

LE GRUPPETTO

Pour toutes les transactions numériques de la vie quotidienne, ne laisser personne au bord du chemin.

La Vision 'Gruppetto' :

En agissant « pour compte », le Gruppetto fournit à chaque citoyen une solution simple pour les tâches du quotidien numérisées publiques et privées,



France Services
Proche de vous au quotidien

et bien d'autres.....

SOMMAIRE

1. La fracture numérique	p.3
2. Innovation et utilité sociale	
3. Le fonctionnement Gruppetto	
4. Territoires et Pilotes	p.4
5. La situation actuelle : accompagnement et formation	
6. La sécurité Gruppetto	
7. Les étapes du projet	p.5
8. Organisation de l'entreprise	
9. Modèle économique et social	
10. Financement du Pilote et des frais de démarrage de Gruppetto	p.7
11. Le logiciel Gruppetto	
12. Le plan d'action	

Annexe 1 : Les parties prenantes

Annexe 2 : l'Association 'Le Gruppetto'

Annexe 3 : Le logiciel Gruppetto

1. La fracture numérique

Rapport INSEE Juin 2023 :

- 13 millions de personnes sont touchés par l'illettrisme numérique
- 25 millions ont des compétences numériques faibles
- 13,9 % n'ont pas utilisé internet dans les trois derniers mois

Les fondateurs et certains membres de l'association « le Gruppetto » ont travaillé dans des entreprises de télécom et ont participé aux travaux de déploiement des réseaux Telecom. Ils constatent que fournir un accès aux réseaux est une condition nécessaire mais pas suffisante pour éviter une fracture numérique liée à une impossibilité d'usage, aggravant les fractures sociales préexistantes.

Faute d'équipement ou de maîtrise des outils, certains citoyens - les seniors, les plus défavorisés et bien d'autres - peuvent perdre l'accès aux formalités administratives en ligne et plus généralement aux services numérisés du quotidien.

2. Le Gruppetto : Innovation et utilité sociale

Le Gruppetto propose une solution simple : un numéro de téléphone unique. Ce qui existe depuis longtemps pour des actions particulières (SOS...) ou un renseignement général (118), Le Gruppetto le propose pour **régler les tâches numériques du quotidien et les démarches administratives.**

Sur chaque territoire, en coordination avec les collectivités locales, les associations et les ONG présentes localement, les personnes touchées par la fracture numérique peuvent être identifiées pour se voir proposer un abonnement.

Chaque abonné peut demander des interventions à un correspondant local. Cela peut être une prise de rendez-vous par Doctolib, la commande d'un billet de train, une commande en ligne, un problème d'assurance ou de forfait, une demande d'aide publique, le règlement d'une facture... **Le Gruppetto gère alors pour compte chaque intervention jusqu'à ce qu'une réponse soit apportée.**

L'innovation de Gruppetto se caractérise par :

- Un approche locale faite de bout en bout avec un suivi centralisé sécurisé par un système d'information dédié et sécurisé.
- un partenariat avec les structures d'aide publiques, privées ou associatives dont nous optimisons les flux (quantité et qualité).
- Une recherche d'équité sociale entre territoires

3. Le fonctionnement Gruppetto : « Agir pour compte »

Les territoires sont répartis en zones géographiques gérées par un correspondant local « Le Gruppetto ». Chaque abonné utilisera le numéro d'appel unique lui permettant d'activer le service et de demander une intervention au correspondant local. L'appel est reçu par la plate-forme qui identifie l'abonné, enregistre et valide sa demande d'intervention. Celle-ci est transmise au correspondant local qui participe à la communication si besoin est.

La demande d'intervention peut concerner le domaine administratif (Sécurité Sociale, impôt,..) comme le domaine de la santé (RV Doctolib,...) ou le domaine commercial (opérateurs, achats, transports...).

Le correspondant local a en charge les abonnés qui lui seront rattachés. Il les connaît tous personnellement. Il agit pour le compte de l'abonné : il doit donc être dûment habilité et utilise exclusivement un système

d'information sécurisé dédié. Si un déplacement au domicile s'avère nécessaire, le coût correspondant pourrait être couvert en tout ou partie par un crédit d'impôt du service à la personne.

Des guichets téléphoniques dédiés « Le Gruppetto » seront ouverts chez les fournisseurs des services du quotidien, publics ou privés. Ces guichets permettent d'organiser pour les cas complexes un rendez-vous avec le fournisseur, l'abonné et le correspondant local afin de trouver si besoin une solution aux problèmes posés lors un échange proactif animé par nos soins.

Toutes ces démarches sont suivies par la plateforme en temps réel et ce jusqu'à clôture de chaque intervention. Toutes les démarches informatiques se font sur le système d'information sécurisé Le Gruppetto et son Intranet pour garantir la traçabilité des opérations et la sécurisation des données (RGPD).

Les correspondants locaux auront un statut et une habilitation du même type qu' « Aidant-Connect » pour pouvoir agir 'pour compte' de l'abonné.

4. Territoires et Pilotes

Des pilotes (zone urbaine, rurales et semi-rurales) permettront de valider le concept avec nos partenaires, d'affiner le business model et de nouer des relations avec les parties prenantes (liste en annexe 1) et les bénéficiaires.

Le Gruppetto pourra ensuite être décliné sur l'ensemble du Territoire Français car le besoin est général. Il peut apporter une offre précieuse de sécurisation à toutes les familles qui ont des parents isolés ou éloignés.

5. La situation actuelle avec 2 logiques principales : accompagnement général et formation

La proposition d'abonnement Gruppetto va plus loin et complète ces logiques sur 2 points principaux :

- **Une spectre d'intervention plus large, touchant sans délai toutes les transactions de la vie quotidienne numérisées administratives et privées.**
- **des interventions pour compte de l'abonné.**

Le rapport de l'INSEE de Juin 2023 confirme l'ampleur des problèmes et des risques liés à l'illectronisme. Pour atténuer cette fracture, des actions fortes axées sur la formation et l'accompagnement sont menées par l'Etat et les collectivités locales.

Maison France Services est l'action la plus importante et la plus aboutie. Elle se déploie sur l'ensemble du territoire. Elle est complétée par les collectivités locales et les ONG comme Emmaüs-Connect ou certains Resto du Cœur... qui mettent des moyens à disposition en mairie ou sur d'autres lieux accessibles au public ainsi que des moyens de formation et d'accompagnement avec des conseillers numériques.

Pour ce qui concerne l'accompagnement, le spectre actuel est limité généralement aux démarches administratives. Le suivi des interventions et leur sécurité peuvent parfois poser problème.

Pour ce qui concerne la formation, qui n'a pas connu d'exemples de personnes dûment formées et qui, pourtant ne savent plus réaliser les transactions après quelques heures malgré les notes précises prises sur un carnet... ?

6. La sécurité Gruppetto

Une caractéristique majeure de Gruppetto sera le respect de la vie privée, des données et le contrôle des opérations faites pour compte des abonnés. Ce point central est au cœur de la construction du système d'information qui prend en compte le respect de toutes les réglementations dans ce domaine (RGPD par exemple).

Le Système d'Information sera sécurisé de la même manière que pour les 'Aidant-Connect'.

7. Les étapes du projet

1. Etapes de formalisation et de finalisation du projet
2. Réalisation de la phase des pilotes pour développement et finalisation du business model
3. Déploiement du projet

La première étape a deux grands objectifs qui sont intimement liés :

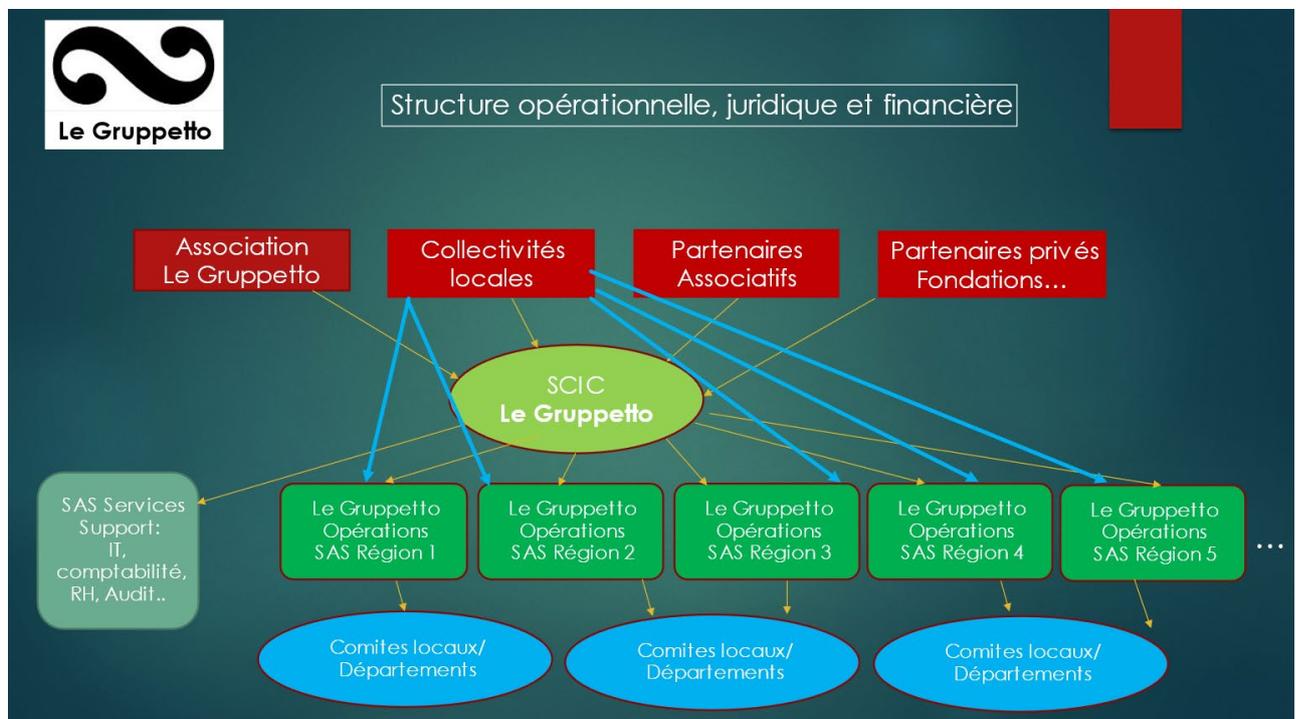
1. Trouver un financement pour mettre en place les pilotes notamment pour le développement d'un SI sécurisé
2. Trouvez des territoires d'expérimentation qui valideront le soutien politique et administratif à notre projet.

8. Organisation de l'entreprise

L'organisation cible est celle d'une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC). Il s'agit d'une société commerciale (SARL, SAS ou SA) qui permet aux investisseurs, aux salariés, mais aussi à toute personne, association ou collectivité souhaitant coopérer au projet social mené par l'entreprise de s'associer.

Par conséquent, une SCIC est une société qui réunit différentes personnes autour d'un but commun. L'objectif est d'intégrer un ensemble de partenaires dans le capital qui seront regroupés par collègue.

La SCIC doit obtenir au préalable un agrément de la préfecture du lieu du siège social de l'entreprise. L'obtention de cet agrément est soumise à la preuve du caractère d'utilité sociale des biens ou services que souhaitent proposer la SCIC.



La Société Coopérative d'Intérêt Collectif Gruppetto fera naturellement partie du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS).

9. Modèle économique et social

a) Les abonnements

Le principe du modèle s'articule sur une stratégie tarifaire de type freemium qui combine gratuité et premium consistant à fragmenter une offre en plusieurs paliers, le premier étant gratuit pour l'abonné en fonction de la population concernée et le contenu des prestations.

Ils doivent permettre à Gruppetto d'équilibrer ses charges en régime de croisière. Le coût pour l'abonné pourrait être au démarrage de l'ordre de 35 € par mois en moyenne.

Le prix des abonnements dépendra de plusieurs facteurs :

- ✓ le niveau des revenus de l'abonné : par exemple gratuité pour les personnes au-dessous des minimas sociaux puis montants progressifs suivant les revenus.

Les profils de nos abonnés sont très variés et justifient des offres différenciées :

- Personnes aux minimas sociaux
 - Personnes peu diplômées et/ou peu qualifiées
 - Personnes isolées
 - Personnes refusant d'utiliser l'informatique par principe ou inquiétude
 - Personnes non raccordées à un réseau
 - Personnes prêtes à payer pour ne pas être stressée par le numérique
 - Personnes exerçant une activité indépendante de faible revenu
-
- ✓ la fréquence des demandes d'intervention : 4 par abonné et par mois en moyenne, avec supplément si les demandes deviennent régulièrement très fréquentes.
 - ✓ le type d'intervention : du plus simple au plus complexe.

Les écarts par rapport à la moyenne du coût de l'abonnement pourront être précisés après étude des prestations dans les zones pilotes.

b) Les recettes complémentaires

- ✓ Provenant de certains prestataires et Opérateurs Privés sur leur plateforme en fonction des accès abonnés (Banque, Assurance, Mutuelles, etc...)
- ✓ Cotisations des Associations de l' « inclusion numérique » pour les accès aux fonctionnalités de « Gruppetto ».
- ✓ Dans le cadre de la responsabilité Sociétale des Entreprises soit directement ou par l'intermédiaire d'organisme récupérant les dons et actions
- ✓ Les subventions :
 - Récurrentes
 - ✓ Soit par les Organismes publics (suivant les échelons territoriaux) pour permettre la participation à un net à charge gratuit suivant les critères énoncés ci-dessus
 - ✓ Soit par les Opérateurs Privés
 - Ponctuelles :
Le Gruppetto aura besoin de subventions ponctuelles à 2 titres :
 - ✓ Couverture des coûts de démarrage pour les zones pilotes le temps de développer une clientèle d'abonnés

- ✓ Investissement dans un système informatique sécurisé permettant de traiter les abonnements, les demandes d'intervention, la liaison avec le centre d'appel Gruppetto type 'Aidant-Connect'.
- c) Le Business plan : équilibré à partir de 6000 abonnés.

A partir de 6000 abonnés, le coût de la gestion pour compte sera couvert par les seuls abonnements de 35 €/mois en moyenne. Le coût de l'abonnement pourra être couvert une contribution des partenaires privés ou publics en fonction des moyens de l'abonné.

Le Gruppetto : Compte d'Exploitation annuel k€									
Population servie		150 k		500 k		1 000 k		2500 k	5 000 k
Coûts d'exploitation									
Population cible		15%		15%		15%		15%	15%
Taux Abonnés		4%		4%		4%		4%	4%
Nb abonnés		900		3 000		6 000		15 000	30 000
Nb appels/an		46 800		156 000		312 000		780 000	1 560 000
Nb interventions/an		32 760		109 200		218 400		546 000	1 092 000
Nb Correspondants ETP		6		20		40		101	202
Effectif indirect ETP		2		3		6		11	16
Total cout annuel k€ HT		415		1 193		2 358		5 683	11 077
Cout abonnement mensuel HT		€ 38,40		33,14		32,75		31,57	30,77
base: une intervention par abonné par semaine									

10. Financement du Pilote et des frais de démarrage de Gruppetto :

a) Le pilote : 600 k€

Le pilote permet de tester l'acceptabilité des abonnements (population cible, recrutements abonnés et Correspondants Locaux, communication avec les parties prenantes publiques et privées...), le niveau de contribution financières des partenaires publics et privés. La zone pilote correspond à une population servie de 150k pendant 2 ans, avec un coût d'exploitation annuel de 415 k€ en année pleine.

- Première année : Dans le contexte d'un pilote à établir, nous anticipons une dépense non couverte de 50% due à la mise en œuvre progressive, et à un abonnement gratuit la première année.
- Deuxième année : nous anticipons la montée progressive des abonnements tant en nombre qu'en montant.

b) Les frais de démarrage :

Il faudra financer environ 300 k€ sur 12 mois en parallèle du pilote : Un chef de projet : 100 k€

- Définition Infrastructure Informatique Le Gruppetto (6 à 9 mois) : 200 k€
 - Avant-projet sommaire 2
 - Etude détaillée 4
 - Appel d'offre 3
 - Déploiement 3

11. Le logiciel Gruppetto

A valider après étude définition/conception
Voir caractéristiques en Annexe 3

12. Plan d'action à 12 mois

- **Politique**

Objectif : Trouver des territoires-pilote

Action : Démarche politique départementale

- **Administration**

Objectif : Faire un accord de partenariat avec la préfecture pour les maisons France Services

Action : démarche initiée

- **Financement**

Objectif : Trouver le financement pour le pilote

Action : Contact pris avec des acteurs de l'ESS et démarches vers le Privé

- **Système d'information**

Objectif : présenter le projet à des acteurs majeurs du projet en vue d'un partenariat technique et financier.

Action : démarchage à partir de janvier 2024

Annexe 1 : Les parties prenantes

Elles sont nombreuses, regroupées par typologie basée sur le mode de fonctionnement anticipé.

Le client final : l'abonné

Nous lui délivrons notre service et la création de valeur associée :

- Identification
- Accès au service très simple
- Accompagnement interactif dans les démarches .
- Organisation et suivi de son parcours dans un environnement de confiance
- Une validation de la solution

Les autres clients :

- Maisons France-Services,
- Maisons Départementales
- Les sociétés de services (fournisseurs de nos clients).Exemple : SNCF, EDF, AXA, AG2R, SFR, Doctolib, Amazon...
- Les Associations et structures coopératives dédiées à l'inclusion numérique (SOS)
- ONG

La création de valeur pour eux est la suivante :

- Faciliter l'accès à leur service
- Optimiser les flux vers leur plateforme et le traitement des demandes
- Améliorer leur satisfaction client

Les partenaires politiques et administratifs

- L'Etat (Préfecture)
- Le Conseil Régional d'Occitanie
- Le Conseil Départemental 31

- Les communautés de communes /les communes
- CAF
- CCAS

Ce sont les premiers juges de notre utilité sociale et de la valeur ajoutée que nous proposons. Communiquer et les convaincre sont notre priorité. Ils seront un soutien pour nous permettre de trouver les zones de réalisations de nos pilotes expérimentaux mais aussi des partenaires financiers au travers de subventions.

Les FinanciersBPI

- Banque des territoires
- Etablissement financier du monde coopératif

Respect de la vie privée et des données, Droit des citoyens

- CNIL
- LEGIFRANCE
- France Connect
- Défenseure des droits

Fournisseurs

- ESN pour SI
- Opérateurs de téléphonie
- Gestionnaire de plateforme

La plupart des parties prenantes le sont dans plusieurs registres. Nous les avons positionnées sur le registre identifié en première intention. Ainsi un opérateur de téléphonie mis en fournisseurs est aussi un « autre client », un partenaire financier contributeur.

ANNEXE 2 : Détail du collectif Le Gruppetto

Christophe Brebant : ESTP, Consultant, Bouygues /Veolia, chef d'entreprise. Majeure : direction d'entreprise et de grands projets

François Carrière : Neoma, Wharton, expérience internationale (UK, USA, Russie, Suisse). Majeure : Direction d'entreprise (Saint-Gobain, Le Printemps, Krups-Moulinex, Capgemini, Sade Telecom...)

Dominique Lacour : DESS IAE Toulouse, DECS, Directeur Administratif et Financier. Majeure : finance d'entreprise, spécialité SCOP et ESS

Véronique Piegts : Master Dauphine, directrice trésorerie et financement SNCF mobilités. Majeure : financement et trésorerie

Nicole Alquier : ESCP, directrice financière Capgemini. Majeure : gestion de projets complexes, Conseillère Municipales, expérience d'adjointe au Maire aux finances.

Philippe Negre : DESS gestion d'entreprise. Saint Gobain ,Veolia, consultant libéral en DRH. Majeure : toutes les fonctions relevant de la direction des ressources humaines.

Guy Teissier : Novancia , Master EM Lyon . Finaref/Capital One Bank/Leyton. Majeure : Création et exploitation de centre d'appels, spécialiste de la relation client.

Gerald Delcambre : Ingénieur ESTP, management de projet et de centre de profit depuis 32 ans dans grands groupes industriels. Majeure : Grands déploiements associés à des activités de services.

Bruno Vandermeersch : Ingénieur ESTP . Bouygues ,Spie, Entrepreneur. Elu, adjoint au maire , Vice-président de différentes collectivités. Majeure : production industrielle et connaissance des collectivités.

Pierre Courrieu : ESCP. Associé d'un cabinet national de conseil en stratégie d'entreprise. Majeure : Conseil stratégique d'entreprise.

Jerome Tribot: Autodidacte . Chef d'entreprise depuis 25 ans toujours en mode création. Majeure : Esprit d'entreprise, management de terrain

Fabrice Neron :Ingénieur ISIL (Belgique).SFR/Alcatel puis chef d'entreprise en conseil. Majeure : Habitué au relationnel avec les collectivités et au montage de dossier.

Nicolas Godefroy : Polytechnique. Veolia/ Groupe Bouygues. Direction de grands projets de déploiement
Majeure : gestion de projet et expert du LEAN

Christophe Lepicier : Neoma, créateur d'entreprise, directeur de département ESN (Capgemini, Sopra-Steria)
Majeure : direction de grand projets informatiques.

ANNEXE 3 : caractéristiques du logiciel Le Gruppetto

- Les correspondants utiliseront un matériel informatique fourni par Le Gruppetto : PC et téléphone et un intranet spécifique Gruppetto.
- Gestion des transactions en liaison avec le Centre d'Appel:
 - mise à jour des abonnements, ouverture et fermeture des tickets d'intervention.
 - Administration/Collectivités : CAF, Pole-Emploi, Services fiscaux, écoles...
 - Entreprises privées : Banques, Transport, Service des eaux, Electricité...
 - Santé : Espace Santé, Amélie, Doctolib...
- Le logiciel Gruppetto doit assurer:
 - La confidentialité des données des abonnés.
 - La sécurité de la 'Gestion pour compte' des abonnés : suivi des transactions, contrôle de conformité, détection des anomalies (nombre, type...)
 - La gestion des abonnements et des sommes dues par les Abonnés :
 - ✓ Abonnement mensuel : fixe et/ou selon nombre et type de transactions
 - ✓ Complément d'abonnement éventuel par les collectivités locales
 - ✓ Paiement suite aux transactions unitaires : SNCF, EDF...
 - ✓ Autorisation de Prélèvement bancaire
- Au besoin, enregistrement des demandes vocales.
- Gestion du personnel Gruppetto :
 - Embauche (CDD, CDI, contractuels...), gestion des habilitations, déclarations sociales et fiscales
 - Paie, remboursement de frais (bureau, déplacements...)
- Comptabilité générale et consolidation des filiales éventuelles (par département région ?)
- **Le coût du logiciel nécessaire au fonctionnement de Gruppetto dépend de 3 facteurs qui restent à quantifier** lors de la phase étude/conception :
 - la disponibilité de logiciels sur le marché qui correspondent à une partie des besoins identifiés
 - la capacité d'intégration progressive de ces logiciels
 - l'évolution du volume des données à intégrer en fonction du développement de Gruppetto.