

CONNECT & Vous

21

l'Édito

par Vincent TOCHE



Le e-commerce dans le domaine de la restauration est en plein essor.



On pense d'abord à l'*e-commerce alimentaire*. Aujourd'hui, il est possible de faire ses courses en ligne et d'être livré à domicile en 24h. Le service plaît tout autant aux citadins, toujours pressés et avec un accès difficile aux grandes surfaces, qu'aux ruraux avec le succès bien connus des drive-in.

On pense bien sûr aux sites *d'information/réservation* qui nous aident à choisir un restaurant. 85 % des personnes consultent les menus et avis des clients avant de pousser la porte d'un restaurant ou d'un traiteur ! L'outil web offre plus de convivialité et de créativité qu'une simple carte de menu !

On pense aussi à la *livraison de repas*, à domicile ou au bureau, qui séduit de plus en plus, avec des acteurs nombreux et diversifiés, de simples intermédiaires (marketplace) à des offres intégrées (cf. interview de Dejbox) en passant par des « *farm to food* ». Toutes les combinaisons existent !

Mêmes si les investissements se concentrent essentiellement sur le segment « *Retail & Delivery* », la foodtech est un marché en plein développement en raison :

1/ d'un certain retard sur nos voisins,

2/ d'une tendance haussière du marché sous-jacent de la consommation alimentaire et

3/ d'une mutation continue des habitudes de consommation (ex : augmentation de la part des déjeuners pris sur le lieu de travail plutôt qu'à domicile).



Courbe des transactions VAD Conecs

Est-ce à dire que seuls les gros peuvent réussir dans l'e-commerce ? Bien sûr que non, les indépendants (restaurateurs, traiteurs, boulangeries, etc.) ont eux aussi une carte à jouer, à condition de choisir les bons prestataires techniques qui proposent des solutions adaptées, clés en main. Ce numéro spécial, comme notre site www.conecs.fr, vous permettront d'y voir plus clair !

Bienvenue dans le monde du titre-restaurant dématérialisé, porte d'entrée idéale dans le digital et l'e-commerce !

Vincent TOCHE,
Président de CONECS

Sommaire

	Pages
Comment ça marche ?	
• Le titre-restaurant dématérialisé en e-commerce	2
Interview	
• Adrien Verhack - Co-CEO & fondateur de DejBox	3
Actu	
• Worldline	4
• UMIH	4
• : Vu sur Twitter	5
La presse en parle	5

Chiffres clés

500%

Le taux de croissance annuelle du Foodservice à domicile

85%

Le pourcentage de personnes qui recherchent des informations sur un restaurant avant de s'y rendre. Dans l'ordre, soit sur les annuaires de type TripAdvisor, Yelp ou la Fourchette, sur le site du restaurant ou sur les réseaux sociaux

250
milliards
de dollars

Le C.A. de la foodtech dans le monde attendu pour 2022

9,8
milliards

Le nombre de bouches à nourrir d'ici 2050, qui assureront les beaux jours de la foodtech

52%

des personnes réservant en ligne, aimeraient également pouvoir choisir leur table dans le restaurant dès la réservation. 35 % aimeraient même précommander leur menu

19h

L'heure de pointe des commandes en ligne, livraison ou click & collect

Comment ça marche ?

Le titre-restaurant dématérialisé en e-commerce

Conscient à la fois de l'essor du paiement en ligne et des nouveaux services de e-commerce alimentaire, Conecs travaille à ce que le Titre-Restaurant Dématérialisé (TRD) devienne un moyen de paiement largement utilisable en ligne pour tous les porteurs de cartes labelisées CONECS.

En ligne aussi, Conecs agit en tant qu'acquéreur du moyen de paiement TRD de ses clients UP Déjeuner, Sodexo Pass et Apetiz. Permettre au e-commerçant d'accepter de telles cartes, c'est d'abord se raccorder à son Prestataire de Services de Paiement (PSP). Comme son nom l'indique, le PSP est l'interlocuteur privilégié pour tout site de vente en ligne qui souhaite mettre en place des formules de paiement efficaces. Dans ce cadre, Conecs a noué des partenariats techniques étroits avec des PSP majeurs du marché français comme LYRA PayZen, Monext PayLine, ou encore Paygreen ou Limonetik. La liste de partenaires va s'allonger en 2020, avec Worldline et sa solution SIPS (cf « ACTU ») et d'autres en cours d'intégration.

Quelle que soit la solution retenue, les spécificités réglementaires du TRD ont imposé des adaptations propres à ce moyen de paiement :

1^{ère} spécificité, l'éligibilité des produits au paiement TRD.

Quand les restaurateurs acceptent le TRD en ligne, tous leurs produits sont de fait éligibles en dehors de la livraison qui devrait être payée séparément - mais qui dans la réalité est souvent tout simplement offerte. Dans le cas d'une offre click&collect alimentaire proposée par de grandes et moyennes surfaces alimentaires (GMS), seuls certains produits éligibles peuvent être réglés par TRD. Donc, par ce biais, en service « Drive » ou en magasin, c'est à l'enseigne GMS de gérer -en amont- l'éligibilité des produits concernés et de reporter à

Mais plus que ces informations au porteur, les fonctionnalités suivantes facilitent l'expérience de paiement en ligne TRD.

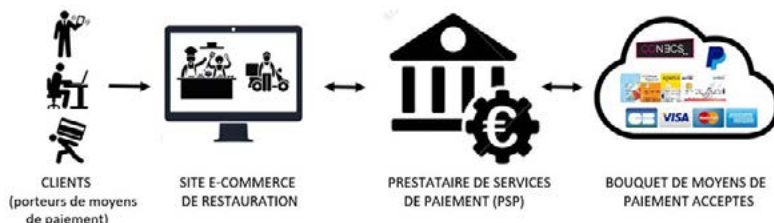
L'autorisation partielle et le complément de paiement

Si le montant à régler en ligne est supérieur au SQD, Conecs et ses PSP partenaires proposent un complément de paiement par carte bancaire. Dans ce cas, l'émetteur de la carte délivre une « autorisation partielle » à la hauteur du SQD. Ainsi, l'autorisation partielle permet au porteur de débiter au maximum les fonds disponibles sur son crédit TRD quotidien et ce, quel que soit le montant de sa commande. Le reste à régler le sera par un autre moyen de paiement proposé par le PSP partenaire.

Cette fonctionnalité permet de couvrir tous les cas d'usage du e-commerçant même au-delà des 19 € quotidiens ou du SQD. Le paiement complémentaire évite aussi les abandons de paniers pour dépassement du SQD et entraîne souvent une augmentation de panier moyen pour le e-commerçant.

Annulations de paiement

Le TRD étant un moyen de paiement prépayé, Conecs et ses PSP partenaires gèrent les annulations de paiements en temps réel. L'enjeu est d'éviter de bloquer le solde disponible d'un porteur pour un nouvel essai d'achat de son déjeuner ou de ses futurs achats du jour. Conecs et ses clients émetteurs ont donc mis en place des protocoles sécurisés, automatisés et surtout, en temps réel, afin de gérer des annulations de commande sans conséquence pour le porteur de TRD.



Les acteurs d'un site e-commerce de restauration

Pour ces partenaires PSP, Conecs propose une « offre d'acceptation e-commerce » qui se compose de 2 solutions possibles :

- Soit une intégration directe CB2A (un protocole bancaire standard en France)
- Soit une intégration par API ou interface applicative de programmation

La 1^{ère} solution permet une collaboration rapide avec les acteurs historiques du paiement en ligne participants à l'environnement CB-Cartes Bancaires. La seconde solution s'adresse à des acteurs sachant tirer parti d'une architecture de paiement par webservices.

la fois le montant total et le montant éligible à son PSP. Nos partenaires proposent des cinématiques adaptées pour savoir gérer ces deux montants.

Seconde spécificité, l'affichage du « solde quotidien disponible » (SQD)

Pour enrichir l'expérience de paiement, un site de e-commerce peut informer son client porteur de TRD de son solde quotidien disponible (SQD). Pour mémoire, la somme maximale quotidienne est de 19 €, à dépenser en une ou plusieurs fois. Sous certaines conditions avec le site marchand il est possible d'afficher au client son SQD avant achat.

Depuis ses débuts sur le marché du e-commerce de restauration, Conecs a entrepris un travail en étroite collaboration avec ses partenaires PSP spécialistes des problématiques de paiement sur Internet. Ce travail préalable a permis d'aboutir à des offres de solutions souples, adaptables, intuitives et facilement intégrables sur le site marchand. Ces solutions permettent aux porteurs de cartes du réseau CONECS d'élargir l'offre de restauration disponible voire de diversifier leurs modes de restauration dans le futur...



Gabriel Guy-Delort,
Chef de projet Monétique Conecs

CONECS & l'E-Commerce de restauration en quelques points :

- Plus d'une centaine de sites et points de vente en exploitation, qui acceptent les règlements par TRD labélisés Conecs
- Un volume de transactions en croissance forte et régulière
- Plusieurs sites et enseignes spécialisés de 1^{er} ordre intégrés (FoodChéri, DejBox, Newrest (commande bar TGV), Class'Crouste,...)
- Une ouverture vers de nombreux PSP déjà partenaires ou en cours d'intégration avec 4 objectifs :
 - Accompagner les enseignes établies dans la construction de leur offre « Click & Collect » ou livraison
 - S'intégrer aux nouveaux services proposés par la foodtech et les nouvelles habitudes qu'elles créent (Paiements dématérialisés à la table, applis mobiles, etc.)
 - S'intégrer aux divers « Wallets » actuels ou à venir (Lyf Pay)
 - S'intégrer à toutes les nouvelles offres des enseignes telles que les drives, distributeurs connectés, etc.

Interview

Adrien VERHACK - Co-CEO & Fondateur de DejBox - (<https://www.dejbox.fr/>)



DejBox est une start-up de la foodtech créée en 2015 par deux amis de fac dans la métropole lilloise. Proposant des « formules déjeuners livrées gratuitement pour le prix d'un titre restaurant », il nous semblait particulièrement intéressant de revenir sur l'expérience de son cofondateur concernant justement, les Titres-Restaurant dématérialisés (TRD).

Connect & Vous : Dans votre environnement hyper concurrentiel, quelle est la spécificité de DejBox par rapport aux Uber Eats, Deliveroo, Frichti ou encore FoodChéri ?

Adrien Verhack Nous sommes partis du principe qu'aujourd'hui, 90% des salariés n'ont pas accès à une solution de restauration intégrée à leur entreprise pour le déjeuner. Et c'est particulièrement notable en périphérie des grandes villes où bon nombre de TPE/PME sont implantées et où les offres de restauration sont peu nombreuses et peu variées. Les concurrents dont vous parlez délaissent ce marché, nous nous y sommes concentrés et 5 ans après notre création, c'est un succès puisque nous livrons plus de 200.000 repas par mois et affichons un taux de croissance à deux chiffres.

Ensuite, nous ne sommes pas une simple plateforme de livraison mais élaborons nos propres recettes avec l'aide

de traiteurs, restaurateurs et industriels partenaires. Enfin, notre offre s'adresse aux entreprises plus qu'aux particuliers puisque nous référençons des PME à partir de 10 salariés pour optimiser nos coûts de livraison. Notre cible est donc très principalement utilisatrice de Titre-Restaurant.

C & V : Sur ce dernier point, pouvez-vous nous préciser ce qui a motivé votre changement de PSP (Prestataire de Services de Paiement) pour PayZen qui est un des partenaires proposant Conecs pour payer en ligne ?

A. V. : PayZen est l'un des 1^{er} PSP à avoir proposé une solution unique intégrant la solution Conecs –qui nous était demandée de plus en plus par nos clients– ainsi que les cartes 1^{ère} génération (encore en circulation) et les nouvelles cartes hybrides. Il nous a apporté les garanties d'expertise et d'expérience à un coût compétitif par rapport à notre PSP précédent, nous avons donc choisi de changer de PSP pour PayZen en juin de cette année.

C & V : Après deux mois de mise en exploitation, quel est votre bilan par rapport à vos attentes ?

A. V. : La mise en exploitation a été assez rapide puisqu'en moins de 2 mois, nous avons fait l'intégration et les tests. Nous avons commencé à accepter les cartes TRD avec Payzen à la rentrée. Dès le 1^{er} jour, le nombre de transactions TRD a été significatif, notamment pour les cartes Conecs. Cela démontre une vraie attente de notre clientèle, qui a clairement commandé ses déjeuners grâce à la possibilité d'utiliser leur carte « Conecs ». Après deux mois, Conecs représente une part très importante comparée à tous nos règlements, effectués

principalement par de nouveaux clients. Enfin, cerise sur le gâteau, le panier moyen et la fréquence des commandes sont un peu supérieurs pour les clients « TRD » par rapport aux seuls clients « CB », notamment grâce au complément de paiement qui permet aux utilisateurs de carte restaurant d'aller au-delà du disponible journalier (19 € ou moins).

C'est un succès important et rapide dont nous sommes particulièrement satisfaits.



Tout comme DéjBox, FoodChéri accepte depuis octobre les paiements en ligne par Titres-Restaurant Conecs. Le choix de FoodChéri s'est porté sur la solution proposée par PayGreen (cf. Connect & Vous N°19), proposant également Conecs pour payer en ligne. La plate-forme de livraison de repas sains et délicieux implantée dans une dizaine de villes à travers la France propose à ses clients de régler leur commande par tous types de Titres-Restaurant directement en ligne, ce qui est une véritable nouveauté dans l'expérience client là où les Titres-Restaurant n'étaient auparavant qu'acceptés en post paiement à la livraison.

Actu

Worldline, leader européen des paiements et services transactionnels, signe un partenariat avec Conecs



afin d'accompagner l'essor de la restauration en e-commerce. Grâce à ce partenariat, les restaurateurs proposant une offre en ligne peuvent accepter les TRD via « WL SIPS » et augmenter significativement leur chiffre d'affaires. WL SIPS est d'ores et déjà utilisé par plus de 50.000 e-marchands dont les 2/3 sont des références majeures (rapport FEVAD Top e-commerce 2018). Ce nouveau moyen de paiement en exploitation dès janvier 2020, intègre parfaitement toutes les spécificités du TRD, y compris l'autorisation partielle et le complément de paiement. Conecs confirme une fois encore son développement sur le e-commerce de restauration. Connect & Vous reviendra sur les atouts et développements de ce partenariat dans un prochain numéro.



C'est à Biarritz que l'UMIH (Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie – 1^{ère} première organisation professionnelle des cafés, hôtels, restaurants, établissements de nuit et indépendants) a organisé cette année son 67^{ème} Congrès mi-novembre. Les clients de CONECS (Sodexo, Natixis, Edenred et UP) ont accueilli sur leurs stands respectifs, une grande partie des 5 à 600 congressistes restaurateurs présents pour l'occasion.



F.Amsler, DGA de Conecs et les émetteurs clients de Conecs (Groupe UP, Sodexo, Edenred, Natixis) sur leur stand



*Vincent Toche,
président et toute l'équipe
Conecs vous présentent
leurs meilleurs vœux !*



nouvelle rubrique



« Vu sur Twitter »

NOUS AVONS RELEVÉ CES QUELQUES TWEETS INTÉRESSANTS :

09/10/2019

@sandwichshows

En 2018, la France recensait plus de 94.000 établissements snacking. Ne manquez pas les infos de la prochaine étude Speak Snacking par @NicolasNouchi !

18/10/2019

@francesnacking

En ne retenant que les 10-1ers marchés mondiaux, le CA de l'industrie #snacking atteint 2 000 Md€. C'est le segment le + dynamique de la RHF grâce à la démographique, l'urbanisation des pays émergents et la hausse des niveaux de vie.

31/10/2019

@ZenchefFR

Le secteur de la #restauration est appelé à bénéficier d'un taux de croissance annuel moyen de 2,2 % en France sur la période 2018-2022.

Et @ConecsFrance pour ceux qui ne nous suivraient pas encore...

18/10/2019

40 % du CA d'une #boulangerie provient du #snacking ! Via @MalouFoodMtkg
Cela explique pourquoi 8 % des 180.000 points d'acceptation de la Carte #titrerestaurant 2^{ème} génération #conecs sont des #boulangeries !

23/10/2019

15 % c'est la part du petit déjeuner en restauration rapide : une hausse de 3 % en 10 ans ! N'oubliez pas que vous pouvez utiliser la Carte #titrerestaurant 2^{ème} génération #conecs même au petit-déjeuner ! Via @BurnerSam @francesnacking

13/11/2019

Le marché du repas hors domicile pèse 90 milliards d'euros. Pour la première fois depuis 15 ans, il est en hausse : + 3,9 %. Le #titrerestaurant représenterait donc 7 % du total ! Via @sandwichshows

13/11/2019

Heureux de vous annoncer que l'enseigne @Foodcheri accepte les paiements en ligne par Carte #titrerestaurant @Apetiz_Officiel @sodexopass_fr @UpFrance ! Merci à @PayGreen_fr pour cette intégration !

La presse en parle...

Courrier Cadres Courrier Cadres

20 septembre 2019

Titres-restaurants : la digitalisation s'impose peu à peu

« Les collaborateurs ont une carte et payent leurs repas sans avoir besoin de rajouter de la monnaie pour compléter. Les utilisateurs se rendent compte que ce ne sont pas que des titres-restaurant, c'est aussi un vrai gain de pouvoir d'achat. La dématérialisation apporte avec elle des solutions qui nous plaisent. Comme le fait de pouvoir commander, par exemple, à plusieurs et donc de déjeuner ensemble », explique Nouhad Kamili, financial and admin manager chez Spendesk

askeet Capital.fr

30 septembre 2019

Titres-restaurant : en route vers la dématérialisation

« Face à la digitalisation des usages et à la demande croissante des salariés, il a fallu repenser le titre restaurant au niveau de son format. La dématérialisation est vite apparue comme une évidence pour faciliter l'utilisation quotidienne des titres restaurant. (...) Par rapport au chèque papier, le titre restaurant dématérialisé apporte de nombreux avantages : Dans le portefeuille ou le sac, le format carte est moins encombrant qu'un carnet de chèques restaurant ; Le solde est consultable facilement et rapidement ; La somme exacte est prélevée sur le compte lié (le salarié paye au centime près) ; Il est possible d'effectuer des commandes en ligne auprès des restaurants partenaires du réseau (...) »

L'Hôtellerie Restauration

L'Hôtellerie – Restauration

31 octobre 2019

Le Titre-Restaurant

« En raison de l'avantage social et fiscal octroyé à ce titre, la législation est extrêmement rigoureuse quant à leurs règles d'utilisation :
Le titre-restaurant est exclusivement destiné au repas compris dans les horaires de travail
Les titres-restaurant ne sont pas utilisables les dimanches et jours fériés
Leur plafond d'utilisation est fixé à 19 euros maximum par jour, à dépenser en une ou plusieurs fois (...) »

CONECS



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

www.conecs.fr