

# New Shopping Experience by PICOM®



## Appel à projets innovation 2016 « NEW SHOPPING EXPERIENCE® » aux entreprises partenaires du PICOM



## Rappel du contexte

Le PICOM propose depuis 2010 une simulation de parcours client préfigurant de nouvelles expériences de relation client. Au-delà de l'aspect de vitrine technologique innovante, **New Shopping Experience®** représente avant tout un véritable laboratoire du commerce du futur permettant de tester et d'expérimenter de nouvelles approches de parcours client comme cela fut le cas dans les éditions précédentes. Ainsi sur les 6 dernières années 51 projets d'innovation intermédiaires portés par 53 entreprises technologiques, 9 laboratoires de recherche en collaboration avec 19 enseignes de la distribution ont ainsi été développés.

Avec le soutien de Business France et de CCI international, ces projets ont bénéficié d'une visibilité internationale lors de salons dédiés au commerce (Euroshop à Düsseldorf, Retail Business Technology Expo à Londres)

**New Shopping Experience®** a le souci d'étendre le parcours client à l'ensemble des contextes qui seront demain les nouveaux espaces dans lesquels nos clients pourront faire du shopping et ce jusqu'à la livraison. Cet appel à projets souhaite donc étendre son soutien aux projets innovants de logistique découlant d'une relation client ubiquitaire.

Dans cette double dimension de vitrine technologique et d'incubateur de projets, New Shopping Experience® trouve sa place également dans le Shopping Innovation Lab®, centre de ressources dédié au commerce qui a récemment ouvert ses portes sur le parc d'Euratechnologies à Lille. Cette plateforme unique en Europe, offre ses services à l'ensemble des entreprises qui souhaitent innover sur le commerce. Elle accueillera les projets retenus qui auront vocation à être prototyper.

La Stratégie Recherche Innovation pour une Spécialisation Intelligente (2014-2020) en Nord-Pas de Calais a initié un Domaine d'Activité Stratégique « Ubiquitaire et Internet des objets » avec pour piste de spécialisation le Commerce de demain : « vers de nouvelles formes d'échanges et de consommation ». L'appel à projets du Pôle de Compétitivité Industries du Commerce est éligible à l'axe 1 : « INVESTIR POUR UNE REGION DE LA CONNAISSANCE, ENTREPRENANTE, DYNAMIQUE ET OUVERTE SUR L'EUROPE DANS LE CADRE DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES DE LA SRI-SI » du Programme Opérationnel FEDER 2014 – 2020 :

### Soutenir les programmes d'actions des Pôles de Compétitivité et d'Excellence Régionaux :

- ✓ actions destinées à favoriser le développement et la compétitivité des entreprises régionales et à accompagner l'innovation et la R&D collaborative Entreprise/laboratoire (innovation sous toutes ses formes, relevant également de l'économie de la fonctionnalité et l'économie circulaire).

Changement attendu : une augmentation de la capacité à accompagner la diversification des entreprises sur des secteurs à plus haute valeur ajoutée.

Le PICOM sera chef de file de cet appel à projets :

Un bénéficiaire peut être « chef de file » pour déclarer les dépenses qu'il supporte et des dépenses supportées par les partenaires (publics, privés) dans le cadre d'une opération collaborative cofinancée par un Fonds européen structurel et d'investissement. Lorsque l'autorité de gestion accepte ce type de montage, un acte juridique entre le bénéficiaire et ces partenaires précise les missions et obligations respectives, le plan de financement global et sa ventilation pour chacun des partenaires, les modalités de paiement de l'aide européenne, le traitement des

litiges, les responsabilités de chacun notamment en cas d'indus à recouvrer suite à des irrégularités constatées. Cet acte doit être visé dans l'acte juridique attributif de l'aide européenne passé entre l'autorité de gestion et le bénéficiaire.

Appel à projets innovation « New Shopping Experience® »  
aux PME partenaires du pôle de compétitivité

« De l'expérience client à la livraison »

Date de clôture de l'appel à projets : le **5 février 2016**.

Dépôt du dossier en version électronique à [mthelier@citeonline.org](mailto:mthelier@citeonline.org)

Pour toutes informations vous pouvez contacter :

Mélanie Thelier : [mthelier@citeonline.org](mailto:mthelier@citeonline.org)

Bruno Dubois : [bdubois@citeonline.org](mailto:bdubois@citeonline.org)

### **Scénario avant projet**

L'appel à projets New Shopping Experience® est destiné aux entreprises (en collaboration avec les enseignes et laboratoires de recherche) dont la finalité est de développer, tester, expérimenter ce qui préfigurerait la relation client dans le commerce du futur. L'environnement sera ouvert sur plusieurs contextes en favorisant de nouvelles expériences d'achat et de relation client : le commerce en magasin, chez soi, dans les espaces publics et en situation de mobilité.

Chaque projet est au minimum tripartite : une PME, le PICOM, une enseigne. Un appui d'un laboratoire est conseillé (attention à la définition européenne du projet collaboratif, notamment une prestation n'est pas une collaboration).

Sous réserve d'acceptation des financeurs publics, cette action bénéficiera de cofinancement octroyé par le fonds FEDER dont le montant moyen sera de 60k€ plafonné à 100k€ par projet retenu. Cette aide représentant au maximum 50% du budget proposé est modulable en fonction de la nature du projet.

**Les entreprises n'entrant pas dans le champ des entreprises régionales (Nord Pas de Calais) peuvent candidater mais ne pourront pas bénéficier de ce cofinancement. Toute entreprise (même dans le cas de projets non cofinancés) et enseigne collaborant dans un projet devra être adhérente du pôle.**

Les partenaires du projet doivent disposer d'une situation financière permettant de conduire le projet présenté à bonne fin, les financeurs publics et le PICOM vérifieront le respect des règles de bonne gestion notamment en matière de niveau de fonds propres.

Un préaccord de consortium simplifié, (sans nécessairement aller jusqu'à l'identification et au chiffrage précis du partage des résultats entre les partenaires, notamment en matière de propriété intellectuelle) sera fourni dans le cadre de la convention. Il précisera les aspects relatifs au partage des droits de propriété ou des droits d'exploitation et aux retours attendus pour chaque partenaire. Le PICOM accompagnera le montage des projets et le dossier de chaque entreprise. Le PICOM est chef de file de cet appel à projets régional.

Les dépenses de conseil notamment celles consacrées à l'assistance juridique peuvent être éligibles. Les dépenses de présentation du pilote aux acteurs de la filière distribution peuvent être éligibles.

Une partie des dépenses devra être affectée à la promotion de l'innovation dans le cadre d'évènements tel que salon nationaux et/ou internationaux. La présence des deux logos du FEDER, financeur de l'appel à projets, est obligatoire.

Video de présentations des projets retenus dans New Shopping Experience :

<https://www.youtube.com/channel/UCrp3OJT7UOhYyw061eZ5YsQ>

La clôture de l'appel à projets est fixée **le 5 février 2016**, la candidature impliquera l'engagement formel de produire les livrables en relation avec le cadencement de son projet et au plus tard fin 2016. Les pilotes devront être à minima en **version anglaise** ou **bilingue (français/anglais)**. Les conditions de cet appel sont définies par les partenaires constituant le comité de pilotage qui procédera à la sélection des projets retenus.

Les projets sélectionnés s'appuieront sur des scénarii relatifs aux usages adaptés aux univers métiers des enseignes partenaires tels que défini dans la feuille de route du Pôle de Compétitivité Industries du Commerce.

## Problématiques adressées

<b>INTERACTION AUGMENTEE</b>
Interactions client vendeur multi écrans (Smartphone, tablettes, écrans)
Outils de vente augmentés, information produit enrichie avec interactions (3D, hologramme...)
Scénarisation et théâtralisation des produits (essayage virtuel, démonstration d'usage...)
<b>ANALYSE DU CLIENT</b>
Détection d'un client à l'approche du magasin, suivi de parcours client,
Avis clients / utilisateurs en magasin : comment déposer un avis, accéder aux avis sur un produit
Collecte et scoring de la donnée client depuis les réseaux sociaux
Mesure de la satisfaction client
Personnalisation de l'offre
<b>PLATEFORMES DE SERVICES B to C</b>
Maison connectée/ informatique portée : pilotage d'équipements et collecte d'informations clients
Configurateur de produits ou de services
Usages innovants liés à la fabrication numérique (impressions numérique, 3D...)
<b>GEOLOCALISATION INDOOR</b>
Balisage électronique, aide au merchandising (planogramme automatique)
Aide à la navigation des clients en magasin
<b>COACH NUMERIQUE</b>
L'assistant shopping
Majordome virtuel
<b>AUTRES PROBLEMATIQUES</b>
Solutions de paiements cross-canal
Le Click (web et mobile) & Collect en consignes automatiques (livraisons et retours produits)
La logistique aval (livraison du dernier kilomètre, picking drive...)

## Exemples de technologies support :

Interactions gestuelles, tactiles, vocales, environnements immersifs...
Analyse du client : reconnaissance faciale, attitude, langage...
Connaissance du client : analyse de données client (Big data, datavisualisation)
Reconnaissance automatique d'images, de produits
Nouveaux protocoles de communication (LiFi)
Internet des objets, objets communicants, réseaux de capteurs
Nouveaux supports de services (équipements électroménagers connectés...)
Nouveaux devices et informatique portée (lunettes augmentées, montres...)
Géolocalisation indoor (beacon, video, ultra-son, NFC, RFID...)
Scanner et impression 3D, Réalité Virtuelle & Augmentée, holographie...
Robotique de services

Plusieurs technologies pourront être proposées sous réserves qu'elles soient parfaitement adaptées aux différents cas d'usage visés et à leur contexte.

## Critères d'éligibilité

Les Projets éligibles à cet appel à projets doivent répondre aux caractéristiques suivantes :

- **Etre pilotés par une entreprise régionale adhérente du pôle (NPDC), PME ou ETI au sens des critères européens**

## Critères de sélection

- **La qualité de la réponse et du dossier**
- **Le caractère innovant en matière d'usage**
- **La capacité à être expérimentée et/ou déployée rapidement**
- **L'adéquation technologie/usage**
- **La valeur ajoutée technologique de la solution proposée (importance de l'apport d'un laboratoire)**

La sélection se fera en 2 temps :

- Une présélection sur pré-dossier permettra de retenir les 8 à 12 projets qui se détachent.
- Les porteurs des projets présélectionnés seront invités à présenter en 20 mn et à tour de rôle leur projet en présence des membres du comité de sélection qui se tiendra le **25 février** selon un planning défini.

**Pour être retenu, le projet devra être collaboratif et présenter un cas d'usage accompagné par une enseigne adhérente du pôle qui mettra des ressources en temps homme à disposition des projets. La collaboration avec un laboratoire n'est pas obligatoire mais constitue un avantage.**

Une réunion de kick off sera organisée le **1<sup>er</sup> mars** en présence de l'ensemble des partenaires retenus dans cette action. Les porteurs de projet devront à partir de cette date rapidement déposer auprès du PICOM, chef de file de cet appel à projets, un dossier administratif comportant notamment le détail des dépenses éligibles (devis, fiche de poste, ....).

Critères de financement des projets (seuls les projets collaboratifs avec une enseigne sont potentiellement éligibles) :

<b>Typologies de dépenses</b>	<b>Taille de l'entreprise *</b>	<b>Taux</b>
Recherche collaborative		
développement expérimental	PME/PMI	50 %
Dans le cadre d'une collaboration effective (1) et/ou en cas d'une large diffusion des résultats du projet (2)	ETI	40 %
Recherche industrielle	PME/PMI	50%
Dans le cadre d'une collaboration effective (1) et/ou en cas d'une large diffusion des résultats du projet (2)	ETI	50 %
Conseils (brevet, aide juridique, technologies, marketing, ....)	PMI et PME	50%
Participation à des foires, forums et salons	PMI et PME	50%



1) une collaboration effective existe :

- ✓ entre des entreprises parmi lesquelles figure au moins une PME, ou est menée dans au moins deux Etats membres, ou dans un Etat membre et une partie contractante à l'accord EEE, et aucune entreprise unique ne supporte seule plus de 70 % des coûts admissibles ;

ou

- ✓ entre une entreprise et un ou plusieurs organismes de recherche et de diffusion des connaissances, et ce ou ces derniers supportent au moins 10 % des coûts admissibles et ont le droit de publier les résultats de leurs propres recherches.

2) les résultats du projet peuvent être largement diffusés au moyen de conférences, de publications, de dépôts en libre accès ou de logiciels gratuits ou libres.

**Développement expérimental :** l'acquisition, l'association, la mise en forme et l'utilisation de connaissances et d'aptitudes scientifiques, technologiques, commerciales et autres pertinentes en vue de développer des produits, des procédés ou des services nouveaux ou améliorés. Il peut aussi s'agir, par exemple, d'activités visant la définition théorique et la planification de produits, de procédés ou de services nouveaux, ainsi que la consignation des informations qui s'y rapportent. Le développement expérimental peut comprendre la création de prototypes, la démonstration, l'élaboration de projets pilotes, les essais et la validation de produits, de procédés ou de services nouveaux ou améliorés dans des environnements représentatifs des conditions de la vie réelle, lorsque l'objectif premier est d'apporter des améliorations supplémentaires, au niveau technique, aux produits, procédés ou services qui ne sont pas en grande partie «fixés». Il peut comprendre la création de prototypes et de projets pilotes commercialement exploitables qui sont nécessairement les produits commerciaux finals et qui sont trop onéreux à produire pour être utilisés uniquement à des fins de démonstration et de validation. Le développement expérimental ne comprend pas les modifications de routine ou périodiques apportées à des produits, lignes de production, procédés de fabrication et services existants et à d'autres opérations en cours, même si ces modifications peuvent représenter des améliorations ;

**Recherche industrielle :** la recherche planifiée ou des enquêtes critiques visant à acquérir de nouvelles connaissances et aptitudes en vue de mettre au point de nouveaux produits, procédés ou services, ou d'entraîner une amélioration notable de produits, procédés ou services existants. Elle comprend la création de composants de systèmes complexes et peut inclure la construction de prototypes dans un environnement de laboratoire ou dans un environnement à interfaces simulées vers les systèmes existants, ainsi que des lignes pilotes, lorsque c'est nécessaire pour la recherche industrielle, et notamment pour la validation de technologies génériques ;

**\* 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.
- **ETI**, entreprise de taille intermédiaire qui n'appartient pas à la catégorie des PME, dont l'effectif est inférieur à 5000 personnes et dont le CA annuel n'excède pas 1 500 millions d'euros ou dont le total de bilan n'excède pas 2 000 millions d'euros.



## DOSSIER DE CANDIDATURE

Appel à Projets  
« NEW SHOPPING EXPERIENCE »

« De l'expérience client à la livraison »

**A renvoyer avant le 24 janvier 2015, à : [mthelier@citeonline.org](mailto:mthelier@citeonline.org)**

<i>Cadre réservé au comité de sélection</i>	N° de dossier :	Type de projet :
	Date de dépôt :	

### I. Présentation du porteur du projet et de son établissement

Nom de l'établissement	
Activité de l'établissement	
Nom, prénom et fonction du porteur de projet	
Adresse	
Téléphone	
Fax	
Email	
Site web et/ou informations supplémentaire sur l'établissement	
Effectifs globaux (au niveau du groupe)	

## II. Présentation générale du projet d'Innovation

Intitulé du projet

Résumé de votre projet d'innovation : (10 à 12 lignes) des documents devront être fournis en annexe pour **détailler votre projet** en termes technologiques, d'usage et de budget.

Problématique adressée :

Description de l'innovation technologique ou non technologique :

- Développement expérimental (innovation dans les procédés/usages) :
- Rupture d'usage dans les technologies avancées (recherche industrielle) :

Partenaires potentiels identifiés dans le projet (Enseignes, laboratoires) (attention au respect de la définition européenne de projet collaboratif) :

Technologie(s) support(s) utilisé(es) :

Informations complémentaires sur le projet :

- Technologies et moyens matériel nécessaires :
- Durée du projet estimée en jours :
- Niveau d'avancement du projet :
- Compétences en interne ou partenariat à envisager :
- Autres points à mentionner :

- Quel en est le montant global estimé :.....HT (Détaillez votre budget en annexe
- Quels en sont les principaux postes de dépenses ?
  
- Envisagez-vous un prolongement de votre démonstrateur dans le cadre d'un projet du pôle ?  
 OUI  NON
- La solution développée pourra-t-elle être redéployée ultérieurement ?  
 OUI  NON
- Acceptez-vous d'accompagner le pôle lors de la présentation de démonstrateurs ?  
 OUI  NON
- Sollicitez-vous un accompagnement en matière de conception centrée usage et de codesign, appui à l'innovation, ... ?  
 OUI  NON
- Sollicitez-vous un accompagnement en matière d'assistance juridique/dépôt de brevet ?  
 OUI  NON