



## COMMERCE

EN TEST DEPUIS NOVEMBRE DANS LE CENTRE COMMERCIAL D'ENGLOS-LES-GEANTS

# ZeGroom : l'ubiquité commerçante en marche

► Jean-Luc DECAESTECKER

**"Lille Métropole ubiquitaire", ce n'est plus un rêve. Le projet du pôle de compétitivité des industries du commerce connaît sa première concrétisation dans le centre commercial d'Englos-les-Géants où il teste, en exclusivité depuis novembre, ZeGroom, application d'assistant shopping personnel sur mobile, avant déploiement à très grande échelle et couverture de l'ensemble des formes de commerce.**

**V**ous êtes l'heureux possesseur d'un iPhone ? Allez donc faire un tour sur le parc d'activités commerciales d'Englos-les-Géants et partez à la découverte des applications proposées par ZeGroom, un assistant personnel shopping que vous aurez au préalable téléchargé gratuitement. Et là, en avant-première d'une généralisation à l'horizon de plusieurs années, vous pourrez profiter de services généralistes, contextualisés et personnalisés qui faciliteront votre shopping : recevoir des offres personnalisées en



Deux stands de promotion et d'explications ont été installés dans le mail de la galerie marchande pour accompagner les clients dans la prise en main de l'application.

relation avec votre profil et les centres d'intérêt que vous aurez indiqués en caisse sur votre mobile, être informé des événements et opérations promotionnelles, composer votre liste d'achats, cumuler des points de fidélité après avoir scanné vos cartes de fidélité, retrouver votre voiture en enregistrant l'emplacement à l'arrivée...

**"Une première brique".** L'expérimentation de ce nouvel usage est le fruit d'une collaboration engagée entre le Pôle de compétitivité des industries du commerce (Picom) – qui a fait, depuis sa création en février 2006, des univers ubiquitaires un des quatre axes de sa stratégie – et un consortium de 13 enseignes de la

distribution impliqués dans le projet U-shopping (Agapes, Auchan, Banque Accord, Boulanger, Castorama, Decathlon, Devianne, Immochan, Leroy Merlin, Okaidi, Pimkie, Norauto, Jules).

*"Cette expérimentation est le premier résultat tangible, la première brique de l'édifice U-shopping que porte le pôle, explique Patrick Brunier, délégué général du Picom. ZeGroom vise l'utilisation par des consommateurs d'aujourd'hui à la recherche de rapidité et de simplicité. Il laisse le choix des applications à chacun en fonction de l'usage qu'il veut en faire : quand je veux, où je veux, je décide en utilisant le support le plus adapté au contexte dans lequel je me trouve."*

**"C'est le client qui décide".**

Disponible sur mobile depuis début novembre puis depuis début décembre sur les smartphones Android et sur site web mobile, cette application a été développée par la société technologique régionale Norsys, d'Ennevelin, dans le cadre du projet Capuccino et a mobilisé un budget de 1 582 450 euros, financé à 40% (632 980 euros) par le Feder.

Nouvelle conception de shopping, elle se défend d'être intrusive et a été coproduite avec des clients impliqués à travers des focus groups réalisés par Evalab, laboratoire de recherche en ergonomie et usage des nouvelles technologies de l'université Lille 2 : il a été tenu compte ►►



►►► de leurs interventions à la fois sur le contenu des services et sur l'ergonomie de l'application, ainsi que des modalités arrêtées avec la Commission nationale informatique et libertés. *“Ce n'est pas du push forcé, mais du push accepté, c'est le client qui décide.”*

Si les 13 enseignes, membres du consortium, étaient présentes sur l'application dès son lancement, à la fin décembre, une quarantaine sur les 117 présentes sur le parc avaient proposé des offres commerciales. *“ZeGroom sera ouvert à toutes les enseignes qui le souhaiteront”*, assurent ses promoteurs. U.

**Test avant déploiement.** Testé à Englos pour une durée de six mois, jusqu'en avril 2011, ZeGroom est appelée à s'enrichir de nouvelles applications interactives comme le paiement sans contact, la dématérialisation des factures nécessaires au SAV ou un service de livraison intégré. Patrick Brunier annonce une deuxième phase d'expérimentation courant 2011-2012, notamment sur d'autres espaces commerciaux pour peu que les commerçants soient prêts à tester et à se regrouper, mais aussi en matière de contenu.

*“Si l'on se place du point de vue du client, analyse-t-il, l'assistant shopping devrait*

### 3 000 téléchargements en 6 semaines !

L'assistant shopping personnel sur mobile fait fureur avec plus de 3 000 téléchargements de l'application en six semaines d'ouverture, ce qui représenteraient un quart des porteurs d'iPhone fréquentant le parc commercial d'Englos-les-Géants, et une connexion et demie par semaine en moyenne.

JLD

*l'accompagner quel que soit le lieu. ZeGroom est l'une des premières applications qui permette d'organiser la totalité du parcours client. Le choix d'une rue lilloise d'expérimentation n'est pas encore arrêté.”* Et de plaider pour le développement de contenus, outils de politique d'ani-

mation commerciale, et de nouveaux scénarios d'usage, portant par exemple sur les transports publics, *“tant il est important à un moment donné qu'acteurs marchands et non marchands créent des services innovants sur la base de chantiers de partage de données publiques”*. ■