

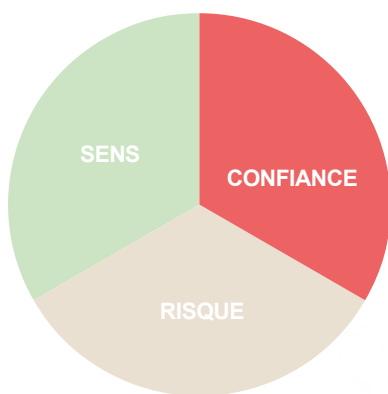
# CONNECT & Vous

## et sortez de chez vous !

23

Numéro déconfiné !

l'Édito  
par Vincent TOCHE



Le Petit Prince - Antoine de St Exupéry

« Un adulte, c'est quelqu'un qui n'a plus peur »

disait Saint-Exupéry

Et, pour cela, il faut **agir, avancer**.

**3 principes** pour aller de l'avant et nous guider, au-delà des précautions sanitaires simples mais toujours nécessaires.

- Il n'existe pas d'action sans **confiance** : la confiance est une croyance (*fides* = foi), un pari sur moi et sur les autres. La confiance permet d'impulser, d'amorcer une action. C'est un démultiplicateur d'actions. Le paiement par carte (contact, sans contact ou e-commerce) est fondé sur un contrat de confiance implicite, entre le consommateur, le commerçant et les intermédiaires de paiement, quelle que soit leur forme, émetteur, PSP, terminaliste ou mainteneur. Les « tiers de confiance » font aussi partie de ces « invisibles » qu'on apprend à découvrir aujourd'hui (cf. article « Comment ça marche » p.2).
- Il n'existe pas d'action sans **risque** : le risque 0 n'existe pas. Vivre, c'est prendre des risques, et donc risquer sa vie. C'est aussi se jouer des aléas, et en faire des opportunités. C'est ce que font les startups qui se créent au croisement de la Fintech et de la Foodtech (cf. interview A. de Rohden p.3).
- Il n'existe pas d'action sans **sens** : paradoxalement, le mot sens va dans tous les sens. Ce mot désigne tout à la fois la direction, la signification et la sensation ! Mais c'est plus simple qu'il n'y paraît. L'action prend tout son sens dans une fin qui n'est pas dans l'action elle-même. Prenons l'exemple du secteur de la restauration : la fabrication de repas, le service à table, comme les innovations de la Foodtech ou les avancées de la Paytech, n'ont d'autre but que de favoriser une certaine forme de convivialité, de vivre ensemble. Je commande, je réceptionne, je mange, je paye, donc je suis, j'existe, j'invite des convives : je convie. La vie, c'est aussi la solidarité (cf. articles « Actu » p.4).

Bienvenue dans le monde du Titre-Restaurant dématérialisé, plateforme de gestion du risque, de confiance et de sens !

Vincent TOCHE,  
Président de CONECS

## Sommaire

	Pages
<b>Comment ça marche ?</b>	
• Comment choisir son prestataire en e-commerce ?	2
<b>Interview</b>	
• Arnaud De Rohden - CEO & Co-fondateur de Pulp	3
<b>Actu</b>	
• Le sans contact boosté par la crainte de Coronavirus	4
• Les Titres-Restaurant explosent le plafond	4
<b>📢 : Vu sur Twitter</b>	5
<b>La presse en parle</b>	5

## Chiffres clé du post-covid :

2/3

La part des paiements TRD « sans contact » au mois de juin 2020. Ils n'étaient que d'1/3 en juin 2019.

16 €

Le panier moyen réglé en CB sans contact, soit **+45 %** par rapport à son montant moyen de 2019.

x4

L'augmentation des transactions Titres-Restaurant dématérialisés le dimanche, depuis la généralisation de leur usage les dimanches et jours fériés actée le 12 juin 2020.

+27%

L'augmentation du nombre de points de vente acceptant les TRD en « e-commerce » (livraison / cash and carry) depuis le début du confinement.

+275%

Le taux de croissance vertigineux du nombre de transactions TRD Conecs e-commerce, entre mai et juin 2020.

Sources : GIE CB / Conecs / ETR.

## Une reprise dite en « V » des transactions TRD post-confinement



# Comment ça marche ?

## Comment choisir son prestataire en e-commerce ?

Le commerce en ligne est un des grands gagnants du confinement. Si la part de marché de l'e-commerce dans les produits alimentaires et de grande consommation avait tendance à progresser régulièrement (de 4,9 % en 2017 à 5,7 % en 2019), elle a quasiment doublé, passant à 9,8 % pendant le 1<sup>er</sup> mois du confinement ! La marge de progression de l'e-commerce est donc encore considérable, notamment dans la restauration.

**Mais pour un restaurateur, comment choisir son prestataire de service de paiement (PSP) sans être un spécialiste ni du paiement ni de la monétique ?**

En dehors des incontournables acteurs internationaux du secteur réservés aux grandes métropoles, quelques solutions rapides à mettre en place existent. Elles sont de plusieurs types.

La première solution est généralement proposée par des **intégrateurs** qui vont permettre au restaurateur de se lancer dans une activité d'e-commerce (click & collect, click & delivery, etc.) sans même disposer d'un site marchand. Des offres comme [Zenorder.fr](http://Zenorder.fr), l'app mobile Pulp ([joinpulp.com](http://joinpulp.com)), Phenix ([wearephenix.com](http://wearephenix.com)), [obypay.com](http://obypay.com), [paywell.fr](http://paywell.fr), etc. proposent au professionnel des fonctionnalités à personnaliser :

- la consultation et la gestion des menus,
- la prise de commande,
- la fonction de paiement, via cartes bancaires ou via carte Titre-Restaurant labélisée Conecs,
- la gestion de la livraison.

La deuxième solution consiste à enrichir son propre site par un module complet de paiement. Comme il y a plusieurs modes de règlement (à la commande, à la livraison), plusieurs types de cartes, plusieurs types de paiements, le monde du paiement est souvent affaire de spécialistes qui ont déjà intégré toutes ces subtilités. Sur le site [Conecs.fr](http://Conecs.fr), le professionnel pourra trouver la liste de nos partenaires PSP de référence, qui couvrent 80 % du marché de l'e-commerce en France !



Les prestataires étant nombreux, la concurrence vive et la terminologie parfois abscons, il n'est pas toujours facile de s'y retrouver ! Il faut bien sûr comparer les services proposés et les tarifs (souvent liés à la volumétrie), mais aussi poser à chacun des prestataires contactés des questions plus spécifiques au monde de la restauration :

**Votre solution permet-elle d'accepter les paiements par carte Titre-Restaurant (Conecs) ?**

L'expérience montre que ce n'est pas toujours le cas, et cela peut être rédhibitoire pour l'activité de l'e-commerçant ! En cas de doute, n'hésitez pas à nous contacter sur le site [Conecs.fr](http://Conecs.fr) via le formulaire de contact.

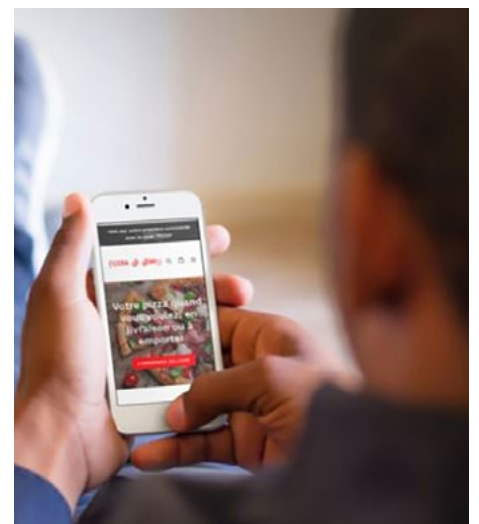
**Le paiement en 1 clic est-il possible ?**

Cette fonction permet de préenregistrer la carte afin d'accélérer le temps de commande (cf. encadré sur le « one click » p.3).

**Gérez-vous le « paiement complémentaire » ?**

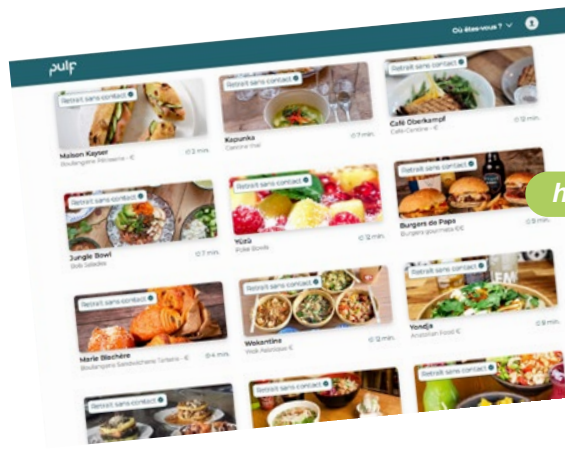
Cette fonction permet de réduire les abandons de paniers lors du paiement, en proposant une solution quand le montant de la commande est supérieur au solde disponible sur la carte Titre-Restaurant.

Des questions importantes pour le monde de la restauration afin de prendre une décision en toute connaissance de cause et éviter les déconvenues...



# Interview

ARNAUD DE ROHDEN - CEO & Co-Fondateur de Pulp



p. 3

<https://joinpulp.com>

Application disponible sur l'Appstore et Google Play

**Pulp est une solution innovante d'acquisition client et de gestion des flux de clientèle en restaurant. En permettant aux clients de commander à emporter via une application mobile avant leur arrivée, Pulp réduit considérablement les files d'attente, augmente le panier moyen et génère davantage de trafic en restaurant.**

**Connect & Vous :** Pouvez-vous nous parler de votre startup « Pulp », et en quoi consiste votre collaboration avec Conecs ?

**Arnaud de Rohden :** Nous sommes une startup à la frontière entre la foodtech et la fintech, puisque nous éditons une application mobile qui a pour mission de simplifier la commande en restaurant, de la sélection du plat au paiement. Avec Pulp, terminé les files d'attente : tout se fait en amont, de façon rapide et sécurisée. Dans cette logique, sur la partie paiement, la gestion des règlements par Titres-Restaurant était indispensable pour nous. Grâce à l'API Conecs\*, nous avons pu intégrer le paiement Conecs très efficacement, et maximiser l'expérience de paiement grâce à la fonctionnalité « one-click » (voir encadré ci-dessous), qui permet de mémoriser les informations de la carte TR de l'utilisateur pour les prochaines transactions.

**C & V :** Pulp est la première application mobile à avoir intégré l'API Conecs. Pourquoi avoir choisi d'intégrer une API plutôt que de passer par un PSP\*\* proposant Conecs ?

**A. de R. :** La réactivité et l'agilité sont des qualités indispensables à nos yeux pour que notre startup réussisse sur le long terme. Afin de rester autonomes sur nos développements et intégrer rapidement les fonctionnalités actuelles et futures du Titre-Restaurant Dématérialisé, il nous est indispensable de ne dépendre de personne et d'avoir la pleine maîtrise de nos outils. L'API Conecs étant disponible et qualitative, nous avons préféré l'intégrer plutôt que de faire appel à un PSP tiers.

**C & V :** Vous êtes également les premiers à avoir intégré le « One Click » pour le paiement en TRD Conecs. Pourquoi avoir choisi cette fonctionnalité ?

**A. de R. :** Notre niveau d'exigence en termes d'optimisation de l'expérience client est particulièrement élevé. Nous promettons à nos utilisateurs une expérience de commande fluide et rapide, cette fonctionnalité répondait donc parfaitement à notre besoin. Nous avons immédiatement souhaité l'intégrer à notre application, et Conecs l'a rendu possible. Nous ne pouvions pas proposer de gagner du temps dans le process de commande pour en perdre dans celui du paiement !

**C & V :** Enfin, en parlant d'expérience utilisateur : comment s'est passé votre propre expérience avec Conecs ?

**A. de R. :** Nous avons trouvé en Conecs un partenaire prêt à nous faire confiance, sans présager de notre taille au début de la collaboration. Les équipes ont été créatives et réactives et, malgré ce contexte de « première » des deux côtés, nous avons réussi une intégration en seulement trois mois. Le pilote, lancé en février, s'est avéré un succès en quelques semaines. En résumé, une UX\*\*\* efficace, professionnelle et, cerise sur le gâteau... sympathique !



Buy now with 1-Click®

**La fonctionnalité « ONE-CLICK », qu'est-ce que c'est ?**

Après inscription, cette fonction permet un paiement en une seule étape de validation. « One-Click » fait référence à un paiement en « un seul clic » par opposition à un paiement classique qui impose à chaque achat la saisie des informations de carte (N° de la carte, date de validité, cryptogramme).

La fonctionnalité « one-click » permet de saisir une seule fois toutes ces informations sur un serveur sécurisé et de les réutiliser automatiquement en un seul clic. En termes de parcours de paiement, c'est le mode le plus simple et le plus rapide.

Illustration Amazon

\* API : Interface Applicative de programmation – cf. Connect & Vous N°19

\*\* PSP : Prestataire de Services de Paiement

\*\*\* UX : Expérience Utilisateur



## Le sans contact boosté par la crainte du Coronavirus

**La fonctionnalité « sans contact » permet de régler rapidement par carte les petits achats de la vie quotidienne. Plus de monnaie à chercher, plus de code confidentiel à saisir, plus de carte à insérer. Il suffit juste de poser la carte sur le terminal de paiement du commerçant pour valider la transaction.**

Pour vos achats alimentaires, privilégiez les paiements **SANS CONTACT**



En raison de la crise sanitaire, le GIE CB a relevé le plafond du sans contact CB de 30 à 50 € à partir de la mi-mai, avec un succès immédiat : en quelques jours, un tiers des transactions entre 30 et 50 € ont été réglées en sans contact.

Au niveau des Titres-Restaurant, le sans contact est également plébiscité avec près de 2/3 des transactions ! À ce jour, environ 80 % des points de vente en Monétique Autonome (essentiellement des points de vente indépendants) acceptent les TRD sans contact. Et s'ils ne les acceptent pas encore, un simple appel téléphonique au mainteneur du TPE permet de mettre en place la fonctionnalité en quelques minutes (cf. *Connect & vous* N°18).

En Monétique Intégrée, c'est un peu différent (cf. *Connect & vous* N°17), puisqu'il faut mettre à jour à la fois le serveur centralisé de l'enseigne et les terminaux de paiement, reliés au système de caisse. Ce déploiement est à la main de l'enseigne qui doit l'intégrer dans une « roadmap » monétique souvent chargée ! Mais la plupart des enseignes ont bien compris l'enjeu (gain de temps, meilleure fluidité en caisse, souci sanitaire) et ont déjà déployé le TRD sans contact. D'autres sont en déploiement (Carrefour) ou en test (Casino, Picard).

En contact ou en sans contact, le plafond du Titre-Restaurant reste toujours le même, 19 € ou 38 € en fonction de la typologie du point de vente (cf. *article sur le relèvement du plafond*).

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) recommande le paiement sans contact afin d'enrayer la propagation du coronavirus. Dans un article de *The Telegraph* daté du 2 mars 2020, elle déclare : « Les billets de banque peuvent propager le virus. Nous recommandons d'utiliser des systèmes de paiement sans espèces et sans contact dans la mesure du possible ».



## Les Titres-Restaurant explosent le plafond

**Le plafond journalier passe de 19 à 38 € dans la plupart des établissements !**



Depuis le 12 juin, le plafond de dépense du Titre-Restaurant est passé de 19 à 38 € par jour. Le Titre-Restaurant est utilisable également les dimanches et jours fériés pour un resto en amoureux ou entre amis !

**Attention** : ces nouvelles règles, concernant le relèvement du plafond ou l'utilisation le dimanche, ne s'appliquent que dans les restaurants et les débits de boisson, y compris en vente livrée ou à emporter. Temporaires, ces règles seront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2020 ([décret du 11 juin](#)).

D'un point de vue pratique, peut-on cumuler les dépenses dans les restaurants et celles effectuées ailleurs (boulangeries, marchands de fruits et légumes, supermarchés, etc.) ?

**OUI**, le cumul est possible dans la limite du plafond initial de 19 € pour les dépenses hors restaurants et 38 € pour les dépenses dans les restaurants.

### Exemples :

- Si vous dépensez 10 € à la boulangerie, vous pouvez vous offrir un restaurant à 28 € (cumul possible).
- Si vous dépensez 19 € au supermarché (plafond maxi), vous pouvez encore payer 19 € au restaurant (cumul possible).
- Si vous dépensez 20 € au restaurant, vous ne pouvez pas dans la même journée faire ensuite vos courses au supermarché ou aller à la boulangerie (car plafond quotidien de 19 € dépassé), mais vous pouvez à nouveau dépenser jusqu'à 18 € dans un restaurant !

Bref, faites bien attention à l'ordre de vos achats ! 😊

# « Vu sur Twitter »



## NOUS AVONS RELEVÉ CES QUELQUES TWEETS INTÉRESSANTS :

11/06/20  
@FSV\_Fr

« Le digital a permis de limiter les dégâts dus à la pandémie, via notamment la livraison, la VAE et le click & collect. Sans le digital, une large part de l'activité du marché se serait complètement arrêtée. »

**François Blouin @FSV\_Fr pour @foodhoteltech**

15/06/20  
@FSV\_Fr

Côté chaînes de restauration, @FSV\_Fr constate que 91 des 100 plus grandes ont rouvert. En moyenne, 80 à 90 % de leurs établissements sont accessibles.

21/06/20  
@iledefrance

La #FeteDesRestos est lancée ! Tous les dimanches jusqu'au 23 août, profitez de vos restaurateurs dans un esprit convivial. **#MonÉtéMaRégion** <https://iledefrance.fr/fetesesrestos>

22/06/20  
@LSAconsommation

La réouverture des restaurants dope la reprise des centres cciaux. La fréquentation en 6<sup>e</sup> semaine post confinement atteint 84 % (vs AN-1). La réouverture des cinémas (22 juin) et le début des soldes (15 juillet) devraient conforter ce retour des visiteurs.

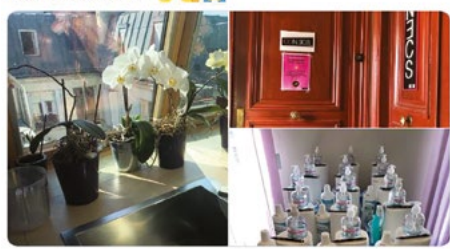
**Et @ConecsFrance pour ceux qui ne nous suivraient pas encore...**

05/06/20

« Si la restauration à emporter se banalise puisque les Français s'y sont habitués pendant la crise, elle pourrait devenir une composante du quotidien alimentaire dans les villes notamment et donc un acteur majeur de la transition agricole et alimentaire. » **via Snacking.fr**

10/06/20

Back to the office! 🙌🙌🙌



4:33 PM - 10 juin 2020 - Twitter for iPhone

22/06/20

Durant le confinement, 9,8 % des achats de produits alimentaires et de grande consommation ont été réalisés en ligne, contre 5,7 % en 2019.

**via @LaMatinale\_M**

## La presse en parle...

**MoneyVox** Money Vox

02 Mars 2020

***Ticket restaurant : que peut-on vraiment payer avec ? (et 10 autres questions qu'on se pose)***

« Pour distinguer ce qui peut ou non être payé par titre restaurant, « les magasins doivent avoir mis en place un traitement automatique permettant l'identification des articles éligibles » a précisé en 2016 la Commission nationale des titres restaurant, qui fixe les règles du secteur. Chaque supermarché est donc libre de fixer sa propre liste de produits éligibles... »

**Viuz** Viuz.com

25 mai 2020

***Sans contact : le déclin des espèces... 110 millions de cartes de paiement supplémentaires en 2020***

« Les espèces ont donc été mises au placard, et le paiement par CB sans contact est devenu notre sauveur. Le plafond initialement de 30 € a été augmenté à 50 € (...) Cette nécessité de réduire les risques sanitaires a donc accéléré le déploiement du sans contact, la hausse du plafond comme levier supplémentaire. Près de 80 % des paiements par carte du quotidien sont inférieurs à 50 € et peuvent maintenant être réalisés en mode sans contact. En quelques jours seulement, les effets ont déjà été mesurés par le GIE bancaires qui annonçaient 3 millions de transactions par carte sans contact entre 30 et 50 € réalisées entre le 11 et le 14 Mai 2020... »



Le Figaro

11 juin 2020

***Les tickets-restaurants déplaçonnés à 38 € à partir de ce vendredi***

« (...) Il est désormais possible de payer jusqu'à 38 € au restaurant, et non plus 19 €, avec ses tickets-restaurants ou sa carte de tickets-restaurants, le décret le permettant a été validé jeudi. Les paiements en week-end et jours fériés seront également acceptés et ce, jusqu'à la fin de l'année. «... Cette mesure sera un outil puissant de relance de l'activité des restaurateurs », espère-t-on du côté du ministère de l'Économie. »

**Europe 1**

Europe 1

11 juin 2020

***Les titres-restaurant désormais utilisables le week-end jusqu'à 38 € par jour***

« Cette mesure, qui va permettre à quelque 4,4 millions de salariés d'utiliser l'équivalent de 1,5 milliard d'euros de titres de paiement dans les restaurants le week-end, se veut un coup de pouce aux restaurateurs, dont certaines peinent à relancer leur activité après la fermeture imposée par l'état d'urgence sanitaire. »

**Femme actuelle**

Femme actuelle

12 juin 2020

***Ticket-restaurant : le paiement jusqu'à 38 € est désormais autorisé***

« Vous n'avez pas de restaurant ou de brasserie à côté de votre lieu de travail ? Pas de panique, les supermarchés acceptent les tickets-restaurant. Cela ne signifie pas forcément que vous pouvez faire vos courses avec. Les tickets-restaurant sont normalement restreints aux produits alimentaires, à savoir : les sandwiches, les plats préparés, les salades, les produits laitiers, les desserts types paquets de gâteaux. Vous préférez faire vos courses chez les commerçants (bouchers, maraîchers, boulangers, traiteurs...) ou au marché ? Ce n'est pas un problème puisque les tickets-restaurant sont également acceptés dans ces endroits (dans la limite de 19 € par jour). »



Directeur de la publication : **Vincent Toche**  
Conception, édition : **Inédit**  
**[www.conecs.fr](http://www.conecs.fr)**