

# LE SMART COMMERCE RÉINVENTE LE PARCOURS CLIENT

Puisque le commerce traditionnel laisse place à un commerce de plus en plus «smart», les marques doivent trouver des manières innovantes de communiquer avec leurs clients, toujours plus sollicités, critiques et... volages. Les 23, 24 et 25 octobre à Lille Grand-Palais, c'est tout l'écosystème du retail qui se réunira pour parler du commerce de demain, mais, surtout, apporter des innovations encore plus technologiques.

Amandine **PINOT**



Laboratoire d'innovations, #conext réunit plus de 10 000 visiteurs autour de 200 exposants et d'un programme d'une centaine de conférences.

«Le consommateur n'attend plus des marques qu'elles lui vendent un produit ou un service, mais un engagement, des valeurs fortes et une expérience complète intégrant tous les points de contact», explique Didier Farge, président de #conext. Le parcours client, thématique au cœur de l'édition 2018, sera décliné sous toutes ses formes durant trois jours. Cinq zones seront aménagées : «data» (référencement, performance marketing, marketing direct...), «point de vente-vente» (stratégie digitale, agences interactives, solutions de paiement sécurisé...), «logistique» (transport national et international, IoT, robotique...), «relation

client» (stimulation des points de vente, chat-bots, agents virtuels...) et enfin le «lab-innovation», un espace dédié pour découvrir l'Internet des objets, les drones et robots, ou encore la captation 360 degrés. C'est dans ce cadre que le New Shopping Expérience by Picom présentera les dernières innovations de 12 start-up régionales dont nous vous dévoilons trois projets. Depuis son lancement en 2016, le Picom rapproche les univers des entreprises de la distribution et de la recherche publique. Il compte près de 120 adhérents – dont un tiers sont des PME à haute valeur technologique –, mais aussi des laboratoires et centres de recherche spécialisés dans les TIC. À noter également sur #conext, le showroom Blanchemaille, cet incubateur de 2 000 m<sup>2</sup> dédié au commerce de demain, en plein cœur de Roubaix.

## DES PROJETS D'INNOVATION POUR LE COMMERCE DE DEMAIN

**FeatEx, par Nuukik.** Si, à la création de Nuukik en 2012, on parlait très peu d'intelligence artificielle, aujourd'hui elle fait partie de notre quotidien. C'est en flairant cette approche que Matthieu Thiriez et Florent Empis ont imaginé Nuukik et des produits pensés pour optimiser la performance commerciale. «Le bon produit, au bon moment, au bon consommateur et sur le bon canal», résume Florent Empis, cofondateur et directeur technique.



Florent Empis (au premier plan) et Matthieu Thiriez, cofondateurs de Nuukik.

et plus localement Damart. «#conext est une belle vitrine, cela nous permet de bonnes collaborations. Nous présentons d'ailleurs un projet chaque année dans le cadre de la New Shopping Experience.»

**Kidscan par BlueGriot.** Concentré d'électronique, de design, de mécanique et d'informatique, BlueGriot a fait des objets connectés sa spécialité. Créée par deux anciens salariés de Phoceis, cette start-up loossoise a déjà fait parler d'elle pour son prototype de canne connectée, en lien avec Eurasanté. Pour New Shopping Experience, BlueGriot a décidé de réconcilier parents et enfants avec Kidscan, une scannette avec laquelle l'enfant peut scanner un produit, savoir s'il peut se l'acheter ou s'il est trop cher, et découvrir ainsi le concept du budget. «On paramètre le Kidscan en fonction du montant souhaité (de 5 à 30 €) et, dans le magasin, l'enfant pourra scanner les jouets qui l'intéressent», explique Rudy Houque, cofondateur de BlueGriot. L'entreprise est en discussion «sérieuse» avec Oxybul pour la mise en place d'un démonstrateur en magasin. Impossible néanmoins pour l'enfant de payer avec la scannette, pour des raisons juridiques, la vertu du Kidscan étant avant tout pédagogique. En parallèle, la start-up a imaginé une tirelire connectée dans laquelle les parents peuvent, par wifi, créditer une somme et lorsque l'enfant y glisse une pièce, la jauge monte jusqu'à correspondre au montant crédité. L'an der-

Grâce au logiciel FeatEx, il est possible d'associer les produits entre eux et de conseiller, par exemple, ce petit pull qui ira parfaitement avec votre pantalon ! Le moteur de personnalisation proposera en temps réel les recommandations de produits les plus adaptés à chaque consommateur, en prenant en compte les habitudes de consommation ou les silhouettes prises en photo sur les réseaux sociaux ou par les équipes de vente en boutique physique. «Nous sommes allés chercher les nouveautés de l'intelligence artificielle. Ce qui est important, surtout dans l'habillement ou la décoration, c'est l'aspect du produit.» D'où l'extraction de caractéristiques visuelles comme la forme, les motifs, la texture... pour proposer au consommateur le produit qui correspondra le mieux à ses attentes. «L'idée serait que cela soit intégré dans le site e-commerce ou auprès des tablettes des vendeurs», poursuit Florent Empis. La solution FeatEx devrait être déployée en fin d'année dans les boutiques de l'enseigne Promod. La PME de 12 collaborateurs – qui double son chiffre d'affaires chaque année – a déjà pour clients des grands groupes comme Cora, E. Leclerc



Créée il y a deux ans, la PME BlueGriot prévoit une dizaine de recrutements dans les années à venir.



| Romain Schoot et Jérôme Galtier.

nier, BlueGriot avait présenté, sur #conext, un configurateur de tapis de jeux qu'il était possible de personnaliser avec les éléments de son propre quartier. Une innovation qui a permis à la start-up d'entrer en contact avec Oxybul. «Sur #conext, on rencontre immédiatement les décideurs. C'est beaucoup plus simple d'être mis en relation grâce au Picom», avoue-t-il.

**Receipt to Recipe, par Limpidius.** «On projette les clients dans le commerce de demain» explique Romain Schoot, cofondateur avec Jérôme Galtier de l'entreprise lilloise Limpidius. Créée en 2011, Limpidius a connu un tournant dans son évolution avec la création du produit «JoinApp Demat» en avril 2017. Le principe ? La dématérialisation du ticket de caisse, que ce soit en grandes surfaces alimentaires ou dans les magasins spécialisés. Decathlon, Camaïeu, Norauto, Auchan ou Bio c'Bon l'ont déjà adopté. «L'expérience client montre que dans les grandes surfaces alimentaires, les hôtes de caisse jettent la majorité des tickets dans la poubelle. Mais la loi impose que le client reçoive une preuve d'achat dès sa sortie du magasin. On 'évangélise' le zéro papier en magasin», précise-t-il, ajoutant que Limpidius s'adresse surtout aux grands groupes qui peuvent mutualiser le coût de l'installation du logiciel sur de multiples points de vente. Le client reçoit donc son ticket par PDF sur son adresse mail ou via l'application du retailer. Sur #conext, Limpidius innove avec «un ticket de caisse qui aide à mieux manger» avec des recettes et conseils nutritionnels envoyés en fonction des achats effectués. «Le retail est une des industries les plus poussiéreuses au monde. Il faut lui apporter de l'innovation et le Picom met en relation des start-up comme nous avec des grands groupes. Sur New Shopping Experience, on peut rapidement voir si notre innovation va plaire.»

# AGENDA

LUNDI 22 OCTOBRE

## CCI GRAND-HAINAUT (VALENCIENNES)

Atelier expert : les outils digitaux au service des entreprises de 10h à 12h  
03 27 51 32 35

## CCI GRAND-HAINAUT (VALENCIENNES)

Atelier expert : les réseaux sociaux de 14h à 16h  
03 27 51 32 35

DU 22 AU 26 OCTOBRE

## CCI GRAND LILLE (LILLE)

Formation : 5 jours pour entreprendre de 9h à 17h30  
03 20 63 78 50

MARDI 23 OCTOBRE

## LA CITÉ APPRENANTE (MARCQ-EN-BARŒUL)

Gérer la formation dans votre entreprise après la réforme de 9h à 17h30  
03 20 69 46 17

## CCI LITTORAL (DUNKERQUE)

Conseils juridiques et financiers de professionnels de 14h à 17h  
03 21 46 00 00

DU 23 AU 25 OCTOBRE

## GRAND PALAIS (LILLE-EURALILLE)

#conext : le salon du smart commerce de 9h à 17h  
03 20 63 78 50

## PALAIS DE LA BOURSE (LILLE)

CCI Digital Night de 19h à 23h  
03 20 63 78 50

MERCREDI 24 OCTOBRE

## BGE (DENAIN)

Atelier projet de 9h à 12h  
03 20 19 20 00

JEUDI 25 OCTOBRE

## CCI LITTORAL (DUNKERQUE)

Atelier de l'auto-entrepreneur : mode d'emploi et formalités de 14h à 17h  
03 21 46 00 00