



APPEL A PROJET : SOUTIEN A L'ACTIVITE ET A LA DIGITALISATION DES PETITES ENTREPRISES, NOTAMMENT LES COMMERCES DE PROXIMITE dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire

Les mesures sanitaires de lutte contre la propagation de l'épidémie et de limitation des déplacements induisent de fortes restrictions sur l'activité des artisans et des commerçants et restaurateurs.

Dans ce contexte le ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance (MEFR) souhaite identifier et valoriser les acteurs économiques en mesure de mettre à disposition des petites entreprises de proximité des outils numériques susceptibles de les aider dans le maintien de leur activité et les appuyer dans leur adoption à des conditions préférentielles.

Le présent appel à projet vise à identifier les opérateurs prêts à proposer des solutions gratuites (ou, en cas d'exception justifiée, à tarifs préférentiels) pendant la période de confinement selon des besoins génériques (vendre en ligne, disposer d'une solution de paiement en ligne, proposer un service de livraison...). L'objectif est d'identifier des solutions pouvant être mises en œuvre rapidement par les commerçants, artisans et restaurateurs pour maintenir et contribuer à développer leur activité, et dont les éditeurs soient en mesure d'apporter une assistance aux entreprises pour leur mise en œuvre.

Les solutions retenues dans le cadre de l'appel à projet feront l'objet d'une labellisation par le gouvernement, et pourront ensuite être à ce titre promues sur les sites d'information du MEFR en vue de constituer une liste de solutions de référence pour des besoins prioritaires de numérisation relatif à la vente en ligne et la mise à disposition des produits. L'objectif de cet appel à projet est de labelliser les solutions les plus pertinentes pour les entreprises concernées, notamment les petits commerces, et les plus à même de proposer des solutions opérationnelles pour maintenir ou développer leur activité en réponse au caractère d'urgence.

Ce catalogue pourra être repris par l'ensemble des acteurs de l'accompagnement des TPE/PME (réseau consulaire des CCI et CMA, DIRECCTE, services économiques des EPCI et des Régions, organisations professionnelles du numérique, organismes de formation, conseillers privés, etc.).

1- Modalités

a) Déroulement de l'appel à projet

L'appel à projet est ouvert à compter du 2 novembre 2020. Un premier relevé intermédiaire sera opéré le 4 novembre à 18h00 afin d'une première communication du gouvernement dès le jeudi 5 novembre.

b) Conditions d'éligibilité

Pour être éligibles, les candidats s'engagent à respecter l'ensemble des engagements définis dans le cadre du présent appel à projet :

1. Proposer une solution répondant à l'un des besoins de numérisation défini dans l'appel à projet (voir liste définie au 2) ;
2. Mettre à disposition des TPE / PME cette solution à titre gratuit ou défaut sur la base d'exceptions justifiées, à tarif préférentiel, qu'il s'agisse d'un abonnement ou d'une commission perçue sur les transactions, pendant une période définie, débutant en novembre 2020 ;
3. Ne pas contraindre l'utilisation de cette solution à un engagement dans la durée ;
4. Accompagner les commerçants, artisans, restaurateurs dans la mise en œuvre de ces solutions de manière gratuite au travers d'une hotline et d'aides en ligne sous forme de tutoriels, de chat interactif ou de guides d'utilisation améliorés ;
5. Valoriser les entreprises de proximité dans une logique de soutien aux acteurs locaux (notamment dans le cas des offres de solution de place de marché et de logistique / livraison)

c) Critères de sélection

Au-delà du respect de l'ensemble des engagements de l'appel à projet, les offres seront appréciées au regard des caractéristiques suivantes :

- La simplicité et la rapidité de leur mise en œuvre pour les entreprises au regard du caractère d'urgence ;
- La capacité de la solution à répondre aux attentes des consommateurs et des entreprises accompagnées, sur la base d'un retour d'expérience des cas où la solution a déjà été implémentée et déployée ;
- La capacité de l'offre à répondre à une hausse substantielle de la demande et à un passage à l'échelle important, à la fois techniquement et financièrement ;
- La clarté et la transparence des conditions d'utilisation affichées par les éditeurs, notamment pour ce qui concerne la pérennité de ces offres ;
- Le respect des contraintes de protection des données personnelles et la simplicité des procédures relatives aux RGPD pour les TPE/PME utilisatrices ;
- La sécurisation et la souveraineté des données hébergées.

d) Constitution des réponses

Pour constituer leur réponse, les candidats doivent s'appuyer sur les modèles de document joint au présent appel à projet :

- Formulaire de description de la solution proposée (voir annexe 1) ;
- Lettre d'engagement signée et visée par un représentant de la société (voir annexe 2).

Ces deux documents sont obligatoires et doivent être complétés d'une présentation détaillant :

- la solution proposée et ses modalités de déploiement par les TPE/PME,

- les conditions d'utilisation et d'assistance aux utilisateurs pendant la période de crise et les moyens mis en œuvre pour faire face à un afflux de demande,
- le détail de l'offre promotionnelle et ses CGU,
- les engagements de l'opérateur relatifs aux différents critères exposés dans l'appel à projet (RGPD, RSE, valorisation des acteurs locaux notamment).

Les candidats pourront compléter cette présentation des éléments qu'ils jugeront utiles (manuel utilisateur, labellisation ou certifications, ...)

Les dossiers sont à envoyer par voie électronique à l'adresse suivante :

covid-numerisation-tpe.dge@finances.gouv.fr

2 - Thématiques

Les solutions proposées par les candidats doivent permettre aux de couvrir au moins l'un des besoins suivants des TPE/PME :

- **Développer un site marchand** : les solutions proposées doivent permettre la commercialisation de produits ou de services, qu'il s'agisse d'une solution permettant de proposer un espace de vente en ligne spécifique à l'entreprise, ou bien d'une place de marché permettant la commercialisation de tout ou partie de leur offre ;
- **Proposer un paiement en ligne** : les solutions proposées doivent permettre aux entreprises de bénéficier d'un paiement en ligne pour la réalisation d'une transaction immédiate sur un site de commerce en ligne, ou bien différée (bon d'achat par exemple) ;
- **Proposer un service de logistique et / ou de livraison** : les solutions proposées doivent permettre aux entreprises de proposer à leur clients un système de mise à disposition de produit achetés en ligne en respectant les restrictions de déplacement : livraison à domicile ou en point relais, click and collect ;
- **Etre référencé sur une place de marché locale** : les solutions doivent permettre le référencement et la commercialisation de produit ou de services sur une plateforme locale permettant aux clients des TPE/PME d'accéder à l'offre d'entreprises sur le territoire d'une ville ou d'une agglomération ;
- **Disposer de solutions de communication** : les solutions proposées peuvent correspondre à des solutions de communication en ligne sur internet et / ou les réseaux sociaux, mais également de solutions de gestion de liste d'abonné et d'envoi de courriels (newsletter).

ANNEXE 1 : Fiche descriptive de la solution à remplir par les candidats

Finalité : les informations de cette fiche seront diffusées pour présenter votre offre aux entreprises et aux acteurs de l'accompagnement des entreprises. Elle comporte également des informations qui permettront de qualifier les offres.

Fiche descriptive de la solution	
Nom de la solution ou du service	
Catégorie : Etre visible sur internet Etre référencé localement Vendre sur internet Proposer un paiement en ligne Proposer un service de livraison ou retrait Communiquer avec vos clients	<i>Préciser les catégories de besoins couvertes par la solution (ex market place locale : les 5 premières catégories peuvent être couvertes)</i>
Description de l'offre	
Lien en savoir plus...	<i>Lien de présentation de l'offre</i>
Couverture géographique nationale	<i>Oui / non</i>
Le cas échéant couverture géographique locale	<i>Si la couverture géographique n'est pas nationale, préciser le numéro les départements concernés, ou le code postal des villes couvertes</i>
Tarif de l'offre préférentielle	
Tarif de l'offre en période normale	
Engagement lié à cette offre	
Durée de l'offre préférentielle	
Lien vers les CGU de l'offre préférentielle	
Facilité d'implémentation de l'offre par une TPE/PME (notamment temps moyen de création d'un profil)	
Modalité d'accompagnement des TPE/PME	<i>Préciser vos modalités d'aide et de support (avec les liens éventuels)</i>
Modalités de mise en avant des acteurs locaux	
Retour d'expérience sur les déploiements de la solution	
Engagements RSE et lien éventuel	
Contact	<i>Préciser vos moyens contacts pour les entreprises intéressées</i>

ANNEXE 2 : Modèle de lettre d'engagement

<logo>
<Nom et Prénom du/ de la responsable de la structure>
<Structure>
<Adresse/>
<CP / Commune>
Tél : <...>
<Mail du responsable>

<Commune>, le < date>

Monsieur Thomas Courbe
Directeur général des entreprises
Ministère de l'économie et des finances
Direction Générale des Entreprises (DGE)

Monsieur le Directeur,

Je soussigné < Prénom et Nom du/ de la responsable de la structure>, sollicite la labellisation de la solution <nom de la solution> dans le cadre de l'appel à projet pour le soutien de l'activité des TPE/PME organisé par la Direction générale des entreprises.

En tant que représentant(e) et responsable de <Nom de la structure>, je m'engage à faire bénéficier les entreprises d'une offre préférentielle dont les conditions respectent les caractéristiques suivantes :

- Proposer un service <gratuit / à tarif préférentiel> pendant une période de <durée de l'offre> ;
- Sans condition d'engagement dans la durée ;
- Proposer une assistance à toutes les entreprises dans la prise en main de cette solution en vue d'un déploiement rapide ;
- Valoriser les entreprises locales dans une démarche de soutien aux acteurs de proximité.

Veuillez recevoir, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

<Nom et Signature du (de la) responsable>