint l'équipe SI de Conecs en tant que **Product Owner**. Après un début de carrière de graphiste Webdesigner chez Véolia, elle y a évolué en interne en tant que Product Owner. C'est toujours à ce poste, mais plus orienté UI/UX que Lauranne a rejoint le monde des assurances avant d'arriver chez Conecs.

**Bienvenue dans la Team Conecs !**

## LA PRESSE EN PARLE



**Tendance Hôtellerie**  
26 janvier 2024

**Viva.com devient le premier acquéreur en France à accepter les Titres-Restaurant sur n'importe quel appareil, en partenariat avec Conecs**

« Viva.com est le premier acquéreur en France à permettre les transactions de cartes Titres-Restaurant via son application viva.com | Terminal, qui peut être intégrée à n'importe quel appareil intelligent utilisé par les restaurants et commerces agréés, allant des smartphones aux systèmes de caisse. En France, 6 millions de salariés bénéficient des Titres-Restaurant, dépensant globalement près de 8 milliards d'euros par an ; 70 % d'entre eux utilisent actuellement des Titres-Restaurant dématérialisés, un pourcentage qui devrait atteindre 100 % dans un futur proche. »



**Journaldunet.com**  
29 janvier 2024

**ITW Ilan Ouanounou D.G. Edenred France**

« Nous pensons que le titre-restaurant doit être davantage dépensé en restauration qu'en supermarché parce que c'est sa vocation première. C'est le financement d'une pause déjeuner de qualité pour les salariés sur leur journée de travail. Les salariés qui bénéficient de titres-restaurant vont cinq fois plus au restaurant que les autres et sautent deux fois moins la pause déjeuner et bien se nourrir durant son temps de travail, c'est un facteur de concentration, de productivité, d'efficacité. »



**Resto-today.com**  
30 janvier 2024

**SUMUP étend son réseau d'acceptation à travers la signature d'un partenariat avec CONECS**

« Les commerçants et acteurs de la restauration utilisant les produits et services de la fintech SumUp pourront ainsi accepter les Titres-Restaurant Dématérialisés (TRD), dans le respect de la législation, via les cartes émises par tous les clients de Conecs - Edenred, Pluxee (ex Sodexo), UP, Swile (ex Bimpli) - avec l'ensemble des lecteurs de cartes ainsi que le système de caisse Pro de SumUp. [...]

Une collaboration fructueuse pour les deux sociétés, qui permettra aux commerçants clients de la fintech de bénéficier des nombreux avantages de ce moyen de paiement, particulièrement plébiscité par les Français en période d'inflation. »



**Institut-Viavoice.com**  
5 avril 2024

**Les titres-restaurant, enquête auprès des salariés**

« Viavoice a réalisé pour le compte de la Commission Nationale des Titres-Restaurant une enquête d'opinion auprès de salariés bénéficiant de titres-restaurant [...] Les titres-restaurant représentent un avantage non-négligeable pour les bénéficiaires.

En effet, 92 % d'entre eux les jugent utiles, et même 83 % les qualifient d'indispensables. Pour plus de 4 détenteurs sur 5, les titres-restaurant sont un avantage social important (84 %), contribuant à améliorer leur pouvoir d'achat (83 %), permettant de mieux faire leurs courses alimentaires (81 %) ainsi que de manger correctement pendant leurs pauses-déjeuner (81 %).

Il est également intéressant de noter que près d'un tiers des détenteurs (72 %) considèrent les titres-restaurant comme un critère important dans le choix d'un employeur. Parmi les actifs ne bénéficiant actuellement pas de titres-restaurant, 77 % manifestent un intérêt pour leur déploiement au sein de leur entreprise/organisation. »



**BFMtv.com**  
8 avril 2024

**Titres-restaurant : des annonces attendues avant la fin du mois**

« Le gouvernement dévoilera d'ici à la fin du mois sa réforme des titres-restaurant, qui, outre la dématérialisation prévue en 2026, devrait aussi aborder la question des achats en supermarché, selon les services d'Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée de la Consommation. »