

# De Neuville choisit HiPay pour déployer le **click-and-collect** au sein de son réseau de franchises



De Neuville choisit  
HiPay pour déployer  
le **click-and-collect** au  
sein de son réseau de  
franchises





## **L'enseigne De Neuville** a été créée en 1986 par les Maîtres Chocolatiers Réunis.

La marque, issue d'une chocolaterie artisanale et forte de son savoir-faire français, croît rapidement et ouvre dès 1988 ses premières boutiques. Aujourd'hui, le réseau de franchisés dispose de 150 magasins, dont 90% sont franchisés, répartis sur le tout le territoire français.

Récemment, De Neuville se différencie et étend son savoir-faire à la vente de gourmandises à la française grâce au déploiement de nouveaux concepts : Le Marché au chocolat et Vivons gourmands.

# Enjeux

## 01 Déployer le click-and-collect auprès des franchisés

De par leur activité de chocolatier, les boutiques De Neuville sont exposées à une forte saisonnalité. Dans ce contexte, le franchiseur souhaitait mettre à disposition de ses franchisés une solution de click-and-collect, facile à prendre en main, afin de répondre aux nouveaux usages de ses clients. Le tout avant Noël : période clé pour le secteur !

## 02 Gérer les reversements de chaque franchisé simplement

La configuration d'un réseau de franchises peut varier d'une enseigne à une autre. Au sein du réseau De Neuville, chaque franchisé est autonome quant au choix de sa banque et à la contractualisation avec cette dernière.

Ce type de modèle rend nécessaire la gestion multi-comptes du réseau lorsqu'on en vient au commerce unifié.

En effet, si une vente e-commerce est attribuée à un point de vente spécifique, et donc à un franchisé spécifique, le reversement doit être fait sur le compte de ce-dit franchisé.

## 03 Bénéficiaire de l'accompagnement d'experts du paiement

Le paiement est une étape cruciale du parcours d'achat, ainsi qu'un fort levier de conversion. Afin d'appréhender ce milieu complexe, tant techniquement que réglementairement, et évoluant extrêmement rapidement, il est indispensable d'être accompagné par des experts.



100%  
FABRIQUÉ EN FRANCE  
SANS HUILE DE PALME

VIVONS  
GOURMANDS



deNeuville  
Chocolat

deNeuville  
Chocolat français



## Commerce Unifié : de nombreux scénarios pour améliorer l'expérience client

Depuis 2018, HiPay met à disposition de ses clients de nombreux scénarios avec une logique d'unification des canaux de vente : **web-to-store**, **store-to-web**, **queue boosting**, etc. Ces derniers sont de plus en plus plébiscités par les consommateurs. Dans le cas du **click-and-collect**, notre dernier baromètre du Commerce Unifié, co-réalisé avec LSA en Septembre 2021, nous indiquait que :

**83%**

01

des français  
connaissent  
le click-and-collect,

**44%**

02

des français l'ont  
déjà utilisé,

**41%**

03

des marchands déclarent travailler  
sur le click and collect  
(+16 points par rapport à 2020).

---

De Neuville s'est inscrit dans cette dynamique en choisissant HiPay pour déployer le click-and-collect au sein de son réseau de franchises.





# Une gestion des flux conçue pour les réseaux de franchises : le multi-comptes

La solution de paiement de HiPay a été pensée pour répondre aux besoins des marchands, qui peuvent différer selon leur modèle : pure player, marketplace, réseau de magasins en propre ou en franchise etc.

Dans le cadre des réseaux de franchises et du click-and-collect, HiPay reverse chaque franchisé directement sur son compte.

## CASH-IN



Client



Paiement



Compte 1



Compte 2



Compte 3



Banque 1



Banque 2



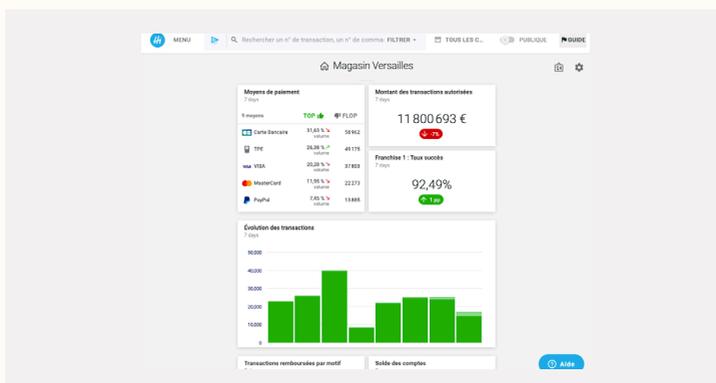
Banque 3

Outre les reversements, HiPay optimise la gestion de la performance en mettant à disposition du franchiseur et des franchisés de nombreux KPIs à travers **HiPay CONSOLE**.

Top des magasins 46 TOP FLOP

Rang	Nom du magasin	Taux	Volume	Autorisé
1	VERSAILLES	15,00 %  volume	9	295,50 €
2	CARRE SENART	10,00 %  volume	6	173,15 €
3	ROSNY 2	10,00 %  volume	6	132,40 €
4	CRETEIL	8,33 %  volume	5	252,60 €
5	LEVALLOIS	8,33 %  volume	5	144,85 €
6	ALESIA	6,67 %  volume	4	228,48 €
7	BRY SUR MARNE	6,67 %  volume	4	168,95 €
8	VILLENEUVE LA GARE	5,00 %  volume	3	149,95 €
9	EVRY	5,00 %  volume	3	106,00 €
10	PORTE DES LILAS	3,33 %  volume	2	67,40 €

Aperçu sur les magasins du franchiseur



Widgets à disposition du franchisé

# Bénéfices

## 01 **Fédérer et accompagner un réseau**

Le déploiement de la solution de click-and-collect de HiPay a permis à De Neuville de proposer un service additionnel à ses franchisés. Grâce à ce dispositif, les franchisés ont la possibilité de toucher plus de consommateurs par l'intermédiaire du site e-commerce de la marque.

Les efforts communs de De Neuville et de HiPay ont permis de déployer le click-and-collect dans plus de soixante dix points de vente de la marque, et ce avant la période cruciale des fêtes de fin d'année.

Enfin, les différentes équipes ont reçu des formations pour appréhender ce nouveau scénario.

## 02 **Expertise externalisée**

En choisissant HiPay, De Neuville bénéficie d'un accompagnement dédié. Dès le lancement, les équipes de De Neuville ont eu des échanges réguliers avec les différents experts HiPay pour faciliter l'intégration technique de la solution.

Grâce à son large maillage partenarial, HiPay bénéficiait déjà d'un connecteur avec le CMS de la marque : Prestashop, ainsi qu'avec sa solution d'orchestration des commandes : So Cloz.

Tout au long de la relation, un account manager et un technical account manager accompagnent l'enseigne dans la gestion opérationnelle et quotidienne des paiements mais également dans sa stratégie à plus long terme.

## 03 **Un partenaire long terme**

Afin de maximiser les bénéfices de ce déploiement, De Neuville et HiPay réfléchissent déjà à l'optimisation d'autres canaux de vente de l'enseigne, notamment l'e-commerce.



