



## Challenges numériques – TRAFIC + Appel à Projet « Génération de trafic vers les magasins »

### Challenge 4

# RÈGLEMENT

## 1 - Synthèse

### 1.1 Résumé exécutif

L'appel à Projet (ci-après AAP) « Trafic + » est une démarche composée de quatre challenges thématiques successifs animés par le PICOM en partenariat avec plusieurs sponsors enseignes de distribution et opérateurs de centres commerciaux dont : FNAC Darty, Auchan, Camaieu, Eram, Immochan, Leroy Merlin, Wereldhave, Silicon B (Groupe Beaumanoir), Gemo, Oney, Promod, E.Leclerc ci-après le ou les sponsors. Cette liste de partenaires pourra être élargie selon les projets proposés.

« Trafic+ » vise à faire émerger des solutions innovantes sous la forme de projets d'expérimentation s'appuyant sur les outils digitaux pour accroître le trafic en point de vente et/ou améliorer la connaissance de l'expérience client en magasin.

L'enjeu général pour les sponsors est d'identifier quels sont les meilleurs leviers (technologiques et nouveaux usages) à actionner pour augmenter la fréquence des futures visites du client ou du visiteur, garder plus longtemps le client ou le visiteur ou renforcer l'expérience client.

Ces challenges sont ouverts aux PME au sens communautaire du terme<sup>1\*</sup>.

---

\* Décret n° 2008-1354 du 18 décembre 2008 relatif aux critères permettant de déterminer la catégorie d'appartenance d'une entreprise : PME, entreprise dont l'effectif est inférieur à 250 personnes et dont le CA annuel n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total de bilan n'excède pas 43 millions d'euros.

Durant le processus de sélection, une phase de définition des cas d’usages et des budgets précis en lien avec les sponsors intéressés aura lieu. Les projets lauréats seront ensuite testés « in situ » durant une période de deux à trois mois.

Le présent challenge est le quatrième de cette série de challenges.

## 1.2 Problématique du challenge

Le challenge 4 vise à étudier les problématiques suivantes (définies par le comité des sponsors, le PICOM et avec l’assistance du cabinet Bartle) :

### **Les outils vendeurs, la connaissance du produit et la connaissance du client**

- Qualification du client
- Lien CRM
- Outils et capteurs (beacons,lifi ...)
- Carte fidélité
- Mesure de la satisfaction client et de l’émotion
- Tablettes vendeur
- Connaissance du produit (caractéristiques, stocks, promotions,...)

### **Information sur un « client » sortant du magasin**

- Identification du client
- Interaction avec le client sur l’instant
- Dématérialisation du ticket de caisse avec interaction
- Interaction pour le faire revenir ultérieurement
- Message en sortie
- Transformation

### **Activation des clients en zone de chalandise**

- Solutions hors réseaux sociaux
- Mobilisation de data provenant des opérateurs télécom

### **Proposition d’offres croisées entre enseignes**

- Entre foncière & enseigne ou entre deux enseignes
- Mutualisation de data localement
- Wallet et portefeuille numérique
- Carte fidélité mutualisée
- Recours à des agrégateurs de services & plateformes
- Place de marché locale
- Analyse du parcours du client dans les boutiques/univers produit
- Personnalisation de l’offre à adresser (vente flash...)

Toute autre proposition permettant de répondre à la thématique de ce challenge 4 sera étudiée.

## 1.3 Organisateur

Le PICOM (Pôle de Compétitivité des Industries du Commerce) anime un écosystème dédié au commerce au sein duquel les entreprises (grandes enseignes et entreprises technologiques) et les

établissements d'enseignement supérieur et de recherche collaborent pour promouvoir l'innovation par les usages, dans le but d'anticiper et de construire le commerce du futur.

Le PICOM a pour rôle l'animation et la rédaction du cahier des charges du challenge et fait office de point de contact central tant pour les PME candidates que pour les sponsors. Il est également en charge de l'organisation des réunions d'informations, de la communication et de la présélection des projets.

Des partenaires du PICOM participent également à l'animation de leur écosystème autour de cet AAP.

Une fois les lauréats sélectionnés, les sponsors sont responsables de la co-définition des cas d'usage, de l'intégration à leur système d'information et du suivi des projets expérimentés au sein de son (ses) point(s) de vente.

## 1.4 Principales échéances

Ce Challenge se déroule en plusieurs étapes :

- Etape 1 : Consultation du 20/10/2017 au 29/12/2017
- Etape optionnelle du 20/10/2017 au 17/11/2017: soutien intermédiaire du PICOM et orientation pour la définition d'un projet et d'un use case ciblé
- Etape 2 : Sélection des projets lauréats en trois étapes du 29/12/2017 à la date du jury qui sera définie autour de la deuxième quinzaine de janvier 2018
- Etape 3 : Développement et définition des terrains d'expérimentation du 01/02/2018 au 02/05/2018
- Etape 4 : Expérimentations en point de vente du 02/05/2018 au 01/08/2018

## 1.5 Type de projets attendus

Les candidats doivent être en mesure de proposer des projets pouvant démontrer un niveau de maturité suffisant pour être testés en point de vente de manière opérationnelle.

Le livrable principal est un POC réalisé et expérimenté sur 5 à 8 mois (le délai pourra varier en fonction des attendus de l'expérimentation).

Le projet comporte systématiquement une expérimentation en magasin et / ou dans l'environnement du consommateur, déroulant un cas d'usage convenu avec le(s) sponsor(s).

De ce fait, l'expérimentation intègre une mesure d'indicateurs métier et techniques relatifs à l'activité et aux résultats du projet. Ces indicateurs seront convenus avec le(s) sponsor(s).

Le challenge vise de préférence des projets dont le niveau de maturité TRL (Technology Readiness Level) est compris entre 5 et 7.

*Important : le dossier déposé dans le cadre de ce challenge doit impérativement faire l'objet d'un développement spécifique et innovant (R&D, technologique, usages, ...) et devra inclure une description du programme de développement et son budget associé. Toute solution déjà mature et ne faisant l'objet que d'un déploiement ou d'une adaptation commerciale sans implémentation prouvée ne pourra être retenue dans le cadre de ce challenge.*

La solution doit être déployable rapidement et à moindre effort.

## 2 - Modalités de financement des lauréats

Le challenge vise des projets dont les budgets (globaux (incluant les travaux des PME et des sponsors), phase d'expérimentation comprise, sont compris entre 40K€ et 60K€.

Le financement PIA\* des lauréats est estimé à 70k€HT, ce montant étant réparti équitablement entre les projets qui seront sélectionnés. De l'ordre de 4 projets seront retenus. Ce nombre pourra fluctuer en fonction de la qualité des candidatures.

Les sponsors prennent en charge leur quote-part des travaux de co-conception, intégration, évaluation, ainsi que les éventuels équipements matériels à déployer dans le cadre des expérimentations.

Les lauréats autofinancent le reste.

Les travaux financés doivent être réalisés en France.

## 3 - Processus

### 3.1 Appel à candidatures et sélection

Le processus de candidature et la sélection des candidats se dérouleront en trois étapes :

#### **Etape 1 : Consultation et ateliers d'information**

Pour participer, le candidat doit se connecter sur le site <http://www.picom.fr/trafic/> et télécharger le dossier de candidature à renvoyer par mail dument complété à Nadège Legrand (nlegrand@picom.fr).

**La consultation est ouverte à partir du 20/10/2017 et se termine le 29/12/2017 à 12h. Aucune inscription ne sera acceptée au-delà de cette date.**

**Etape optionnelle intermédiaire :** Avant le dépôt officiel des dossiers au 29/12/2017, le PICOM offre la possibilité aux porteurs de projet d'orienter le projet et le use case ciblé en fonction des sponsors participant au programme. Il sera donc possible de déposer au PICOM une pré-proposition d'une à deux pages permettant de préparer au mieux le dépôt officiel. La date limite fixée pour le dépôt de cette pré-proposition est fixée au 17/11/2017.

#### **Etape 2 : Sélection des projets lauréats :**

##### **2.1 : Présélection par le Picom d'une douzaine de projets sur dossiers**

Une première étape de présélection des projets par le PICOM sur dossiers aura lieu entre le 29/12/17 et le 04/01/2018. Une douzaine de dossiers seront retenus.

##### **2.2 : Présélection des projets par les sponsors :**

Les porteurs des projets retenus par le Picom seront invités à échanger avec les sponsors pour co-définir les cas d'usage et affiner les solutions proposées, les budgets.

Cette phase de négociation se déroulera du 05/01/2018 au 17/01/2108 et donnera lieu à une 2ème présélection.

---

\* Issu du Programme d'Investissements d'Avenir dont le PICOM assure la gestion.

### **2.3 Audition des porteurs de projets présélectionnés**

Les porteurs de projets présélectionnés soutiennent leur projet devant le comité de sélection qui peut s'adjoindre des experts s'il en éprouve le besoin, à Paris lors du jury qui se tiendra dans la deuxième quinzaine de janvier 2018.

**A l'issue de la soutenance, les sponsors sélectionnent les lauréats et déterminent les champs d'expérimentations.**

### 3.2 Critères de sélection

La sélection s'appuiera sur les critères suivants :

- Degré d'innovation de la solution
- Maturité de la solution
- Pertinence du cas d'usage
- Déployabilité de la solution
- Respect des principes de budget et financement
- Incitativité de l'aide
- Respect des principes du planning de l'expérimentation
- Modalités de gestion du projet
- Probabilité de développement commercial
- Savoir-faire du candidat
- Capacité à faire
- Situation financière en cohérence avec les travaux et avec les aides sollicitées

**Les candidats retenus au terme du processus de sélection sont tenus d'adhérer au PICOM.**

### 3.3 Déroulement des projets

#### Définition des modalités et des conditions de réalisation et d'expérimentation

A l'issue de la sélection des lauréats, chaque projet fera l'objet d'une réunion de lancement qui définira:

- les rôles, les livrables et les actions respectifs du sponsor et du lauréat, que ce soit en phase de réalisation ou d'expérimentation ;
- les indicateurs de succès et de résultat et la manière de les évaluer.

Cette réunion sera animée par le chef de projet du lauréat.

Dans tous les cas, le sponsor du projet mettra à disposition une ou plusieurs magasins afin de tester et d'évaluer les services et les technologies du projet.

#### Suivi des projets

Une réunion de suivi bimensuelle sera organisée et animée par le chef de projet lauréat.

Elle fera l'objet d'un compte rendu succinct à destination du comité de pilotage des challenges.

#### Evaluation des résultats

L'évaluation des résultats fait partie intégrante de chaque projet.

Elle est effectuée conjointement et pour leur bénéfice réciproque par le sponsor et le lauréat.

Un laboratoire de recherche ou un consultant pourra être associé à la démarche d'évaluation si le PICOM le juge nécessaire.

Elle est transmise au comité de pilotage des challenges pour consolidation des mesures d'indicateurs globaux de suivi des challenges.

## 4 - Eligibilité

Le candidat doit avoir la capacité financière d'assurer, pour les travaux qu'il prévoit d'engager, la part des coûts restant à sa charge après déduction du financement PIA et, le cas échéant, de l'apport du sponsor.

Il ne doit pas être dans une situation interdisant l'attribution d'une aide publique, ni en état de redressement judiciaire.

Tout candidat impliqué directement ou indirectement dans la mise en œuvre de l'AAP s'interdit de candidater aux challenges.

De même les candidats ayant déposé un dossier dans un autre appel à projets du pôle ne pourront concourir que si l'innovation présentée est sensiblement différente.

Le PICOM se réserve le droit de demander à tout candidat de justifier ces conditions. Tout candidat qui ne remplit pas ces conditions ou refuse de les justifier sera exclu de l'AAP.

Tout candidat s'engage à désigner un porteur de projet qui aura pour mission de formaliser pour son compte sa candidature puis la soutenance du projet conformément aux dispositions de l'article 3.

Le dépôt de candidature effectué par le porteur de projet vaut acceptation du règlement de consultation par la structure qu'il représente.

Il sera l'interlocuteur unique tout au long du projet dans le cadre des relations avec le PICOM et les sponsors.

En cas de changement de porteur de projet, le candidat ou lauréat s'engage à en informer immédiatement le PICOM et les sponsors.

## 5 - Conditions relatives à la propriété intellectuelle

Les lauréats disposent de tous les droits de propriété intellectuelle sur les livrables, logiciels, matériels ou tous autres contenus issus de leur travaux ci-après « les contributions », ainsi que sur les résultats obtenus dans le cadre de leur projet.

Les sponsors, qu'ils aient participé ou non à l'expérimentation, disposeront néanmoins d'un droit d'utilisation privilégiée sur lesdites contributions et résultats, et pour une période limitée à définir au préalable et en accord avec les lauréats.

Au-delà de cette période, l'accès des sponsors aux contributions et résultats seront librement négociés entre le sponsor et le lauréat.

Les données relatives à l'expérimentation mises à disposition du lauréat par le sponsor et/ou collectées dans le cadre de l'expérimentation restent la propriété exclusive du sponsor concerné. L'utilisation de ces données par le lauréat restera limitée exclusivement au projet. Ces données ne pourront en aucun

cas faire l'objet d'une utilisation ultérieure ou extérieure au projet sauf autorisation explicite dans la convention de collaboration signée entre le lauréat et le sponsor.

Les conditions d'utilisation des outils, matériels ou logiciels, mis à disposition ou achetés par le sponsor dans le cadre de l'expérimentation font l'objet d'une convention de collaboration distincte entre le ou les sponsors et le lauréat.

## 6 - Communication de l'image, du nom des lauréats et sponsors et de leurs projets

Les lauréats et les sponsors autorisent le PICOM à publier et à reproduire leurs images, leurs noms, prénoms, et les éléments caractéristiques de leur projet sur tout support de communication en lien avec l'appel à projets "Challenge Numérique - Génération de Trafic en magasin" (opérations internes ou externes de communication), et ce sans indemnité de quelque nature que ce soit.

Toute communication réalisée par les sponsors et /ou lauréats sur les projets devra faire mention du soutien apporté par le Programme des Investissements d'Avenir et le PICOM en y adjoignant les logos associés.

## 7 - Responsabilité

Au regard des caractéristiques et des limites du réseau Internet, le PICOM décline toute responsabilité quant aux conséquences de la connexion des candidats à ce réseau.

Le PICOM ne pourrait être tenu responsable si les données relatives à l'inscription d'une candidature ne lui parvenaient pas pour une quelconque raison indépendante de sa volonté (par exemple, un problème de connexion à Internet, une défaillance momentanée du serveur Internet, etc.) ou lui arrivaient illisibles ou impossibles à traiter (par exemple, si les candidats possèdent un matériel informatique ou un environnement logiciel inadéquat pour son inscription, etc.).

En outre, le PICOM ne saurait être tenu pour responsable d'une perte ou d'une détérioration des données des candidats.

## 8 - Confidentialité pendant la procédure de sélection des lauréats

Pendant la durée de procédure de sélection et de désignation des lauréats décrite à l'article 3 du présent règlement, les projets des candidats resteront confidentiels.

Cette obligation de confidentialité ne saurait, en toute hypothèse, faire échec à l'application des dispositions des articles 3, 5 et 6 du présent règlement.

## 9 - Convention de preuve

Il est convenu que, les enregistrements par les systèmes informatiques du PICOM pourront être utilisés comme preuve du dépôt et de la validation de toute candidature dans le cadre de tout litige.

## 10 - Loi Informatique & Libertés

Les données à caractère personnel recueillies auprès des candidats dans le cadre de l'AAP "Challenge Numérique - Génération de Trafic en magasin" sont nécessaires pour participer à celui-ci. Ces données ne pourront être utilisées par le PICOM ou les sponsors que dans le cadre de la gestion de l'AAP "Challenge Numérique - Génération de Trafic en magasin".

Conformément à la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, les candidats et lauréats disposent des droits d’opposition, d’accès, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant à l’adresse suivante : Nadège Legrand <nlegrand@picom.fr>.

## 11 - Accès et acceptation du règlement de l’appel à projets “Challenge Numérique - Génération de Trafic en magasin”

En participant à l’AAP “Challenge Numérique - Génération de Trafic en magasin”, le candidat reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve l’ensemble des termes du présent règlement. Le présent règlement est accessible sur le site internet <http://www.picom.fr/trafic/>.

Si les circonstances l’exigeaient, le PICOM pourra écourter, prolonger, modifier ou annuler le challenge. Ces changements feront toutefois l’objet d’une information préalable par tous moyens appropriés auprès des candidats déjà inscrits.

## 12 - Loi applicable – Réclamations - Litiges

**12.1** Le présent règlement est régi par la loi française.

**12.2** Toute réclamation ou contestation d’un candidat ou lauréat ne sera recevable que si elle formulée auprès du PICOM par écrit et par mail à l’adresse suivante : Nadège Legrand (nlegrand@picom.fr) dans un délai maximum de 15 jours à compter de la désignation des lauréats.

Les parties s’efforceront de résoudre leur différend à l’amiable.

A défaut d’y parvenir dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la réclamation, Le Picom en sa qualité d’organisateur de l’AAP et des challenges se réserve le droit de trancher en dernier ressort et sans appel toute difficulté pouvant survenir quant à l’interprétation ou l’application du présent règlement, étant entendu qu’aucune contestation ne sera admise notamment sur les conditions de mise en œuvre du challenge, sur la sélection des lauréats, et / ou sur la répartition du PIA entre les projets.

Le règlement et ses éventuels avenants sont consultables ou téléchargeables en ligne à l’adresse : <http://www.picom.fr/trafic/>