

Dématérialisation des moyens de paiement



Faciliter le règlement des repas

La dématérialisation des moyens de paiement, devenue courante dans notre quotidien, investit aussi la restauration collective : automatisation des opérations, simplification du règlement des repas, élargissement du champ des possibilités en intégrant de nouveaux services dans un outil pratique... Quelques exemples dans le secteur hospitalier.

« **A**u niveau de nos selfs, sur les sites de Chambéry et d'Aix-les-Bains, nous avons mis en place le même logiciel d'encaissement pour nos personnels », signale Éric de Bigault, responsable restauration au CH Métropole Savoie. « Ils peuvent ainsi déjeuner sur chacun des deux sites avec la même carte de self et les mêmes tarifs. » Les moyens de paiement en place sont variés : rechargement de la carte de self par borne CB située au self de Chambéry (900 repas/jour), rechargement de la carte de self par Internet avec un lien sur le site du CHMS, disponible également sur le site d'Aix-les-Bains (150 repas/jour) par un

PC dans la salle de self, rechargement possible par chèque ou espèces à la régie. Les personnes extérieures souhaitant déjeuner peuvent acheter un ticket repas directement sur la borne CB de Chambéry. « Depuis l'ouverture de notre nouvel hôpital sur Chambéry », ajoute-t-il, « les badges d'accès servent également au self, mais aussi aux parkings, aux vestiaires, etc. »

Prélèvement sur salaire

Pour les patients et accompagnants au CH du Mans, un module portable permet de faire la commande des repas, transmise au service restauration, tandis qu'une carte multi-usages sert au personnel hospitalier pour le paiement de leurs repas au self, mais aussi la sécurité/l'accès des bâtiments, l'entrée dans l'hôpital en voiture... Les repas sont désormais « payants pour les personnels des blocs opératoires, Samu, urgences », indique Didier Girard, ingénieur restauration. Les chiffres

renseignés dans le tableau mensuel des repas (besoins et lieux de distribution) sont enregistrés en fin de mois sur la caisse du restaurant du personnel pour prélèvement sur salaire le mois suivant (1 repas = 1 forfait à 5,25 TTC en 2016). « Les personnes qui ne peuvent pas se déplacer dans l'un des 3 restaurants du personnel ont la possibilité de commander un repas en se connectant à leur PC pour nous transmettre une demande de repas. Un plateau leur sera livré dans l'unité, en bac isotherme, avec le nom du demandeur sur la carte plateau. » Pour les réunions de travail (directeur, cadre, médecin...), « le principe est le même : aucun repas gratuit, expression du besoin sur le bon de réception, en lien intranet. Nous saisissons les matricules des personnes sur la caisse du restaurant pour le paiement par prélèvement le mois suivant sur le bulletin de salaire, en forfait repas ». Les médecins qui déjeunent au restaurant de l'internat ont leur carte personnelle. Les produits du

plateau sont saisis sur la caisse d'enregistrement des repas (prix à la carte produit par produit). Pour la gestion de l'encaissement dans les selfs, c'est la solution Monewin2 (Jes) qui est utilisée. Les prestations y sont paramétrées (libellé, famille, prix...), puis intégrées aux claviers des caisses.

Bornes de rechargement

Au CHU de Dijon, la dématérialisation des moyens de paiement démarre tout juste et concerne les 4 selfs du personnel, ainsi que l'internat, soit un total d'environ 1 400 repas/jour. « L'ancien fonctionnement comprenait des tickets de couleurs différentes », explique Christian Pichon, ingénieur restauration au CHU de Dijon. « Le ticket bleu, à tarif unique, était rattaché pour le personnel au plat principal. S'y ajoutaient les tickets jaunes, à tarif unique également, pour les périphériques : entrées, desserts, etc. D'autres couleurs étaient dédiées aux étudiants, extérieurs... La régie

tenait un livret de comptes et se déplaçait pour des ventes itinérantes de tickets au niveau des selfs. » Certaines catégories (personnel de cuisine, diététiciennes...) disposaient d'un forfait réinjecté sur la fiche de paye, un avantage en nature qui sera conservé. Si l'idée du projet remonte loin, il a vraiment été déclenché en 2015 avec l'élaboration d'un cahier des charges, un appel d'offres, etc., de la base jusqu'à la finalisation avec comme chef de projet le service informatique. Le démarrage « à marche forcée » se fait moins d'un an après, mi-janvier 2016. Mais la réflexion en amont (fonctionnalités...) a permis d'avancer rapidement. « Nous avons fait des recherches sur l'utilisation des cartes existantes » : cartes de pointage (pour le suivi du temps de travail), de gestion d'accès (portes automatiques), de restauration... La carte sert de support de paiement (monétique), alimentée par les usagers via des bornes au niveau des selfs. Le rechargement

BNP Paribas vers le e-rechargement

Un projet de dématérialisation pour le paiement en ligne est en cours pour les restaurants BNP Paribas. « L'objectif est que chaque convive puisse, fin 2016, recharger son badge sur le site intranet, en lien avec la banque, BNP Paribas ou l'une de ses filiales », explique Philippe Paillou, directeur des opérations GIE Gam-Restaurant BNP Paris. Actuellement, le rechargement des badges à piste magnétique se fait sur des bornes pour la monétique (voire en espèces en caisse, billets uniquement). Les salariés peuvent prendre leur repas avec leur badge dans n'importe quel restaurant BNP Paribas. Il est différent du badge d'accès aux sites. Le chantier pour harmoniser les deux, d'un montant important, est complexe, et doit tenir compte de la politique de sécurité du groupe. Le marché n'a pour le moment pas été attribué. Les bornes de rechargement (où le solde peut être consulté) sont au nombre de 1 à 5 selon la taille de l'établissement et disposées à différents endroits, pas forcément à l'entrée du restaurant. Sur le site de Nanterre, par exemple, la « rue » est un grand couloir où sont disposées plusieurs bornes.



Le badge comme support

Lors du passage en caisse, une alerte prévient si le convive va être bientôt débiteur. Le ticket affiche systématiquement le solde. « Le badge est un support, c'est comme une clé pour identifier le compte, celui-ci est alimenté en central. Le badge est encodé avec les données du salarié, l'adresse de facturation, la part patronale... » Avec le rechargement par intranet, le convive n'aura plus besoin d'aller à la borne et pourra procéder avec encore plus de confidentialité. Côté gestionnaire, la loi Informatique et Libertés sur la protection des données personnelles ne permet pas de relever certaines informations issues du badge. « Il n'est par exemple pas possible de savoir précisément qui consomme quoi », souligne Philippe Paillou. Ou alors il faudrait contractualiser la démarche par la signature d'un document. « Nous réfléchissons aussi à d'autres idées, par exemple la possibilité de commander en ligne. Des clients nous l'ont demandé car la file d'attente reste un problème... » Il s'agit d'être pragmatique : cela pourrait concerner spécifiquement un comptoir express, sans avoir besoin de passer en caisse. « Dans ce type d'offre à distance, il faut aussi penser au prix pour que ça fonctionne, avec par exemple une offre rapide et pas chère. » Les espaces de snacking sont différents des activités subventionnées (activité commerciale, ouverture aux extérieurs), ils acceptent les espèces, la CB et les chèques déjeuners. K.A.

s'effectue par carte bancaire, une seule borne a également du numéraire, à la demande de la direction générale (avec un prélèvement par une banque et non la régie). Pour les personnes extérieures, la borne peut éditer un ticket pour un repas forfaitaire, ce qui permet de ne pas avoir à gérer le paiement en caisse. Et pour ceux qui oublient leur carte, une touche débite un ticket à 5 euros. Autre possibilité : un passage par jour avec

un collègue, un accompagnant. Le ticket de caisse affiche le solde de la carte et un petit découvert est autorisé. Les bornes ont été installées début décembre, période où la communication s'est également



A. BOUCARD, ST-ÉTIENNE

rechargement par Internet ou une possibilité de paiement par CB directement en caisse. Cela permettrait de couvrir les extérieurs, et de pouvoir prendre son repas même si on a oublié de recharger sa carte. D'autre part, la régie n'est pas ouverte pour la DA 24/24h ou le travail de nuit. » La carte était multifonction dès le départ (pointage, parking, self), et elle centralise désormais encore plus. Les usagers peuvent se rendre dans n'importe quel self du personnel. Le fichier clients comporte différentes typologies (avec des données, statuts et modes de paiement variés) : salariés, étudiants, entreprises extérieures conventionnées... Depuis septembre dernier et l'installation du Campus santé innovations, la fac de médecine, les chercheurs, l'École des Mines viennent également sur les selfs du CHU.

« C'est un projet transversal très intéressant à mener en lien avec le service informatique »

Du self à la DA

« Nous avons un logiciel de monétique pour les selfs, fonctionnant avec des cartes », indique pour sa part André Boucard, ingénieur restauration au CHU de Saint-Étienne. « Nous avons lancé un appel d'offres et changé de société mi-2015, mais sur la même logique de fonctionnement qu'avant. » Selon le choix et le statut des convives, l'utilisation de la carte (qui sert également pour la distribution automatique 24/24h) s'accompagne d'un prépaiement ou d'un post-paiement. Les tickets ne sont utilisés que pour les visiteurs extérieurs. Il n'y a pas de paiement par CB ou espèces. Les 4 selfs du personnel représentent 2 200 couverts/jour. « Le rechargement se fait à la régie. Nous avons installé des bornes il y a 3-4 ans, mais ça n'a pas bien fonctionné. Les utilisateurs semblaient plutôt satisfaits, mais nous avons constaté des écarts de données qui nous incités à changer de procédé. » Et André Boucard d'ajouter : « J'envisage à l'avenir un poste CB avec une régie interne au self, un

disponible depuis mars 2015. Il fonctionne avec la carte et représente 10 % de l'activité du grand self.

Sécuriser le système

La restauration du personnel des HUS (Hôpitaux universitaires de Strasbourg) représente environ 2 500 repas/jour (5 restaurants de 150 à 800/1 000 couverts). Le paiement des repas par les usagers va évoluer. Fiabiliser et moderniser, tels sont les enjeux : « Notre objectif est de dématérialiser l'encaissement et de sécuriser le système », explique Laurent Trasrieux, ingénieur restauration. « Nous avons du retard sur la gestion des moyens de paiement », reconnaît-il. « Nous fonctionnions jusqu'à présent avec des cartes cartonnées d'un montant de 10, 20 ou 30 euros, vendues chaque jour au niveau des régies des selfs, qui les commandent. » Le paiement peut être effectué en espèces, CB ou chèque. Au passage

en caisse, le montant du repas est déduit du solde du carton. « C'est un mode de fonctionnement contraignant » en termes de temps et de coût, qui nécessite du personnel en régie, une gestion monétaire (comptabilité, Trésor public). Le nouveau process va permettre à la fois de faciliter le paiement avec un badge, d'améliorer la gestion de la production (statistiques, etc.) et d'être plus précis. « En cas de Tiac, par exemple, nous aurons la possibilité de retrouver avec certitude ce que les gens ont consommé », note Laurent Trasrieux. « Nous allons améliorer la qualité de service pour les usagers, qui attendront moins en caisse et plus du tout à la régie, sans oublier la possibilité de consulter leur historique de repas, etc. Et ils auront aussi la liberté du montant de rechargement. »

Badge nominatif

Le système retenu est RECO, progiciel de gestion et d'encaissement de la société GIL (Groupement informatique du Languedoc). « Il a fait ses preuves, il est déjà présent dans d'autres CHU, à Lille, Montpellier, Lyon, Nîmes, Rennes... » Pour les convives, il fonctionne avec un badge, cette carte Sésame étant le support de paiement du nouveau système d'encaissement. Elle était déjà déployée sur certains sites, mais uniquement pour des accès parking, services de soins... « Nous allons y ajouter la partie restaurant et la déployer auprès de l'ensemble du personnel qui peut aller au self. » La carte est



L. TRASRIEUX, STRASBOURG

nominative dans 99 % des cas, le 1 % restant concerne les stagiaires et les extérieurs conventionnés. Chaque personne disposant d'un badge nominatif aura un compte avec un identifiant. Plusieurs moyens de paiement seront possibles. Le prépaiement sera un choix proposé à tous, avec par défaut pour les agents titulaires ou en CDI, le prélèvement sur salaire, souple et facile (environ 50 % des personnels qui fréquentent le self). Les autres (internes, élèves...), qui ne sont pas présents en permanence, ne pourront pas être en post-paiement.

Ils auront la possibilité – comme tous ceux qui choisiront le prépaiement – de recharger via une application Internet (site de paiement sécurisé) ou des bornes de rechargement devant chaque self. « Nous conservons encore pour le moment une régie pour laisser la possibilité de payer en chèque ou espèces, mais uniquement sur les deux plus gros sites et

avec des horaires limités. » Le but étant évidemment de favoriser le paiement par CB. La dernière catégorie concerne les visiteurs, retraités et conjoints de personnel hospitalier, sans carte, avec un tarif non subventionné, qui pourront payer par CB directement en caisse. « Nous avons commencé à travailler depuis un an sur les différents tarifs : HUS, forfaits élèves/internes, extérieurs conventionnés, extérieurs non conventionnés, etc. », souligne Laurent Trasrieux.

Fiches informatives

À l'arrivée d'un nouvel agent, la DRH l'entre dans Sagah, qui effectue le transfert vers le logiciel Sésame, puis la sécurité n'aura plus que la carte à gérer : création du badge avec les informations. L'agent acquiert alors son badge. Aucun découvert n'est autorisé et le passage en caisse sans badge n'est pas possible à un tarif subventionné. Le déploiement

est prévu à partir de fin mars pour les plus petits sites et ce, pendant un mois et demi. Viendront ensuite les 3 plus gros sites en mai. Dans un premier temps les bornes vont être installées et, outre la formation du personnel de caisse, une information est programmée pour les convives un mois avant l'ouverture via un stand. « Nous avons réalisé des fiches informatives pour chaque catégorie de convives et nous serons présents pour expliquer. » La communication passera également par l'intranet, dans la rubrique « restauration » avec tous les renseignements pratiques, des clips, ainsi que dans le journal interne et dans Focus RH. C'est « un projet transversal très intéressant à mener en lien avec le service informatique » D'autres hôpitaux « sont déjà équipés de telles solutions » et il était important pour le CHRU de Strasbourg de passer ce nouveau cap en 2016.

● KARINE AVERTY

Flux et transactions facilités chez Sodexo

Faciliter le rechargement, limiter l'impact sur la fluidité en caisse, apporter des informations et services au convive : les moyens de paiement offrent désormais plusieurs usages, à travers des supports badges et des applications web et mobiles.

Auparavant, en entreprise, « on passait traditionnellement en caisse avec un badge à piste magnétique et le rechargement se faisait en caisse », notent Pierre Aimé, responsable Systèmes Restaurants France, et Christophe Clavelier, responsable Système d'encaissement, Global IS&T DSI France groupe Sodexo. Le badge sans contact (posé sur un lecteur) était une 1^{re} étape, avec un rechargement sur des bornes (terminal CB). Est ensuite venu le e-rechargement, chez Sodexo depuis déjà une dizaine d'années. Il permet les opérations de rechargement, avec éventuellement des alertes. Sodexo a mis en place des applications web et mobiles, avec un stockage sécurisé des coordonnées bancaires, le rechargement par sms depuis 3 ans, le rechargement mobile étant plus récent. « Dans notre architecture informatique, nous avons développé les trois axes : site web téléphone mobile, application mobile, site classique. » Outre le rechargement, le convive peut consulter son historique, avec son adresse mail être averti sur son solde, ses éventuels points fidélité, savoir si le chargement s'est bien déroulé, etc. « Gestion de la fluidité en caisse, de

l'affichage, des informations nutritionnelles : l'idée pour le convive est d'avoir un outil le plus intégré possible », expliquent-ils. « En 2016, nous allons continuer à simplifier ce flux. On pourrait par exemple avoir un rechargement automatique si on atteint 5 euros de solde, ou bien en fin de mois... » Certaines entreprises (« plutôt tournées vers les jeunes et vers leurs convives ») sont passées au e-rechargement total (plus de bornes). Pour la génération Y, cela coule de source ! « Les entreprises peuvent créer elles-mêmes l'application pour leurs convives et nous nous y intégrons. Le rechargement par sms est aussi une solution intéressante. » Les terminaux de paiement évoluent, les transactions se simplifient. « La possibilité de payer avec une CB sans contact jusqu'à 20 euros est bien pour les extérieurs. »

Maîtrise de la facturation

En scolaire, « nous sommes plutôt sur de la gestion de présence. Nous avons travaillé en particulier sur les systèmes biométriques. La facturation, elle, a évolué il y a quelques années avec des factures par consommation de repas. Il n'y a pas forcément d'évolutions à venir. Nous avons beaucoup de demandes



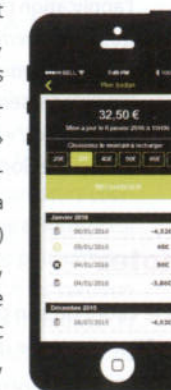
P. AIMÉ



C. CLAVELIER

pour préserver l'économie des familles, elles souhaitent que ce soit maîtrisé ». Il peut y avoir des solutions plus souples et mobiles, notamment en restauration rapide dans les collèges et lycées. « On se rapproche alors des outils en entreprise. » En hospitalier et cliniques, les systèmes d'encaissement concernent le personnel et non les patients. « Par contre, on nous demande de gérer les boutiques, la télévision, la distribution automatique, etc. » Sodexo a par exemple développé pour une clinique, à sa demande, un terminal (écran) multimédia pour le patient, avec un mât articulé et une connexion combinée avec le téléphone. Il regroupe TV, téléphone, Internet, vidéo.

« On nous a demandé de nous occuper de la tarification de tous ces services, qui fonctionnaient avec une carte : le patient pouvait tout faire lui-même, la carte approvisionnée servant aussi pour des prestations annexes, DA pour les familles, par exemple. En 2008, c'était plutôt novateur. » ● KARINE AVERTY



photos © Sodexo