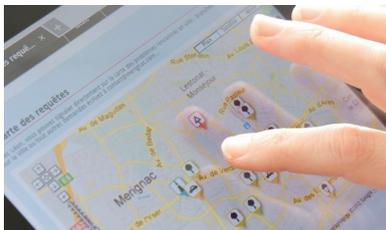
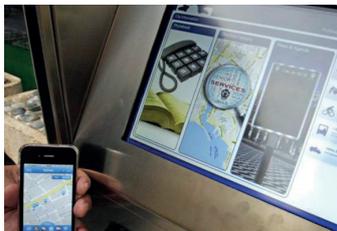


Les services numériques au service de la revitalisation des centres-bourgs

**Proposition de 16 fiches-actions
permettant aux collectivités d'engager dès aujourd'hui des actions
en faveur de la revitalisation des centre-bourgs
par l'introduction d'outils et de solutions numériques**

S o m m a i r e

Préambule	5
1- Repenser les mobilités	7
1-1 Organiser une offre de co-voiturage entre particuliers sur la commune	9
1-2 Développer par la collectivité un service d'auto-partage et de transport à la demande en milieu rural	11
2- Moderniser l'offre culturelle et touristique	13
2-1 Développer une offre Internet de séjour / wifi territorial	15
2-2 Moderniser l'accès à l'offre culturelle, touristique et de loisirs	17
3- Revivifier l'espace public	19
3-1 Développer la gestion intelligente du stationnement en centre-ville	21
3-2 Développer la gestion intelligente de l'éclairage public – smartlighting	25
3-3 Mettre en place un service de demande d'intervention sur la voie publique	27
4- Favoriser l'emploi et le commerce de proximité, diversifier l'offre de formation pour tous	29
4-1 Penser une offre d'un espace de co-working et de tiers lieux	31
4-2 Permettre à tous les citoyens d'accéder à de la formation à distance	33
4-3 Relocaliser et développer le commerce de proximité	35
5- Promouvoir la performance énergétique	39
5-1 Réduire la consommation d'énergies dans l'habitat	41
5-2 Développer la gestion intelligente des déchets	43
5-3 Développer la gestion intelligente des espaces verts	45
6- Renforcer la cohésion sociale	47
6-1 Renforcer la télé assistance aux personnes fragiles et dépendantes	49
6-2 Développer une interface numérique « humaine » entre les habitants	51
6-3 Mettre en place d'un système d'informations et d'alerte aux administrés via téléphone mobile	53



P r é a m b u l e

En juillet 2014, le Gouvernement français lance une expérimentation pour la revitalisation des centres-bourgs, enjeu majeur pour l'égalité des territoires. L'objectif est clair : redynamiser les centres-bourgs situés en milieu périurbain et rural, pour conduire notamment à une augmentation de la qualité de vie des citoyens y résidant ainsi qu'à un développement économique du tissu entrepreneurial.

Cette revitalisation et la redynamisation des centres-bourgs passent par un ensemble de mesures et de projets qui visent à limiter l'étalement urbain, à redynamiser l'offre de commerces, à créer des équipements et des services adaptés aux besoins des habitants, à relancer les activités, ou encore à rénover ou réaliser des logements dans des communes rurales de moins de 10 000 habitants.

Les collectivités en dehors des grandes métropoles ignorent trop souvent la place et le rôle que peuvent jouer les outils numériques dans le développement économique et social de leurs territoires. Si les réseaux Haut Débit et bientôt Très Haut Débit sont souvent évoqués comme structurants de toute politique de modernisation d'un territoire, les services et usages sont rarement pris en compte. Lorsque ceux-ci sont évoqués, ils sont souvent associés aux milieux urbains denses alors que la plupart sont adaptables aux territoires ruraux.

Le rapport « Les territoires numériques de la France de demain » remis en septembre 2013 par Claudy Lebreton à Cécile Duflot alors Ministre de l'Égalité des Territoires et du Logement, souligne « l'importance de développer les pratiques que peut permettre une connexion à internet, quel que soit le milieu générationnel, social ou culturel » pour lutter contre l'e-exclusion (définie comme l'impossibilité d'accès aux réseaux, l'incapacité à bénéficier d'un accès à internet, et surtout la méconnaissance des usages qu'il permet).

Le eCommerce, le eBanking, la eAdministration ou encore l'accueil numérique de proximité représentent aujourd'hui des réalités du quotidien et permettent de repenser l'offre de services aux populations urbaines mais aussi rurales¹. Les services publics des collectivités sont impactés par le numérique : éducation, tri des déchets, voirie, transports ou environnement peuvent être approchés d'une nouvelle façon grâce aux innovations numériques.

Les 16 fiches proposées ci-après sont rassemblées en 6 grands domaines liés aux préoccupations de l'ensemble des collectivités :

- repenser la mobilité,
- moderniser l'offre culturelle et touristique,
- revivifier l'espace public,
- favoriser l'emploi et le commerce de proximité, diversifier l'offre de formation pour tous,
- promouvoir la performance énergétique,
- renforcer la cohésion sociale.

Ces fiches ont pour objectif d'informer les décideurs locaux et de proposer un ensemble d'actions sur les services numériques pouvant être mises en place rapidement. Des services y sont détaillés, associés à des exemples concrets et opérationnels, proposés par différents acteurs économiques. Ainsi, il est possible de valoriser son patrimoine à travers une application smartphone ou encore de « fixer » les acteurs économiques sur un territoire avec la mise en place d'espaces de co-working dans lesquels les services sont mutualisés. Le commerce de proximité bénéficie également de nombreuses applications numériques pour s'adapter aux nouveaux modes de consommations : casiers connectés, click and collect, drive ...

L'ensemble de ces exemples démontre l'importance pour un territoire de bâtir une stratégie numérique. Penser à travers le prisme numérique, la question du développement des petites et moyennes villes ou celle de la revitalisation des centres-bourgs, c'est chercher à comprendre comment les services numériques ont la capacité de se substituer utilement ou de compléter, voire de remplacer, efficacement les services physiques existants ou absents sur un territoire rural donné. Cela ne veut pas dire que tout doit passer par le numérique au détriment des contacts humains et d'équipements matériels ancrés sur un territoire. Cela évoque la possibilité de faire des choix prioritaires d'investissement sur ce qui ne pourra pas passer par le numérique ou sur ce qui pourra être amplifié et démultiplié grâce au numérique.

Bruno Latour² a souligné combien il serait erroné de penser le numérique uniquement comme dématérialisation et virtuel. Il représente aussi un rapport physique à l'autre, au monde, à l'environnement à la population, et aux acteurs de la vie économique.

Les outils numériques peuvent devenir des outils privilégiés pour mettre en place une nouvelle façon de co-concevoir sa manière d'habiter le territoire, de créer de nouvelles formes d'intelligence collective, de nouvelles gouvernances partenariales. Les partenaires sont nombreux dans le public et le privé et les possibilités offertes importantes.

1- Une étude menée fin 2014 par AEC pour le compte de la DDTM montre que 65% des girondins utilisent des services de banque en ligne, 67% ont recours au eCommerce et près de 75% ont utilisé des services dématérialisés de l'administration en 2014. Source : Usages numériques des Girondins, baromètre 2015, AEC

2- Sociologue, anthropologue et philosophe des sciences, directeur scientifique et directeur adjoint de Sciences-Po, il a participé en 2009 à la création du Médialab. Le Médialab Sciences-Po est un laboratoire de moyens numériques centré sur des données engendrées par les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Son objectif est d'inscrire les sciences sociales dans les nouvelles pratiques numériques.



Repenser les mobilités

La problématique des alternatives à la voiture personnelle est récurrente dans le domaine des transports et de la mobilité. Que cela soit dans une logique de désengorgement de la circulation, de réduction de la facture environnementale, ou encore de la préservation du pouvoir d'achat des ménages. La sensibilité écologique des citoyens et le nouveau regard porté sur l'économie collaborative amènent les populations à s'interroger sur la nécessité de posséder un véhicule personnel.

De nouvelles solutions ont émergé ces dernières années, sous la forme de co-voiturage, d'auto-partage ou encore de transport à la demande.

Aujourd'hui encore, de nombreuses personnes empruntent chaque jour leurs véhicules personnels. Dans une logique environnementale, il semble urgent de limiter ces usages et de favoriser une conduite éco-responsable.

L'auto-partage à l'initiative des particuliers mettant à disposition leurs véhicules, ou à l'initiative de la collectivité mettant à disposition une flotte de véhicules, se développe de plus en plus en milieu urbain. La question de savoir si cette solution est transposable en milieu rural se pose. En effet, les déplacements en zone rurale nécessitent souvent un véhicule et ceux qui en possèdent un, peuvent en avoir besoin tout le temps. Pour tous les ménages qui ne sont pas dans la capacité de posséder un véhicule, il reste la possibilité d'une plate forme de co-voiturage, ou la mise à disposition d'une flotte de véhicules par la collectivité dans des modalités à définir.

Ces solutions peuvent permettre de répondre à un besoin des habitants et de résoudre le problème des transports publics, pas toujours adaptés pour des zones rurales peu denses, où l'accès à un véhicule particulier est bien souvent une nécessité.

La proposition d'une plate forme de co-voiturage apporte également du lien social et une certaine solidarité entre les habitants en permettant des échanges et des rencontres.

2 services ont été retenus :

- 1.1 Organiser une offre de co-voiturage sur la commune entre particuliers
- 1.2 Développer par la collectivité un service d'auto-partage et de transport à la demande en milieu rural

1.1

Organiser une offre de co-voiturage entre particuliers sur la commune

Différentes formes de co-voiturage existent, la plus répandue est celle qui consiste à rallier des villes entre elles, généralement pratiquée sous l'étendard de Bla-bla-car. La seconde est celle qui consiste à effectuer de courtes distances, et ce de façon quotidienne, sur un trajet domicile-travail par exemple. Moins répandue, plus difficile à mettre en place, elle est pourtant celle qui répond le plus à la problématique des personnes actives.

Le co-voiturage permet d'optimiser le taux de remplissage des véhicules et ainsi de contribuer à réduire l'impact de ces trajets sur l'environnement. Ce type de pratique a également d'autres vertus : resserrage des liens sociaux entre habitants, diminution des coûts alloués aux transports ou encore fluidification de la circulation. Le rôle de la collectivité va être celui de facilitateur, en encourageant et en communiquant sur ce type de pratique mais aussi en organisant elle-même ce type d'initiative.

Il ne s'agit pas ici de monter une plate forme de co-voiturage de toute pièce, cela peut parfois être synonyme d'échec, mais de s'appuyer sur des dynamiques d'acteurs existants.

Objectifs

- Soutenir les initiatives numériques et technologiques dans les transports
- Réduire les dépenses des ménages liées au transport, seul le service consommé est payé
- Faire connaître et généraliser ce type de pratique
- Réduire la production de CO² et la facture environnementale
- Optimiser l'utilisation des véhicules particuliers permettant de générer des revenus complémentaires

Descriptif du service proposé

- Mettre en place une plate forme de co-voiturage répondant à la problématique du trajet quotidien en s'appuyant sur des acteurs existants et en améliorant l'accessibilité :
 - à une communauté de personnes et d'entreprises engagées dans l'initiative
 - aux emplacements réservés à cet effet
- Mettre en place des lieux de stationnement privilégiés, d'aires, de stations de recharges, des parkings relais...
- Créer un réseau d'acteurs à mobiliser : entreprises locales et utilisateurs, créer des communautés

- Communiquer auprès des intéressés et encourager l'utilisation de ces services par des événements du type « challenge de la mobilité »
- Créer des relais d'informations auprès des acteurs impliqués
- Gérer le fonctionnement de la plate forme (référencement, UX design, ergonomie, trafic...)

Exemples de bonnes pratiques

L'exemple de la plate forme de co-voiturage de la commune de l'Arc Jurassien.

Afin de vulgariser et dynamiser la pratique du co-voiturage, la commune de l'Arc Jurassien a mis en place un challenge de co-voiturage. Cette pratique a permis de faire découvrir et d'encourager la pratique du co-voiturage, et dans un même temps, de valoriser les acteurs mettant en avant cette pratique.

Ce jeu ou challenge vient en complément de la mise en place de tout un système visant à faciliter l'accès à cet usage. Tout un plan de communication a été prévu et associé à une plate forme de mise en relation avec des espaces dédiés.

La force du concept réside dans l'implication du réseau de partenaires.

- <http://www.covoiturage-arcjurassien.com>
- http://www.covoiturage-arcjurassien.com/docs/arc/challenge/Reglement_challenge_covoiturage.pdf

Lire aussi : http://www.deux-sevres.com/deux-sevres/Portals/cq79/missions/territoire/Route2015/GuideAmenagementCvoiturage_AIRE.pdf

En Gironde

Le Pays Haute-Gironde a expérimenté dans le cadre de son Agenda 21 un site local de co-voiturage : HIRONDO (en 2012). Sans succès à l'époque. Toutefois, les communautés de communes du Pays et le Conseil Départemental de la Gironde ont poursuivi de façon pragmatique l'expérience en développant des aires de stationnement dédiées le long de la RD137 et en faisant la promotion du site internet covoiturage.transgironde.fr.

La communauté d'agglomération de Libourne a mis en place un site de co-voiturage (<http://covoiturage.lacali.fr/>) proposé par Colutis, opérateur de co-voiturage.

Avantages/bénéfices

- Facilité de mise en place
- Pas de compétences techniques spécifiques pour la commune, la plate forme est mise en place sous marque blanche par un opérateur privé
- Réplicabilité du service possible
- Bénéfices pour la collectivité : amélioration du climat social, promotion d'une économie collaborative, image d'une collectivité moderne et solidaire.
- Bénéfices pour les habitants : amélioration de la mobilité et de l'accessibilité aux sites, réduction des frais de déplacements, possibilité de générer des revenus supplémentaires

Inconvénients/Freins

- Mise en place d'infrastructures dédiées
- Temps-homme important, pour communiquer et fédérer autour de l'initiative
- Pas de retour financier pour la collectivité
- Nombreuses initiatives pas toujours concluantes
- Présence d'acteurs privés reconnus fournissant une prestation concurrente

Évolution possible

- Élargir le service auprès des communes voisines et ainsi élargir l'offre de trajets disponibles : une approche inter-commune serait plus viable.
- A partir de certaines constantes identifiées, mise en place d'un réseau de navettes partagées

Sources de financement

- Fonds Départemental d'Aide à l'Équipement des Communes (FDAEC) : http://www.gironde.fr/jcms/cgw_87394/commission-permanente-du-mois-de-novembre?hlText=FDAEC
- Convention d'Aménagement de Bourg
- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Public visé et acteurs à impliquer

- Entreprises, administrations, associations, espaces de co-working, zones commerciales, zones d'activités et industrielles
- Résidences, quartiers, groupement d'habitations, bailleurs
- Aéroports, gares
- Offreurs de solution :
 - <https://www.idvroom.com/>,
 - <https://www.sharette.fr/>,
 - <http://www.karos.fr/>,
 - <http://www.wayz-up.com>

1.2

Développer par la collectivité un service d'auto-partage et de transport à la demande en milieu rural

Si on considère qu'un véhicule est immobilisé en moyenne 95% de son temps, il est facile d'imaginer des alternatives à son utilisation. L'auto-partage en est une.

Différentes formes de ce service existent : la mise en place d'une flotte de véhicules par un acteur public ou privé ou l'auto-partage entre particuliers. Si la première semble plus adaptée aux milieux peu denses et aux zones rurales, la seconde n'est pas pour autant à exclure.

Le principe de l'auto-partage est de mutualiser les véhicules disponibles et ainsi de réduire leur nombre sur les routes dans une logique environnementale. Aujourd'hui 58% des déplacements motorisés en zone rurale sont effectués en solitaire.

Le Cerema définit ce service comme un service de mobilité qui consiste à disposer d'une voiture à la carte, moyennant une adhésion préalable au service et à la réservation avant chacune des prises de véhicules. En somme, les membres d'un service d'auto-partage se partagent un parc de véhicules dont ils ne sont pas propriétaires.

Objectifs

- Soutenir les initiatives numériques et technologiques dans les transports
- Permettre un accès à un véhicule à l'ensemble des citoyens pour des trajets quotidiens ou ponctuels
- Réduire les dépenses des ménages liées au transport, seul le service consommé est payé,
- Faire connaître et généraliser ce type de pratique
- Réduire la production de CO² et la facture environnementale

Descriptif du service proposé

- Création d'une plate forme d'auto-partage publique ou privée en s'appuyant sur des acteurs et des solutions existants :
 - accès à différents véhicules et aux informations qui y sont relatives
 - accès à une communauté de personnes et d'entreprises engagées dans l'initiative
 - accès aux emplacements des différentes stations et aires réservées
- Rédaction d'un guide conseil pour l'auto-partage sur les assurances, le partage des frais, les contrats...
- Mise à disposition d'une flotte de véhicules (électriques) par la collectivité suivant différents critères à formaliser

- Mise en place de lieux de stationnement privilégiés, d'aires, de stations de recharges, de parkings relais...
- Création ou utilisation d'un réseau d'acteurs locaux à mobiliser : entreprises, utilisateurs...
- Communication auprès des intéressés et encouragement à l'utilisation de ces services
- Création des relais d'informations auprès des acteurs impliqués

Exemples de bonnes pratiques

Le Pilat expérimente l'auto-partage en milieu rural.

« Par convention, le Parc Naturel Régional (PNR) s'est engagé à verser un montant de 600 euros mensuel à l'opérateur (en contrepartie le parc peut utiliser le véhicule jusqu'à concurrence de cette somme) afin de garantir à ce dernier un retour financier minimum. Les utilisateurs autres que le PNR (hôpital, maison du tourisme, ou particuliers...) réservent la voiture selon les clauses "classiques" : une cotisation de 15 euros par mois, puis une facturation en fonction des déplacements effectués. Fin 2013, après 6 mois de fonctionnement, le bilan est déjà positif: le véhicule est utilisé en moyenne 100 heures par mois, ce qui correspond déjà au montant minimum d'équilibre financier pour l'opérateur.

Au total, les déplacements dans un cadre professionnel représentent 80% des utilisations du véhicule auto partagé. Les 20% restant relèvent de déplacements pour des motifs privés, effectués essentiellement par des salariés du PNR résidant à proximité de la station. Ce n'est que de manière très ponctuelle, que la voiture a été utilisée par des particuliers extérieurs aux structures adhérentes. Afin de donner le temps au dispositif expérimental de trouver son public, la convention entre l'opérateur et le PNR pourrait être renouvelée pour un an (2014-2015), selon les mêmes conditions. »

<http://bit.ly/1PPmpbM>

Une initiative similaire a été lancée à Gréoux les bains en Provence.

<http://bit.ly/1hdghxS>

Lire aussi : L'auto-partage en trace directe : quelle alternative à la voiture particulière ?

<http://bit.ly/1SNN62j>

Avantages/bénéfices

- Plate forme qui peut être mise en place sous marque blanche par un opérateur privé
- Réplicabilité du service possible sur d'autres territoires
- Amélioration de la mobilité et de l'accessibilité aux sites
- Réduction des frais de déplacements pour les ménages
- Bénéfice en termes d'image pour la collectivité
- Tendance forte à l'économie collaborative
- Évite le suréquipement des ménages ruraux (68% des ménages comptent autant de véhicules que d'habitants adultes, 93% sont équipés en véhicules motorisés)
- Évite le second véhicule qui coûte cher pour l'usage qui en est fait
- Entre 30% et 50% de la population habite aujourd'hui à moins de 15 min d'un véhicule en auto-partage

Inconvénients/Freins

- Ménages déjà équipés d'un véhicule, seuls 7% des ménages ne sont pas équipés en véhicules en zone rurale
- Réticence au prêt et à la location, problème de confiance entre les utilisateurs
- Mise en place d'infrastructures supposant un coût supplémentaire (parkings, signalétique, etc.)
- Temps-homme important, pour communiquer et fédérer autour de l'initiative
- Solution sans retour financier pour la collectivité
- Nombreuses initiatives pas toujours concluantes
- Présence d'acteurs privés reconnus fournissant une prestation concurrente

Évolution possible

- Élargir le service auprès des communes voisines et ainsi élargir l'offre de trajets disponibles en mutualisant des véhicules disponibles
- Mise en place de véhicules en fonction des besoins
- Mise en place d'un réseau de navettes partagées
- Mise en place d'un réseau de transport à la demande

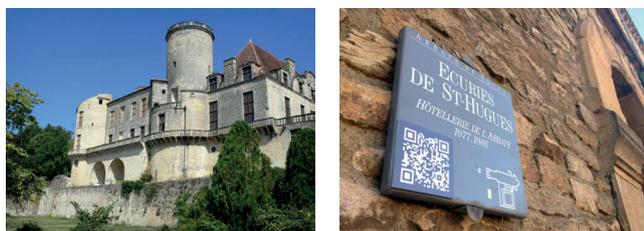
Le transport à la demande est une solution pertinente pour les territoires péri urbains et ruraux, où la demande de transport est souvent diffuse et où les lignes régulières "classiques" difficilement rentables. Les usagers sont pris en charge à leur domicile, les destinations et les heures proposées sont fixées à l'avance et les itinéraires dépendent des réservations. Le transport à la demande est généralement conçu, défini et géré par la collectivité qui délègue l'exécution du service aux transporteurs ou aux taxis sur appel d'offres. Les modèles de transport à la demande sont suffisamment divers pour permettre à la collectivité d'adapter son offre à la demande des usagers : lignes virtuelles, desserte zonale ou encore porte à porte.

Sources de financement

- Services Transport du département et de la Région, Ademe
- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Public visé et acteurs à impliquer

- Entreprises, administrations, associations, espace de co-working, zone commerciale, industrielle, garagistes locaux pouvant proposer certains véhicules en auto-partage
- Résidences, quartiers, groupement d'habitations, bailleurs
- Aéroports, gares
- Offreurs de solution : www.koolicar.com, Citiz, Drivy, Bluecub



Moderniser l'offre culturelle et touristique

Aujourd'hui, le tourisme en Aquitaine connaît un véritable essor (8,3 % du PIB aquitain), ce qui en fait l'une des régions les plus visitées de France, la cinquième destination touristique pour les étrangers, la quatrième pour les touristes français.

Cette forte attractivité du territoire nécessite de prendre en compte certains aspects en vue de pallier de façon efficace les contraintes qu'elle soulève.

L'objectif avoué est ici de proposer un tourisme compétitif, innovant et accessible.

La montée en compétence du territoire peut se faire par le numérique en proposant des alternatives pour des services plus efficaces. Ce renouveau du tourisme et de la culture peut se faire grâce à plusieurs actions, comme l'accueil des touristes par des infrastructures adaptées et la mise à disposition d'outils facilitant compréhension et visibilité de l'offre de services des acteurs locaux.

L'intérieur de la Gironde hors littoral capte 45.8% des séjours contre 40.7% pour le littoral qui représente seulement 10% de ce même territoire.

Les enjeux du développement touristique ne peuvent pas être appliqués en totalité au secteur rural, mais peuvent être recentrés sur quelques problématiques dont la préservation et la valorisation des espaces naturels. Un des axes qui peut être pris en compte est l'offre d'activités et de loisirs de proximité.

La modernisation de l'offre culturelle et touristique doit être pensée en lien avec la préservation du cadre de vie aquitain.

Deux services numériques ont été retenus :

- 2.1 Développer une offre Internet de séjour / wifi territorial
- 2.2 Moderniser l'accès à l'offre culturelle, touristique et de loisirs

Développer une offre Internet de séjour / wifi territorial

Les flux saisonniers de population liés au tourisme restent un enjeu pour l'ensemble de la Gironde. L'idée est de dynamiser une partie de ce tourisme, par un accès à l'information en temps réel sur l'ensemble du territoire y compris en milieu rural. Il s'agit de séduire le touriste en l'aidant à préparer son séjour en amont et en le guidant une fois sur place.

Objectifs

- Proposer une offre de services et une information en temps réel adaptées aux touristes afin de faciliter leurs séjours
- Proposer des solutions d'accueil, de logements, de restaurations, de services informationnels afin d'inciter à consommer sur place
- Dans un deuxième temps inciter les locaux et les touristes à profiter d'activités situées en centre bourg historique

Descriptif du service proposé

- Mettre en place un internet de séjour : il existe différents sites internet permettant la diffusion d'informations sur le territoire touristique et d'activités disponibles dans les environs (ex : enjoy moselle, être libre). Les sites suivent une logique standard (avant, pendant, après), permettant de séduire, de proposer, de récolter les avis. Cela permet au voyageur de s'investir et de contribuer à l'amélioration de l'offre de services du territoire. Le site doit être accessible sur tout support. Il contiendra un module de gestion de la relation clients (permettant l'envoi d'information « push » uniquement pendant le séjour sur le territoire).
- Faire la promotion de cet outil, au travers des structures en place (office du tourisme, mairie...) mais également des acteurs du tourisme.
- Proposer du contenu. Les sites se doivent d'être en permanence alimentés afin de vivre correctement et d'être attractifs pour l'utilisateur.

Exemple de services partenaires dont l'application ou les sites internet pourraient faire la promotion.

- Hébergements, campings, et points de restaurations à proximité
- Lieux touristiques
- Activités culturelles et événements en cours
- Proposition d'activités de loisirs
- Mettre en place un Wifi territorial afin de permettre aux touristes et habitants de rester connectés durant toute la durée de leur séjour. Cela permet d'uniformiser les

connexions, et d'offrir aux usagers un accès unique et simplifié au wifi, le tout gratuitement. L'utilisateur s'enregistre une fois et le système le reconnaît par la suite, permettant une connexion automatique au wifi de façon simplifiée.

- Les deux services restent intimement liés, le wifi territorial permettant de maintenir un lien permanent entre les plateformes internet de séjour et l'utilisateur.

Exemples de bonnes pratiques

La Creuse met en place un internet de séjour.

Ce dernier se décline en 3 sites internet permettant d'être en contact avec le visiteur avant son arrivée (objectifs de séduction et préparation), pendant son séjour (proposition d'activité), puis après son séjour (récolte des avis et des informations concernant son passage dans la région. 3 sites liés entre eux.

<http://www.tourisme-creuse.com/>

<http://www.ilovecreuse.com/>

<http://un-vent-de-liberte.com/>

Terre et côte basque propose un accès internet sur l'ensemble du territoire.

L'installation du wifi sur l'ensemble du territoire permet aux voyageurs et à l'habitant un accès permanent à internet. Ce service permet dans le même temps de rendre possible la connexion à l'application Ma côte basque, faisant office d'internet de séjour.

<http://www.terreetcotebasques.com/fr/page/wi-fi-gratuit>

Une initiative similaire sur le bassin d'Arcachon :

<http://www.bassin-arcachon.com/wifi>

Avantages/bénéfices

- Permet de repenser l'offre touristique en ciblant l'approche utilisateur
- Permet d'avoir des retours sur les éléments/événements les plus prisés
- Permet de communiquer sur les acteurs locaux (restaurants, hôtels, entreprises)
- Bénéfices pour la collectivité : outil de communication pour la ville afin de valoriser ses activités
- Bénéfices pour les habitants/les touristes : le wifi territorial permet aux usagers de rester connectés au territoire.

Inconvénients/Freins

- Méconnaissance des outils par le public dans un premier temps
- Nécessite de communiquer
- Nécessite l'implication des usagers, installation de l'application sur un smartphone. Exemple de l'application citée ci-dessus : 9 avis entre 1000 et 5000 téléchargement Android, des retours plus que moyens.
- Il est préférable d'avoir des ressources en interne pour développer ce type d'application et alimenter les sites type internet de séjour (4 rédacteurs en Creuse)
- Coût de son fonctionnement
- Coût de la communication
- Responsabilité de la collectivité de l'utilisation des connexions, problématique juridique soulevée

Sources de financement

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Public visé et acteurs à impliquer

- Touristes de passage et habitants
- Office du tourisme, acteurs du loisir et de la culture
- Acteurs de la restauration, de l'hébergement, camping...
- Whatshere
- Touristic

Moderniser l'accès à l'offre culturelle, touristique et de loisirs

Le renouveau et la modernisation de l'offre culturelle et touristique peut se faire à l'échelle du territoire par la promotion d'activités au niveau local. L'idée est ici de dynamiser une partie du tourisme, en faisant la promotion d'un tourisme plus équitable et ainsi tenter de faire découvrir des initiatives à l'échelle de la commune et de ses environs qui restent souvent ignorées. En cherchant à prôner le retour d'un tourisme plus local, il y a une volonté sous-jacente de tenter de dynamiser l'économie mais surtout de valoriser le patrimoine et la culture d'un territoire donné.

L'ensemble des secteurs se modernisent et ceux de la culture et des loisirs n'y échappent pas. Une tendance forte existe et tend vers le collaboratif, permettant la mise en relation directe des acteurs et des usagers. L'arrivée du numérique ouvre également des possibilités de visualisation en 3d reconstituant les anciens bâtis historiques, la possibilité de rendu immersif, ou encore des visites guidées virtuelles, valorisant le patrimoine présent mais pas nécessairement connu. Les possibilités sont immenses et ne semblent pas avoir de limites.

Objectifs

- Proposer une offre de services aux touristes afin de faciliter leurs séjours
- Proposer des activités touristiques complémentaires à celles existantes, en proposant des contenus originaux adaptés à tous types de personnes
- Faciliter l'accès aux solutions d'accueil, logement, restauration, services informationnels
- Valoriser le patrimoine local

Descriptif du service proposé

- Création d'un accueil du touriste à travers une application particulière à la ville mettant en avant les événements à venir et permettant de communiquer sur les différents services disponibles proposés par la collectivité ou des entreprises partenaires. Communiquer sur cette application auprès des habitants et auprès des lieux d'accueil des touristes.
- Création de partenariat avec des acteurs du tourisme numérique existant. Communiquer et favoriser l'utilisation de plate formes proposant des activités de loisirs en contact direct avec la population locale. Activités géolocalisées et adaptées aux populations (familles, amis, couples...)
- Selon le lieu, possibilité de reconstitution numérique immersive afin de valoriser le patrimoine culturel et historique local. Proposition de visualisation du patrimoine

en réalité augmentée.

- Proposer du contenu et de l'information géolocalisée, partage avec la communauté, retour d'expériences.
- Promouvoir les actions des entreprises partenaires par une communication numérique dans les lieux de passage (office du tourisme, mairie, restaurants, hébergements...)

Exemples de bonnes pratiques

Le village les baux de Provence s'est lancé dans la valorisation de son patrimoine à travers une application smartphone.

Cette dernière permet d'obtenir les informations pratiques et touristiques de la commune, agenda, manifestations, hôtels, restaurants...

Une fonction e-balade permet d'être guidé parmi les bâtiments de cette ville au patrimoine exceptionnel. Elle possède également un accès tourisme et handicap proposant un espace entièrement adapté aux personnes souffrant de déficiences visuelles, auditives, grâce à des vidéos en langue des signes ou encore un descriptif spécifique et un audio guide sensoriel.

<http://www.lesbauxdeprovence.com/fr/content/decouvrez-notre-application-mobile>

L'exemple de visit47.

Application mobile du Lot et Garonne permettant un accès aux différentes activités et aux actualités du territoire.

<http://www.lotetgaronne.fr/fr/nos-missions/economie-et-tourisme/le-tourisme-en-lot-et-garonne/visit47.html>

Des initiatives sur la côte Basques.

Site mutualisé des offices du tourisme locaux, du pays de Saint-Jean-de-Luz et Hendaye

<http://www.terreetcotebasques.com/fr>

Site internet permettant de trouver des activités touristiques, loisirs et culturelles en fonction des préférences et de la géolocalisation.

<http://www.welcomebask.com/>

En Gironde

Le SIBA (Syndicat Intercommunal du Bassin d'Arcachon) a mis en place une application pour smartphones et tablettes pour l'aide à la navigation sur le Bassin d'Arcachon.

E-navigation mobile permet de disposer d'une multitude d'informations :

- une carte marine détaillée avec la localisation des 233 balises du Bassin, ainsi que des bouées des passes nord et sud,
- la position GPS de son embarcation,
- la réglementation nautique avec les limitations de vitesses, les zones d'interdiction de pêche, les périmètres de mouillage, les réserves naturelles ...
- les activités autour du Bassin telles que la location de bateaux, les activités nautiques (surf, voile, ...), les zones de baignades ...
- les informations pratiques (horaires de marées, météo marine, guide de la plaisance, ...)
- les différents usages tels que les liaisons maritimes saisonnières et à l'année, les ports et récupérateurs d'eaux usées pour bateaux ...

<http://www.siba-bassin-arcachon.fr/nos-compences/le-pole-de-ressources-numeriques/des-applications-web-pour-tous>

Dans le Pays du Libournais, réflexions sur la promotion de l'oenotourisme. Dans ce cadre, à noter l'utilisation par certains châteaux du site www.bordeauxwinetrip.com pour promouvoir leurs activités. Bordeaux Wine Trip est une plate forme oenotouristique à destination des visiteurs du vignoble de Bordeaux. Au travers 7 rubriques (châteaux, restaurants et bars à vin, hébergement, point d'information, visites, expériences et événements) vous découvrirez le vignoble Bordelais, des balades inédites et des points d'intérêt autour de vous. Cette application est proposée par le Conseil Interprofessionnel du Vin de Bordeaux (CIVB), en collaboration avec le Comité Régional de Tourisme d'Aquitaine et le Comité Départemental du Tourisme de la Gironde.

Avantages / Bénéfices

- Permet d'avoir des retours sur les éléments/événements les plus prisés
- Permet de communiquer sur les acteurs locaux (restaurants, hôtels, entreprises)
- L'utilisateur est informé, en contact direct avec la ville
- Outil de communication pour la ville afin de valoriser ses activités et son patrimoine

Inconvénients / Freins

- Méconnaissance des outils par le public dans un premier temps
- Nécessite de communiquer
- Nécessite l'implication des usagers et une installation sur le smartphone
- Préférence pour des ressources en interne pour développer ce type d'application et alimenter les sites type internet de séjour
- Accès à ces services dépend d'une connexion internet en lien avec le wifi territorial
- Coût de l'application développé par un prestataire
- Coût de son fonctionnement
- Coût de la communication sur les différents services proposés

Sources de financement

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Public visé et acteurs à impliquer

- Acteurs du tourisme, hébergements, camping, restaurants, office du tourisme, mairie
- Acteurs culturels, centres culturels, expositions, événements ponctuels, festivals
- Habitants, touristes de passage
- Mise en place de partenariat avec des plate formes touristiques (hey bordeaux, Otoktone)
- Xymage, reconstitution historique numérique, réalité augmentée
- What's here, contenu informationnel géolocalisé



Revivifier l'espace public

Parmi les réflexions sur l'aménagement du territoire menées ces dernières années, les questions liées aux centres-bourgs et à leur requalification urbaine et sociale occupent une place importante. Les interventions opérationnelles permettant une réhabilitation sur les centres anciens sont devenues un enjeu majeur des politiques publiques, notamment la lutte contre l'habitat dégradé et la paupérisation des cœurs de ville.

L'attractivité du péri-urbain pour beaucoup de familles a développé l'émergence de nouvelles polarités secondaires au détriment des centres bourgs historiques, entraînant de fait, une paupérisation de ces territoires : fermeture des commerces de proximité, vieillissement de la population, développement des zones d'activités en périphéries.

Si la réhabilitation du logement représente une part importante des opérations sur les centres-bourgs, cela ne peut pas suffire à insuffler une nouvelle dynamique sur les lieux qui ont besoin de moderniser l'offre de services. Plusieurs axes de réflexion sont en lien avec l'impact des innovations numériques dont l'aménagement de l'espace public. L'éclairage public, le stationnement en centre-ville sont des problématiques pour lesquelles le numérique peut apporter de nouvelles solutions pragmatiques et efficaces.

De même, la demande de plus en plus forte de démocratie participative peut également être mobilisée au service de la revitalisation d'un centre-ville. Offrir un service de demande d'intervention des services techniques de la commune (voirie, etc.) peut permettre aux citoyens de s'investir pour le respect de l'espace public tout en permettant une amélioration des services offerts à la collectivité, en qualité et en rapidité.

3 services ont été retenus pour revivifier l'espace public :

- 3-1 Développer la gestion intelligente du stationnement en centre-ville (en lien avec domaine 1)
- 3-2 Développer la gestion intelligente de l'éclairage public – smartlighting (en lien avec domaine 5)
- 3-3 Mettre en place d'un service de demande d'interventions sur la voie publique

Développer la gestion intelligente du stationnement en centre-ville

Dans les villes moyennes, près de deux déplacements sur trois sont réalisés en voiture contre seulement la moitié dans les grandes agglomérations. La voiture constitue aujourd'hui et encore pour longtemps le premier mode de déplacement, ce qui implique nécessairement une offre en matière de stationnement.

Les problèmes sont nombreux : « voitures ventouses », stationnement interdit ou en double file qui se développent, manque des places de stationnement, taux de rotation de plus en plus faibles, des transports collectifs ralentis par le stationnement irrégulier.

Selon une étude réalisée dans la métropole marseillaise, 60% des habitants des petits centres-villes et des centres-bourgs fréquentent les petits et moyens commerces (pour 40% allant dans les grandes surfaces en périphérie) et près de la moitié des déplacements vers ces petits et moyens commerces se font en voiture. Le stationnement en centre-bourg devient ainsi un des enjeux important en termes d'accessibilité. Près de 30 % du trafic urbain est en effet dû aux automobilistes qui cherchent à se garer et selon une étude réalisée pour le Predit (Programme de Recherche et d'Innovation dans les Transports Terrestres) sur les politiques de stationnement, la distance parcourue pour trouver une place de stationnement sur voirie peut varier de 1 à 2 suivant que l'on se trouve en zone payante ou en zone gratuite.

Comment revivifier un centre-bourg sans compromettre la qualité de vie de ses habitants ? Comment lutter contre l'exode des commerces en périphérie (et vers les grandes surfaces commerciales) sans engorger le centre-ville ? Comment continuer à proposer des solutions de stationnement aux habitants de la ville qui souhaitent venir y faire leurs courses ?

Objectifs

- Permettre un accès raisonné au centre-ville en voiture à partir des besoins des clients potentiels et des commerces présents
- Offrir aux usagers des moyens d'information innovants concernant le stationnement en ville
- Rationaliser le stationnement en centre-ville
- Réduire le temps de recherche d'une place et réduire les émissions de CO²
- Orienter les conducteurs vers les places libres
- Diversifier, moderniser et faciliter le paiement du stationnement
- Encourager la multi-modalité et les déplacements alternatifs

- Organiser l'accès au centre-ville aux livreurs et aux professionnels (aires de livraison) en intégrant la problématique du dernier kilomètre à la question du stationnement

Descriptif du service proposé

Le service proposé peut prendre différentes formes :

1. Assistant à la recherche de stationnement

La recherche d'une place de stationnement peut être facilitée par l'utilisation d'outils numériques innovants. La collectivité peut s'appuyer sur les réseaux communautaires afin d'améliorer la cartographie de la commune en y faisant figurer le réseau de stationnement sur voirie (payant et gratuit) et ceux en projet. Open Street Map, collectif de cartographes dont l'objectif est d'offrir une cartographie du monde entier libre de droit à chaque internaute, est une solution contributive libre et gratuite permettant de faire figurer sur un plan l'ensemble des zones de stationnement de la commune. Open Street Map a, par exemple, cartographié l'ensemble du réseau de stationnement de la ville de Rodez en y représentant :

- Le stationnement gratuit et payant en surface
- Le stationnement gratuit et payant en sous-terrain
- Les emplacements pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
- Les différentes zones de stationnement (selon la réglementation en vigueur)
- Les arrêts-minutes

Cette cartographie peut ensuite être proposée sur le site internet de la commune mais aussi être intégrée dans certaines applications (notamment l'application de géolocalisation Foursquare) mais aussi dans les GPS.

2. Guidage à la place

Ce type de solution permet au conducteur une fois dans le parking de localiser rapidement les places disponibles. Il est possible par exemple, de trouver à l'entrée du parking un afficheur dynamique indiquant les places libres dans chaque zone, d'autres à l'entrée de chaque allée, et des signaux lumineux sur chaque place individuelle visibles depuis l'allée. Si les centres commerciaux sont les premiers à avoir investi ces nouvelles pratiques liées aux stationnements, les centres villes auraient également beaucoup à gagner à utiliser ce type de solution.

Un capteur sur la place de stationnement permet de savoir si la place est libre ou non. Il peut s'agir d'un capteur à ultrasons, à infrarouges, ou d'un capteur qui permet de détecter la modification du champ magnétique à l'arrivée d'un véhicule sur la place. Il existe différents types de capteurs qui permettent ainsi une utilisation en intérieur

(parkings couverts, etc.) ou en extérieur (parkings extérieurs, voirie, etc.).

Un totem, borne de collecte des données des capteurs par ondes radio permet une transmission de l'information. Ce totem peut également contenir un afficheur précisant le nombre de places libres, ou être le relais Internet Protocol (IP) vers le système d'information centralisé.

Ce système d'informations centralisé collecte les informations remontées vers l'ensemble des totems IP. Ces informations peuvent ensuite être transmises aux automobilistes via un site web ou une application mobile, ou être exploitées par des régies publicitaires ou des enseignes commerçantes à proximité.

3. Paiement du stationnement sur voirie

Afin de moderniser et de répondre aux attentes de tous les citoyens, la commune peut compléter son offre de paiement du stationnement classique par des modes de paiement modernes. La dématérialisation du ticket de parcimètre permise par les innovations numériques est une réponse adaptée aux usages d'aujourd'hui. L'utilisation d'internet et du Smartphone permet de proposer des outils adaptés aux nouvelles pratiques de déplacement et d'utilisation de la voiture. A titre d'exemple, le ticket dématérialisé permet au conducteur de ne payer que le temps de stationnement réel (prix juste et sans surcoût), d'adapter son temps de stationnement (à distance) à son usage réel de la ville, le tout sans avoir à revenir à sa voiture (pratique lors de rendez-vous professionnels, lors d'achat chez les commerçants). La déclaration de stationnement peut s'effectuer par l'utilisation d'une application dédiée (TIMO), par une puce NFC sur le téléphone (URBIS) ou par serveur vocal (TIMO).

Urbis Mobile à Bordeaux : <http://www.urbismobile.com/pageint/presse/docs/flyer-bordeaux.pdf>

TIMO à Annemasse : http://www.sags.fr/villes_services/timo_ticket-mobile.php

Exemples de bonnes pratiques

La ville de Nice met en place le stationnement intelligent

En janvier 2012, la Ville de Nice lançait l'expérimentation du Stationnement Intelligent, avec le lancement du dispositif Nice Park sur une première zone de la ville : le quartier Notre-Dame. Grâce à un réseau de capteurs communicants, associés à des horodateurs de nouvelle génération, les automobilistes connaissent en temps réel les places disponibles en voirie. Ce système, en réduisant le temps consacré à la recherche d'une place, améliore la circulation, notamment celle des transports collectifs, aide à une bonne gestion des aires de livraison et réduit les émissions de CO² associées au trafic urbain. Avec l'implantation sur les trottoirs de plus de 1 000 capteurs reliés à près de 70 horodateurs nouvelle génération, le stationnement intelligent permet :

- d'indiquer aux automobilistes les places disponibles (Application Nice City Pass)
- de faciliter les modalités de paiement (Service PayByPhone)
- d'obtenir des informations sur les actualités de la ville, le tourisme, le réseau de transport en commun.

<http://www.nice.fr/fr/transports-et-deplacements/stationner-intelligent>

OpenStreetMap offre une carte collaborative du stationnement à Rodez

http://umap.openstreetmap.fr/fr/map/lorganisation-du-stationnement-a-rodez_20860#14/44.3512/2.5878

Évolution possible

Parking facile

Solution innovante, Parking facile permet de mettre à disposition d'automobilistes des places de parking privées non occupées la journée. Cette solution permet de désengorger les parkings publics ainsi que les rues tout en rémunérant les propriétaires de parking qui n'occupent pas leur place à temps plein. Le service associe une application Smartphone (ou à un serveur vocal pour ceux qui ne possèdent pas de Smartphone) à une innovation numérique permettant de sécuriser et de débloquent l'accès au parking privé choisi (le téléphone permet l'ouverture du portail). La facturation se fait à la minute et commence à l'entrée de la voiture sur le parking. <https://www.parking-facile.com>

Logistique du dernier kilomètre

Parmi les réflexions autour du stationnement, les collectivités peuvent également évoquer la problématique de la logistique du dernier kilomètre, à savoir, l'acheminement de marchandises dans les centres-villes par les transporteurs. Cette réflexion pourrait porter sur :

- L'optimisation des points de livraison, emplacement, quantité.
- La mise en place d'une charte de bonnes pratiques collectivité/transporteurs.
- La création de points d'accueil de camions où des outils mutualisés prendraient le relais pour les derniers kilomètres de livraison.
- L'installation sur l'espace public d'une boîte à colis automatique où les particuliers peuvent venir retirer leur commande 24 heures/24.
- La prise en compte par les aménageurs et promoteurs d'outils intégrant la livraison à domicile dès la conception de nouveaux immeubles en centres bourgs
- L'utilisation de véhicules à faible impact environnemental est intéressante, mais seulement si elle est accompagnée d'une organisation qui permette de mutualiser et d'augmenter le taux de chargement de ces véhicules.

Sources de financement

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Avantages / Bénéfices

- Optimisation des aires de stationnement et des points de livraison
- Accès facilité aux zones commerciales, répond à une logique de dynamisation du commerce de proximité
- Amplification de l'attractivité des centres bourgs en facilitant leur accès par un réseau de parkings accessibles

Inconvénients / Freins

- Doit s'inscrire dans le PDU
- Peut présenter des limites techniques, comme par exemple la présence de travaux ou de scooter sur les places, qui n'est pas détectée.
- Standardisation des technologies utilisées pour garantir une interopérabilité et un moindre coût

Public visé et acteurs à impliquer

- Automobilistes
- Riverains et commerçants
- Société de transports
- Onesitu : <http://www.onesitu.com/>
- OpenStreetMap
- Société d'assistance et de gestion du stationnement (TIMO)
- Urbis
- Parking facile
- Qucit

Développer la gestion intelligente de l'éclairage public – smartlighting

La consommation énergétique représente, en moyenne selon l'ADEME (étude ADEME 2012), 19% des dépenses d'une commune. Une réduction de la consommation énergétique permettrait aux communes de réaliser des économies substantielles et de réorienter ces dépenses vers d'autres pôles. Depuis le 1er juillet 2013, l'arrêté du 25 janvier 2013 relatif à l'éclairage nocturne des bâtiments non résidentiels est entré en vigueur avec pour objectif de réduire l'éclairage public qui serait source de troubles de la santé (comme le sommeil) mais aussi de perturbation de la faune nocturne. Cet arrêté fait suite à la norme européenne EN13201 qui émet des prescriptions en matière de niveau d'éclairage public.

Des solutions existent et sont mises en place dans différentes communes françaises. Certaines ont également opté pour des expérimentations plus poussées dans la gestion numérique de l'intensité lumineuse des lampadaires de voirie.

Objectifs

- Réduction de la consommation énergétique de la commune et de la pollution lumineuse
- Modernisation de l'éclairage public, mise en place de la télégestion
- Sécurisation des déplacements sur la commune (piétons, cyclistes, personnes à mobilité réduite)
- Remontée des informations sur d'éventuelles pannes ou intrusions sur les armoires électriques, et suivi de la consommation.
- Réduction des délais d'intervention après sinistre

Descriptif du service proposé

Le service proposé pourrait comporter différentes phases selon :

- 1- Le séquençage naturel de l'évolution technologique
- 2- Le degré d'innovation et de faisabilité des propositions
- 3- Le budget que la commune est prête à consacrer à ce service

Dans un premier temps, la commune pourrait opter pour une charte de qualité de l'éclairage public (à l'image de ce qu'a entrepris Grenoble Métropole) qui engagerait la commune mais également l'ensemble des citoyens à une gestion raisonnée de l'éclairage. Cette charte comporterait des exemples de comportements exemplaires à tenir.

Dans un deuxième temps, la commune pourrait remplacer les vieux lampadaires par des mâts d'éclairage à flux dirigés pour optimiser l'éclairage sur voie. Ces nouveaux

mâts seraient associés à des ampoules LEDs basse tension moins consommatrice en énergie. Cette phase permettrait d'éclairer là où c'est réellement nécessaire et d'adapter la puissance aux besoins (à titre d'exemple : Saint-Léger sur Roanne : remplacement de 39 lampes à incandescence 125W par des leds de 78W. Maintien des mâts. Coût global 33800€ HT).

Dans une troisième phase, la commune pourrait opter pour la mise en place d'un système de gestion intelligente de l'ensemble de l'éclairage public de la commune. Après une phase de test sur une ou deux voies du centre-ville, le déploiement de la technologie pourrait se faire sur l'ensemble du territoire communal, dans l'ensemble des voies mais également dans les parcs, autour des bâtiments publics, sur les pistes cyclables, sur les terrains de sport, sur les parkings municipaux.

La mise en place d'un automate intelligent accompagné de capteurs et de détecteurs de présence permet de faire varier l'intensité lumineuse des mâts et de répondre plus finement à une demande en temps réel. Ceci rend plus souples les plages horaires d'éclairage (gérés informatiquement). L'intensité lumineuse produite est gérée de manière autonome passant d'un faible éclairage à un éclairage plus intense lors du passage d'un piéton ou d'un cycliste. Le système d'information fait remonter instantanément l'information concernant les pannes et les sinistres.

Exemples de bonnes pratiques

La métropole grenobloise a édité une Charte en faveur d'un éclairage raisonné sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole

Dans le cadre de son Plan Climat, Grenoble Alpes Métropole a engagé en 2010 une réflexion sur l'éclairage public. Un groupe de travail multipartenarial, piloté par la FRAPNA, a rassemblé les villes de Grenoble et Fontaine, la Chambre de commerce et d'industrie de Grenoble, la Chambre des métiers, Gaz et électricité de Grenoble et Inovallée (Technopôle de l'innovation durable). Ce guide technique a pour objectif de préciser les grands objectifs de la charte en fonction des différents types d'éclairages. <http://fr.calameo.com/read/000489355cea5c32f8fb8>

Un éclairage intelligent, par télé-gestion au point lumineux à Chartres

Dans le cadre de sa politique de la ville, Chartres est entrée dans le cercle fermé des Villes intelligentes grâce à l'installation sur un site expérimental d'un ensemble de technologies de pointe permettant

d'optimiser l'usage de la ville et d'améliorer la qualité de vie des citoyens. Parmi les expérimentations proposées, la gestion intelligente de l'éclairage public est au cœur du dispositif avec la mise en test de lampadaires intelligents (les 17 luminaires s'éclairaient progressivement au passage des véhicules et des piétons).

http://www.chartres.fr/uploads/tx_egestiondoc/VV143_01.pdf

En Gironde

Développement de l'éclairage intelligent à Cazaux sur la RD112.

Mis en place dans une logique d'expérimentation, le dispositif permet de faire varier l'intensité lumineuse aux abords de la route, alertant les automobilistes de la présence de cyclistes ou de piétons. Jugée accidentogène, la collectivité entend ainsi sécuriser la voie et prévenir les habitants et les touristes de passages de dangers éventuels.

<http://www.aqui.fr/societes/la-gironde-fait-le-pari-des-routes-intelligentes,12471.html>

Meyrargues mise sur la technologie Li-Fi et équipe ses lampadaires publics : <http://bit.ly/1XODxnz>

Pour aller plus loin

Lucibel présente un prototype de luminaire Li-Fi bidirectionnel & haut-débit : <http://bit.ly/1Klp5Om>

Dossier sur l'éclairage public et le mobilier urbain intelligent : <http://bit.ly/1EZJZSI>

Avantages/bénéfices

- Économie d'énergie réalisée grâce au changement des lampadaires et des ampoules
- Réduction de la pollution lumineuse nocturne
- Choix d'une gestion informatique automatisée de l'éclairage public permet de réduire les temps d'intervention des équipes techniques en cas de panne. Gestion beaucoup plus fine de l'éclairage public.
- Mise en place de la technologie Li-Fi permet à la commune de repenser son offre de services dématérialisés au public et de sa communication.
- Bénéfices pour la population : l'adoption de la charte leur permet de diminuer leur facture énergétique. Réduction des troubles de la santé. Baisse des impôts

Inconvénients / Freins

- Coût de l'investissement dans le remplacement des lampadaires et des ampoules.
- Nécessité d'informer et de motiver la population, les commerçants (notamment pour les vitrines qui restent éclairées la nuit) : approche pédagogique primordiale.

- Limites de la technologie Li-Fi, celle-ci est encore en phase de test et peu de terminaux mobiles en sont équipés. De plus, les limites techniques (faible périmètre) peuvent en réduire son appropriation.

- Mise en place d'une organisation transversale du travail des services techniques

- Crainte de la population si l'éclairage est estimé trop faible

Évolutions possibles

Le choix d'une gestion automatisée par informatique et l'installation de capteurs sur le domaine public permet de développer cette solution à d'autres domaines de la voirie : l'arrosage public peut ainsi être contrôlé par informatique et s'adapter, par des capteurs, à la pluviométrie (l'arrosage serait coupé en cas de forte probabilité de pluie); le stationnement en ville peut être rationalisé grâce à des capteurs indiquant les places libres, etc...

Autre évolution possible, la commune peut transformer l'éclairage public en source de communication sans fil. Grâce à la technologie Li-Fi (Light Fidelity), les lampadaires équipés de LEDs pourront transmettre, via le spectre optique des informations à des smartphones équipés de capteurs. L'intérêt de cette technologie est de s'extraire de la solution électromagnétique (Wifi et bluetooth), d'avoir un débit 10 fois plus rapide que le Wifi, non invasif et écologique. En revanche, contrairement au Wifi qui a une meilleure portée, la solution Li-Fi n'est possible que lorsque le capteur est situé sous le lampadaire. Elle répond donc non pas à une stratégie de Wifi public mais à des besoins bien précis de la commune : cette solution peut être déployée devant les bâtiments de services publics, devant une poste, à proximité des installations sportives pour proposer dans chacun des lieux des contenus différents. La ville de Meyrargues, dans les Bouches-du-Rhône, est la première commune française à miser sur cette technologie.

Sources de financement possibles

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Public visé et acteurs à impliquer

- Ensemble des citoyens de la commune (particuliers, entreprises, etc.)
- Élus, personnel technique
- Syndicats d'énergie électrique
- Les offreurs de solutions (SmartLightening Alliance, Citeos de Vinci Energies, CityBox de Bouygues Télécom)
- ANPCEN, ADEME, ERDF, Vinci Energies
- Associations de citoyens, de personnes à mobilité réduite

Mettre en place d'un service de demande d'intervention sur la voie publique

La combinaison de l'accélération des nouveaux usages numériques (mobilité, ubiquité, instantanéité) et de la demande de plus en plus importante de démocratie participative par les citoyens amène les collectivités publiques à repenser leurs relations avec les habitants. Si les réseaux sociaux ont peu à peu bousculé les moyens de communication d'une collectivité, la diversification des canaux de communication ne suffit pas toujours pour permettre au citoyen de se sentir au cœur de l'action publique.

Dans le même temps, les communes constatent une multiplication des dégradations et des dysfonctionnements sur la voie publique, nécessitant une augmentation de la fréquence des interventions et une gestion de plus en plus tendue des équipes à mobiliser sur le terrain. Principale conséquence : les équipes n'étant plus assez nombreuses, un grand nombre de dysfonctionnements ne sont pas identifiés et restent des semaines – voire des mois – sans aucune intervention des agents municipaux. Ceci peut entraîner une forme de ressentiment des citoyens envers les agents de la commune qui n'interviendraient pas ou pas assez souvent dans leur quartier. La mise en place d'un service de déclaration des dysfonctionnements constatés sur la voie publique permettrait à la fois de répondre à la demande de plus en plus forte de participation des citoyens et d'améliorer la gestion des interventions des services techniques.

Objectifs

- Améliorer, fluidifier et moderniser la communication et l'information aux citoyens
- Permettre au citoyen et usager de s'impliquer dans la vie de sa collectivité en faisant remonter des dysfonctionnements
- Faciliter l'identification des dégradations et des dysfonctionnements sur l'ensemble du territoire de la commune
- Raccourcir le temps de réactions des équipes d'intervention et augmenter l'efficacité de ces interventions
- Rationaliser les coûts de gestion et d'intervention des équipes

Descriptif du service proposé

Ce service gratuit pour le citoyen a pour objectif d'offrir à la population de la commune les moyens d'alerter en temps réel (7j/7 et 24h/24) les services municipaux des dégradations, avaries ou dysfonctionnements constatés sur la voie publique. Il prend la forme, pour le citoyen, d'une application sur Smartphone ou d'une cartographie sur le site web de la commune sur lesquels il a la possibilité d'envoyer une déclaration géolocalisée. Du côté des services municipaux, l'outil correspond à une plate-

forme centralisant les déclarations et permettant le suivi des dossiers d'intervention. Le citoyen a ainsi la possibilité de « contrôler » la prise en compte de son signalement et suivre en temps réel l'intervention des services municipaux.

Exemples de bonnes pratiques

Mérignac développe sa propre plate forme web de déclarations de dysfonctionnements sur la voie publique

La Ville de Mérignac a mis en place en janvier 2011 un outil de déclaration de dysfonctionnements géolocalisés nommé « Léon ». L'objectif est de permettre aux usagers de signaler, via leur ordinateur ou leur Smartphone sur une carte, un problème rencontré en ville (concernant la voirie, les espaces verts, la signalisation, la circulation, l'éclairage public, les chantiers...). À l'aide de la carte, en quelques clics sur le lieu du dysfonctionnement, les citoyens peuvent ainsi déclarer une requête technique. Chaque requête est thématiquée et transmise au service municipal concerné. Cet outil permet une transparence de l'information, puisque tout problème signalé est visible par tous. Un onglet sur la carte du site internet de la Ville de Mérignac indique si le problème est en cours de résolution ou non. Le citoyen est prévenu par notification automatique lorsque le délai de résolution est évalué, et lorsque sa requête est résolue. La Ville de Mérignac a été la première collectivité en France à utiliser ce service innovant, développé en lien avec l'agence « La Netscouade » et nécessitant une collaboration étroite entre les services municipaux (communication, DSI, police municipale, direction générale des services, espaces verts, service technique...).

Plateforme web Léon de Mérignac

Jaidemaville.com une solution en marque blanche retenue par de nombreuses collectivités

Jaidemaville est une plate forme numérique participative déclinée sous la forme d'une application web et mobile. Cette dernière destinée à tout citoyen rencontrant un problème non urgent d'urbanisme dans sa ville, lui permet de façon simple et rapide, de faire un signalement géolocalisé accompagné d'une photo auprès de sa mairie. Le programme lui permet ensuite de suivre en temps réel l'état de résolution de son signalement, ainsi que d'appuyer d'autres signalements existants envoyés par d'autres citoyens pour en renforcer l'importance et la priorité. Les demandes d'intervention sont ensuite filtrées et classifiées en différentes catégories (voirie, éclairage

public, encombrants, propreté...), ainsi que priorisées en fonction de leur degré d'importance et du nombre de citoyens en faisant état. Elles sont ensuite instantanément transmises à la collectivité locale administrant la zone urbaine concernée, sur un support cartographique lui offrant une vue globale des demandes d'intervention et de leur état d'avancement. La demande peut ensuite être affectée au service concerné par le problème signalé. [Jaidemaville.com](http://jaidemaville.com)

Autre exemple

InCity.fr : application développée par l'Orquasi Midi Pyrénées

Avantages / Bénéfices

- Offre un ensemble d'outils performants en adéquation avec les derniers usages de l'internet contributif
- Être en phase avec les attentes des citoyens, favoriser la démocratie directe
- Optimise les ressources et baisse des coûts de gestion et d'intervention pour la collectivité
- Améliore la qualité d'intervention, plus ciblée, suivie dans le temps et contrôlable par le citoyen
- Permet une interaction directe avec les services techniques pour les usagers avec une amélioration sensible et rapide de la qualité de vie quotidienne

Inconvénients / Freins

- Nécessite un Smartphone ou une connexion internet associée à un niveau avancé des usages par les citoyens
- Requiert une campagne de communication par voie d'affichage importante
- Demande une gestion d'un afflux important possible de déclarations pouvant être non pertinentes
- Implique une forte réactivité des services techniques : le suivi du signalement par les citoyens engage les techniciens à intervenir rapidement (peut générer du stress)
- Décentralise de l'information : les services techniques peuvent se sentir dépossédés de l'information
- Absence de gestion du CRM (gestion relation client)
- Peut générer au départ un sentiment de pression et de contrôle de la part des services techniques concernés

Sources de financement

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Public visé et acteurs à impliquer

- Citoyens
- Fournisseurs de solutions (jaidemaville, Personnel technique de Mérignac).
- Services municipaux (communication, DSI, police municipale, direction générale des services, espaces verts, services techniques...)
- Élus



Favoriser l'emploi et le commerce de proximité, diversifier l'offre de formation pour tous

Les centres-bourgs historiques sont victimes depuis plusieurs décennies de la forte attractivité de nouveaux pôles secondaires ruraux. Ceci a eu pour conséquence majeure de paupériser et de désertifier certains centres-bourgs. Fermeture des commerces de proximité, retrait des services publics, abandon de certaines zones d'habitat, désinvestissement des habitants, déplacement des centralités aux marges des communes (zones commerciales) sont autant de marqueurs de l'abandon de l'intérêt des populations pour les anciens centres ruraux. Pour autant, il est possible de miser sur leur redynamisation. Celle-ci passe par l'articulation entre le patrimoine ancien et une offre nouvelle de services et de commerces de proximité permettant d'animer les lieux et d'attirer une nouvelle population. En utilisant le bâti existant (bibliothèque, médiathèque, maison des services au public), la commune peut également mettre en place des actions concrètes favorisant l'accès à l'offre de formation à distance.

Les nouvelles formes de travail (travail à distance, télétravail) liées aux nouveaux outils numériques (Smartphone, tablettes, 3G, etc.) peuvent aussi être prises en compte par les municipalités par un soutien apporté à l'ouverture d'espaces de coworking (un tiers-lieux) permettant de limiter les flux pendulaires journaliers.

Ces espaces peuvent également offrir un lieu d'accès à des formations à distance pour l'ensemble des citoyens. Les MOOCs (Massive Online Open Courses) proposés par des universités françaises et internationales ou les « Serious games » offerts par la Région mettent à portée de tous la connaissance universitaire ou une formation professionnelle qualifiante.

3 services ont été retenus plus :

- 4-1 Penser une offre d'un espace de coworking et de tiers lieux
- 4-2 Permettre à tous les citoyens d'accéder à de la formation à distance
- 4-3 Relocaliser et développer le commerce de proximité

Penser une offre d'un espace de co-working et de tiers lieux

Selon une enquête menée pour le compte du Conseil Régional d'Aquitaine en novembre 2013, environ 116 000 actifs à très fort potentiel, seraient potentiellement concernés par le télétravail qu'il soit effectué à domicile ou dans des tiers-lieux (espaces de coworking). Parmi ceux-ci, 105 000 salariés dits « navetteurs » quittent leur commune de résidence pour se rendre sur leur lieu de travail et effectuent plus de 30 kilomètres aller/retour par jour. Cette étude montre également que près de la moitié des enquêtés (43%) souhaiteraient pouvoir accéder à un lieu de coworking situé à moins de 15 minutes de chez eux. Ces espaces, en fournissant une connexion internet de qualité et un environnement de travail aménagé, répondent aux besoins des potentiels télétravailleurs : un lieu calme mais animé, la possibilité d'y recevoir ponctuellement des clients, de disposer d'un espace de visioconférence ou de pouvoir s'y restaurer.

Derrière ces initiatives se cache une idée sous-jacente de développement économique. De fait, en permettant aux individus de travailler localement, à proximité de chez eux, cela permet d'ancrer cette part d'actifs dans le paysage économique du territoire et de participer à l'implantation de nouveaux ménages, tout en réduisant les coûts de déplacement et l'empreinte carbone des habitants de la commune.

Objectifs

- Permettre aux habitants du territoire d'accéder à un espace pour télé-travailler
- Dynamiser économiquement le territoire en le dotant d'un espace innovant
- Instaurer une dynamique sur le territoire permettant l'implantation de nouveaux ménages
- Diminuer les trajets domicile-travail

Descriptif du service proposé

- Créer un espace attractif de travail collaboratif, équipements modernes, connexion internet, fournitures partagées, cuisine...
- Créer une communauté autour de cet espace, de « permanents » et de « nomades ». L'espace doit répondre aussi bien à des besoins ponctuels que réguliers.
- Créer un espace dynamique en mettant en place une animation afin de favoriser les interactions et l'émulation
- Doter cet espace d'évènements réguliers (apéro, conférence, ateliers...)
- Intégrer un espace e-formation dédié aux MOOC ou aux « serious game » et en faire la promotion

Exemple de bonnes pratiques

L'exemple du Comptoir, espace de coworking de Chauvigny, situé à 25 minutes de Poitiers.

« Il dispose d'un espace de 200 m² divisé en open spaces ou bureaux privatifs et une salle de réunion. Comme tout espace de co-working, les services y sont mutualisés (internet, salle de réunion, secrétariat etc.) mais l'intérêt réside surtout dans l'émulation créée entre les travailleurs indépendants ou entrepreneurs qui viennent y travailler. Pour favoriser les échanges entre eux, un afterwork est organisé tous les jeudis de 18h à 21h. »

<http://www.startup-story.fr/breves/accompagne-ment-le-coworking-arrive-en-milieu-rural.html>

En Gironde

L'exemple de l'espace de coworking de Libourne et Coutras

L'arrêt minute est une initiative portée par un collectif de travailleurs, l'espace est de 200m², ils accueillent 20 travailleurs réguliers.

<http://www.arretminute.fr/coworking/le-lieu/>

Lesparre-Médoc lance son espace de co-working : La Cocotte-Minute

<http://cocotte-minute.info/>

L'espace 21 de Belin Beliet, l'espace de co-working du Val de Leyre

<http://www.valdeleyre.fr/-Espace-coworking-.html>

Avantages/bénéfices

- Permet de fixer les acteurs économiques sur le territoire
- Participe au dynamisme économique du territoire en rendant visible un soutien à l'innovation
- Offre le rythme d'une journée de travail classique pour les télétravailleurs en assurant une socialisation
- Favorise la maturité de certains projets au travers des échanges rendus possibles.
- Réduit les mouvements pendulaires et l'empreinte-carbone
- Contribue à l'animation d'une rue, d'un quartier par l'afflux de population active
- Bénéfices pour la population : réduction du temps passé dans les transports, augmentation du pouvoir d'achat (124€/mois en moyenne), réduction du stress, amélioration de la santé

- Bénéfiques pour les entreprises : augmentation de la production d'environ 13% (6% d'augmentation du temps de travail et 7% de la productivité)
- Bénéfiques pour la collectivité pour un tiers lieu implanté : 9 emplois générés, 56 habitants de plus, 56 000€/an de consommation déplacée vers la commune, 50 000€/an de recettes fiscales, plus toutes les externalités positives (source : Guide édité par la CDC)

Inconvénients/Freins

- Coûts fixes (loyer, salaires et cotisations sociales, entretien du bâtiment, connexion internet) et variables (investissements mobilier et informatique, fourniture, maintenance, charges diverses, etc.) du lieu et de fonctionnement
- Nécessiter d'assurer une animation par une personne dédiée
- Demande une campagne de communication et de promotion forte afin d'éviter les possibles échecs (ex. de Marmande). Doit être inscrit dans une véritable stratégie d'animation d'une rue
- Nécessite de connaître la réglementation qui encadre le télétravail et les télécentres

Évolutions possibles

Un infolab à Grenoble géré par la Scop La Péniche

La Scop La Péniche a lancé en ce début d'année 2015, un InfoLab à Grenoble. L'Infolab s'appuie sur la combinaison de temps événementiels, d'actions de mobilisation/sensibilisation et de permanences d'accueil de publics intéressés par les questions de données. Mais il s'agit également de travailler à des projets concrets autour de la donnée sur des thématiques spécifiques. Au travers d'un programme d'ateliers, de rencontres, d'accompagnement de projets..., il s'agit de favoriser l'appropriation des questions liées aux données auprès de différents publics (citoyens, associations, indépendants, TPE-PME, étudiants (journalisme, datavisualisation), chercheurs...).
<http://www.la-coop.net/la-coop-infolab-a-grelibre-2015/>

Un Fablab dans un territoire rural : le Fablab comtois Net-Iki de Biarne

Ouvrir un FabLab dans un village de 350 habitants du Jura en 2010, représentait un défi, voire une utopie. Le FabLab Net-IKI, a ouvert ses portes en juin 2012, peu après Toulouse, Nantes, Lille et Cergy-Pontoise. Le modèle adopté est de type bottom-up, puisque porté par une association intervillages de bénévoles : Net-IKI « l'internet de chez nous » qui a pour mission de réduire les fractures numériques, réseauter les talents et les passionnés et montrer la capacité des zones rurales à innover et avancer.
http://www.net-village.org/fablab/?page_id=2220

Les services proposés par le télécentre peuvent également s'enrichir d'un service de conciergerie offrant aux membres de l'espace de nouvelles prestations à la marge facilitant leur quotidien (pressing privé, producteurs locaux, etc.) : <http://waoup.com/conciergerie-rurale-retour-vers-le-futur/>

Sources de financement

- **Financements classiques** : privés auprès des banques (mais coûte très cher) ou public auprès de la Région ou du Département mais pour la collectivité un décalage de trésorerie est à prévoir entre le versement de la subvention et les premières échéances.
- **Financement alternatifs** : le recours au financement participatif peut contribuer à financer une certaine partie de l'activité (avec ou non des contreparties), ou à constituer une mise de départ permettant de démarcher les banques par la suite
- **Les fonds mobilisables par les collectivités et l'état** : DETR, FNADT, dispositif régionaux spécifiques selon les cas (ex : appel à projets « espaces de travail collaboratif de la Région Aquitaine »), dispositifs contractuels de la Gironde
- **Les fonds de l'Union Européenne** (ex : FEDER 2015-2020)
- **Des appels à manifestations d'intérêt ou des appels à projets** d'investisseurs privés ou publics institutionnels (SnCF, Gares & connexions, etc.) : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- **Lire le guide de la Caisse des Dépôts** : Guide à usage des collectivités locales, télécentres et Tiers-lieux

Public visé et acteurs à impliquer

- Les télétravailleurs, les entrepreneurs, les freelances, les membres d'associations
- Les organismes souhaitant bénéficier d'un espace neutre pour une réunion.
- Direction TIC du Conseil Régional d'Aquitaine
- Conseil Départemental de la Gironde
- Coopérative des Tiers lieux
- Coworking Merignac, espace de coworking en milieu rural
- Pour l'ingénierie Fablab : Cap Sciences, Coh@bit
- Pour l'ingénierie Infolab : Conseil Départemental de la Gironde, FING

Permettre à tous les citoyens d'accéder à de la formation à distance

L'explosion récente des cours gratuits sur internet proposés par les plus grandes universités américaines (MIT, Harvard, Berkeley, etc.) ou par des organismes dédiés (EdX, Coursera, Udacity) a poussé la France à s'adapter à ces nouvelles formes de partage des savoirs. Lancée en 2013 et forte de plusieurs dizaines de cours entièrement gratuits, la plateforme du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (<https://www.france-universite-numerique-mooc.fr>) permet à tous les Français (et les francophones) d'accéder gratuitement à des cours de qualité, dispensés par des enseignants de l'enseignement du supérieur.

Les MOOCs (Massive Online Open Courses) sont un sous-ensemble de ce qu'on appelle communément depuis des années la FOAD (Formation Ouverte et/ou A Distance) ou l'eLearning en anglais. Si elle est une véritable chance pour les personnes désireuses d'apprendre et de se former (de plus en plus de cours proposent des formations professionnalisantes), il n'en reste pas moins qu'elle individualise l'accès aux savoirs en l'ouvrant à un plus large public. Il est important de garder à l'esprit que cette démocratisation de l'accès aux savoirs ne peut se faire sans une médiation et un accompagnement que certaines structures communales peuvent assurer (bibliothèques, médiathèques, maison des services aux publics, etc.)

Objectifs

- Favoriser l'accès à la formation à distance de tous les citoyens
- Mettre en place des outils permettant aux citoyens d'accéder à cette formation à distance
- Promouvoir la FOAD, les plate-forme MOOCs existantes (FUN, etc.) et les serious games
- S'appuyer sur la bibliothèque, la médiathèque ou la maison des services au public pour proposer un accompagnement

Descriptif du service proposé

- Faire la promotion de la formation à distance
- Organiser des ateliers collectifs de découvertes des MOOCs
- Proposer des MOOCs à l'attention des élus (sur différents sujets leur permettant d'avoir un socle de connaissances minimum)
- Mettre à disposition des citoyens des espaces d'accès à des formations à distance dans la bibliothèque, la médiathèque ou la maison des services au public avec un équipement dédié
- Former le personnel accompagnant la formation à distance

Exemples de bonnes pratiques

L'Agglo de Sénart lance un MOOC

La Communauté d'Agglomération de Sénart ouvre un MOOC à destination de ses élus. Première du genre en France, cette initiative web a pour vocation d'accompagner les élus dans l'exercice de leur mandat. Un double constat, posé en début de mandat, est à l'origine de cette initiative : d'une part, la nécessité de doter les élus communautaires d'un socle de connaissances sur la fonction publique territoriale et les collectivités locales. Et d'autre part, l'importance de partager entre élus et agents de la Communauté d'Agglomération les savoirs-métiers dans les domaines stratégiques. Le MOOC de l'Agglo de Sénart est structuré en deux sections, les Thématiques et les Fondamentaux. Pour chaque sujet abordé : des vidéos et infographies animées réalisées en interne pour appréhender l'essentiel du sujet, et des ressources documentaires pour approfondir ses connaissances.

L'ambition est d'aider à la bonne compréhension de la « chose publique » par tous les acteurs locaux et les habitants, et de faciliter ainsi leur participation à la gouvernance intercommunale. Cette plateforme pédagogique va s'enrichir régulièrement, avec d'autres thématiques (dont une annoncée sur la démocratie numérique) et prochainement deux fondamentaux incontournables sur les ressources humaines et les achats publics.

<http://www.senart.com/lagglo/le-mooc-des-elus-de-senart/>

Un « serious game » pour valoriser les métiers de la fonderie

Dans le cadre de "Nouvelles chances", un dispositif du Conseil régional d'Aquitaine, un serious game, a été conçu en partenariat avec des industriels (Lindt, Messier-Dowty...) dans le Béarn pour les aider à recruter des jeunes. Compte tenu des départs en retraite programmés, plus de 600 emplois seront à pourvoir ces prochaines années. Les sociétés Neomades à Bidart (Pyrénées-Atlantiques) et Tiki Move à Bordeaux (Gironde), en partenariat avec Ventana, à Narcastet (Pyrénées-Atlantiques), ont donc lancé un premier serious game pour faire découvrir les métiers de la fonderie. Financé par l'État et la Région, le jeu regorge d'informations et liste les entreprises du secteur dans la région, ainsi que les formations. Fort des retombées positives de ce jeu, « le conseil régional veut décliner ces jeux sérieux aux autres métiers industriels du territoire, comme ceux de l'agroalimentaire, de la propreté, certains dans les services à la personne... », annonce Catherine Veysy, vice-présidente du conseil régional d'Aquitaine en

charge de la formation :

<http://www.sebastiencarceles.com/portfolio/nouvelle-chance-pour-lorientation/>

L'industrie pharmaceutique met le joueur face à un terrible virus

« Pharma War » est un jeu vidéo en accès libre, lancé par les Entreprises du Médicament, visant à expliquer de façon vivante et concrète à un large public comment, de la conception à la production, l'industrie pharmaceutique fonctionne. Une mise en situation virtuelle face à un nouveau virus particulièrement virulent, menaçant l'humanité toute entière, permet aux joueurs de comprendre comment l'industrie du médicament est capable de se mobiliser face à une menace extérieure. In fine, ce jeu est l'occasion de mieux faire connaître l'ensemble des métiers de la pharmacie, d'éveiller l'intérêt et de susciter des vocations. L'industrie du médicament compte près de 100 000 collaborateurs directs en France dans plus de 150 métiers :

<http://pharma-war.leem.org/>

Avantages/bénéfices

- Coûts peu élevés si l'on s'appuie sur des structures existantes (comme les universités par exemple)
- Certains MOOCs sont diplômants ou qualifiants
- Possibilité d'utiliser des locaux déjà existants et des équipements déjà en place
- Bénéfices pour les habitants : accès libre à des formations, acquisition de nouvelles connaissances/compétences
- Bénéfices pour la collectivité : image d'une collectivité en pointe, montée en connaissance de la population ; lutte contre le chômage

Inconvénients / Freins

- Pas encore assez connu du grand public
- Coûts parfois élevés (pour les serious games par exemple qui demande un développement important)
- Prise en compte des appréhensions possibles de personnels municipaux (bibliothécaires, etc.)
- Manque de compétences des personnels pour encadrer les apprenants
- Nécessite d'équiper le lieu en ressources informatiques conséquentes

Sources de financement possibles

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Programme d'investissement d'avenir (PIA)

Public visé et acteurs à impliquer

- Ensemble des citoyens désireux de se former à distance
- Élus et personnels administratifs
- Techniciens informaticiens
- Offreurs de solutions (FUN, Universités)
- Conseil régional d'Aquitaine
- Entreprises et startups spécialisées dans le serious game

Relocaliser et développer le commerce de proximité

Les centres-villes des bourgs historiques constatent, depuis plusieurs décennies, une désertification continue des commerces de proximité. Concomitamment à ce phénomène, les zones commerciales périurbaines se multiplient et le commerce électronique (eCommerce) se développe d'année en année. Selon une étude Précepta (2015), le chiffre d'affaires du commerce de proximité aurait baissé de 15% entre 2007 et 2015 alors que l'eCommerce a vu son chiffre d'affaire multiplié par 4 (passant de 16 Milliards d'Euros en 2007 à 57 milliards en 2014 selon la Fevad).

La grande distribution, si elle est victime de la crise économique et de la concurrence des hard discounts, continue à truster les premières places. Pour autant, le commerce de proximité a un rôle à jouer dans la dynamisation des centres-villes. De nouveaux modes de consommations permettent de construire de nouvelles alliances entre offres numériques et le commerce physique.

Dans une autre approche, certaines activités commerciales ne peuvent pas être dématérialisées comme la coiffure par exemple. Les communes peuvent miser sur les différentes stratégies possibles entre numérique et commerces de proximité pour refaire du centre-ville le poumon économique des communes rurales.

Objectifs

- Revitaliser le centre-ville par la sauvegarde et la réimplantation de commerces de proximité
- Augmenter le niveau de service auprès du client mobile et ultra-connecté
- Tenir compte des nouvelles habitudes de consommation (recherche des conseils très qualitatifs, utilisation d'internet pour préparer ses achats, explosion du e-Commerce) en misant sur les atouts de la proximité (accueil et service)
- Attirer de nouveaux consommateurs par de nouvelles offres de services complémentaires avec le e-commerce
- Intégrer les innovations numériques dans les usages des commerçants (stratégie web, dispositifs click & collect)
- Élargir la plage horaire d'accès aux commerces
- Favoriser la transformation du commerce de proximité en entrepôt déporté pour les e-commerçants (logiques web-to-store ou mobile-to-store)
- Utiliser les technologies existantes pour venir appuyer les commerces de proximité au travers d'un accompagnement dans leur communication

Descriptif du service proposé

Favoriser la communication des commerçants vers les clients

- S'appuyer sur le diagnostic du site à redynamiser
- Créer un réseau ou association de commerçants (si inexistant)
- Former un comité de pilotage regroupant des associations de commerçants, les citoyens, les services administratifs
- Faire monter en compétences numériques les commerçants impliqués dans le projet : veille sur les sujets relatifs au commerce et au numérique, dernières tendances de consommation, etc...
- Renforcer les interactions clients/commerces, mise en place d'alertes promotionnelles géolocalisées, valoriser le développement du paiement sans contact (NFC...)
- Faire appel à des partenaires proposant des solutions clés en main : utilisation des smartphones comme carte de fidélité, installation de la technologie Beacon (petit émetteur Bluetooth permettant de pousser de l'information sur les Smartphones des personnes passant à proximité)
- Communiquer sur les services et les initiatives existantes et à venir, auprès des habitants et des visiteurs

Transformer le commerce de proximité en entrepôt déporté pour les e-commerçants (web-to-store)

Les consommateurs utilisant internet ont des raisons diverses pour privilégier l'achat en ligne sur l'achat en magasin. Parmi les raisons principales, le prix et le large choix arrivent en tête. Pour autant, si les commerces de proximité peuvent difficilement lutter sur ces deux critères, ils peuvent tirer parti du commerce électronique en mettant à disposition une partie de leur local afin d'entreposer des colis que les clients viendraient récupérer. L'Observatoire du Click and Collect publié en décembre 2014 par les Editions Dauvers permet de comprendre où en est le click and collect en France. Plusieurs faits saillants doivent amener les commerçants à penser leur articulation avec les commerçants du web :

- 1 acheteur en ligne sur 2 a déjà retiré une commande en magasin, souvent le seul moyen de livraison gratuit
- 62% de ces acheteurs en ont profité pour visiter le magasin dans lequel ils sont venus retirer le colis
- 26% d'entre eux ont même acheté d'autres articles dans le magasin.

Au total, le panier moyen est passé de 105€ (achat en ligne) à 163€ (achat en ligne augmenté de l'achat dans le magasin).

- Promotion du click and collect auprès des commerçants du centre-ville.
- Développement de partenariats avec des grandes enseignes désireux d'étendre leur réseau de commercialisation et de distribution de produits
- Organisation possible d'un service de click and collect proposé directement par les commerçants (service à lier aux casiers connectés)

Installation de casiers connectés en centre-ville

- Installation de casiers (accessibles 24h/24 et 7j/7) permettant aux commerçants de déposer des marchandises pour un retrait en dehors des heures d'ouverture.

- Commerces de bouches -> casiers réfrigérés pour ne pas rompre la chaîne du froid
- Pressing, commerces de vêtements
- Autres commerces de proximité -> casier de dépôt/retrait classique

Les casiers connectés peuvent être installés en plein centre-ville en prenant en compte la stratégie choisie pour l'offre de stationnement

- Création d'une plate forme regroupant l'ensemble des commerçants du centre-ville permettant aux clients de passer commande. Une fois la commande passée, si le client ne peut venir chercher son produit, le commerçant dépose le produit dans un casier, la plate-forme envoie un code de déverrouillage (par sms) du casier au client et celui-ci peut récupérer son colis 24h/24 et 7J/7
- Service mutualisé de courses impliquant plusieurs commerçants : plate forme mutualisée de eCommerce
- Accompagnement des commerçants dans leur appropriation des solutions de commerce numérique (vente en ligne) : gestion des commandes arrivant par voie dématérialisées, organisation du dépôt des marchandises dans les casiers

Exemples de bonnes pratiques

L'association des commerçants de Podensac mise sur les beacons pour se connecter à la clientèle.

L'association des commerçants de Podensac a tissé un partenariat avec WhatsHere afin d'équiper les commerces de la ville de boîtiers Beacon et de développer une application permettant d'envoyer de l'information contextualisée aux clients aux environs des commerces.

Shop'inDieppe : l'application de fidélité des commerçants de Dieppe

La CCI de Dieppe associé à la Ville de Dieppe et aux commerçants de la ville a lancé un nouveau service via smartphones permettant de cumuler, à chaque passage dans un commerce, des points alimentant un carnet de fidélité utilisable dans l'ensemble du réseau :

<http://www.vitrinesdedieppe.fr/shopindieppe/>

Mulhouse lance le service de click and collect des commerçants de proximité

La ville de Mulhouse parie sur le click and collect, ou Drive du petit commerce, afin de délivrer plus de service aux consommateurs mulhousiens. Plus de 206 commerces (de tous les types) sont inscrits sur la plateforme permettant aux consommateurs de passer commande et d'indiquer la date et l'heure auxquelles ils souhaitent retirer leurs marchandises. http://mulhouse.dreamville.fr/alimentation/commerces-dalimentation/filtre/connaissez-vous-le-drive-du-petit-commerce-sur-variable_1

Lire l'excellent eBook de Catherine Barba intitulé « **Le magasin n'est pas mort** » <http://www.directetproche.fr/documents/Catherine-Barba-Le-magasin-n-est-pas-mort.pdf>

Lire l'étude Xerfi, Précepta « **Le commerce indépendant de proximité face à internet et au e-commerce – La transition numérique pour de réelles perspectives de croissance** », Xerfi, Précepta, 2015

Avantages/bénéfices

- Réponse adaptée aux besoins des usagers de la ville
- Diversification de l'offre proposée par les commerçants
- Bénéfices pour la commune : ré-implantation de nouveaux commerces dans le cœur de la ville, rééquilibrer la multipolarité des commerces, animations dans le centre.
- Bénéfices pour les habitants : meilleure accessibilité des commerces, même en dehors des heures d'ouverture (casiers connectés), élargissement du choix de services.
- Bénéfices pour les commerçants : permet d'attirer de nouveaux clients, et d'élargir les opportunités de vente, modernise l'image du commerçant de proximité.

Inconvénients / freins

- Réticences des commerçants à basculer dans l'innovation numérique
- Coûts d'installation qui peuvent paraître élevés
- Prendre en compte la problématique de l'accès et du stationnement en centre-ville

Évolutions possibles

Parmi les évolutions possibles, la modernisation des moyens de paiement permet également d'élargir la palette de services qu'un commerce peut proposer à ses clients. Si le paiement par carte bleue sans contact pour des montants inférieurs à 20€ s'est démocratisé, d'autres solutions existent. Le paiement via Smartphones sans contact NFC est dorénavant proposé par la quasi-totalité des Banques en France. Une nouvelle forme de paiement apparaît progressivement : **le paiement liquide via internet**. Cette idée part d'un double constat : une partie de la population reste en marge du eCommerce soit parce qu'elle n'a pas

confiance dans les transactions numérisées (elle refuse de lier son compte bancaire à des sites internet) soit parce qu'elle n'a pas de carte bancaire (qui reste aujourd'hui le seul moyen de paiement sur internet) pour des raisons d'âge, de conditions sociales (les exclus du système bancaire). Ce système peut être installé sur le site même d'eCommerce ou venir compléter, dans les boutiques, les systèmes de paiement par carte bancaire. Les tabac-presse sur les premiers a avoir opté pour cette solution. <https://www.cashway.fr>

Autre évolution, le **grocery delivery** (ou livraisons de denrées non alimentaires) peut aussi être un service à envisager sur le moyen terme. L'idée est de créer une application fédérant un ensemble de commerçants partenaires sur laquelle le consommateur viendrait réaliser ses courses (principalement non alimentaires mais dans le cadre d'un centre-bourg l'alimentation pourrait y être ajoutée) et se ferait livrer chez lui par coursier à la date et à l'heure qu'il souhaite. Ce service est actuellement en cours de développement à Paris mais avec une masse critique de commerçants et de clients intéressés, il pourrait être amené à se développer dans les petites villes rurales. <https://www.aupasdecourses.com/>

Sources de financement possibles

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>
- Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce (DIRECCTE) : <http://www.entreprises.gouv.fr/secteurs-professionnels/artisanat/le-fisac>
- Programme d'accompagnement au développement économique des territoires par les Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) : <http://www.cci.fr/web/informations-economiques/collectivite-territoriale>

Public visé et acteurs à impliquer

- Ensemble des commerçants du centre-ville (quel que soit le type de commerce)
- Consommateurs
- Snapp', spécialisée dans les outils de communication dédiée aux commerces (Application FidMe qui permet d'utiliser son smartphone comme carte de fidélité générique) : <http://www.snapp.fr/>
- What's here, startup qui propose une solution utilisant la technologie beacon afin de rendre les interactions clients/commerces plus évidentes, plus naturelles : <http://www.whatshere.fr/>
- Parkeon propose une solution de casiers connectés permettant aux usagers de récupérer leurs commandes en dehors des heures d'ouverture des commerces de la ville dans des casiers automatiques sécurisés pilotés par des kiosques multi-services : <http://park-and-live.parkeon.com/en-detail/>
- Élus, services administratifs de la commune en charge du commerce et de l'économie
- Associations de commerçants, riverains
- Consommateurs, citoyens
- Offreurs de solution (Parking Privé- eLocky - La Poste - CforGood, etc.)



Promouvoir la performance énergétique

Face aux enjeux climatiques du XXI^{ème} siècle, tous les échelons de la société sont concernés et les comportements de chacun peuvent influencer l'avenir de la planète. L'avènement de la SmartCity dans les grandes villes mondiales (Séoul, Barcelone, New-York, Londres, Singapour et même Nice) marque l'entrée de la gestion numérisée des questions de protection de l'environnement. Les grands groupes (IBM, Cisco, Veolia, Schneider, Orange, Alstom, Bosch ou EDF-ERDF) ont lancé depuis quelques années avec l'appui des grandes villes et des startups de l'innovation des expérimentations à l'échelle de la ville, du quartier, de l'îlot et même de la rue. La question de la transcription de ce mouvement « smart » aux territoires ruraux se pose de plus en plus aujourd'hui. Si les infrastructures sont au cœur des enjeux liés au numérique, les usages et les services doivent également être questionnés. Quelles sont les innovations en matière d'intelligence environnementales qui peuvent être transposées dans les villes de tailles moyennes et les centre-bourgs ruraux ? Quels sont les enjeux qui pourront demain faire d'un territoire rural un lieu d'expérimentations intelligentes ?

La réduction de la consommation énergétique est bien entendu l'enjeu numéro 1 en matière d'économie d'énergie. Si l'industrie et les collectivités sont en premier lieu montrées du doigt, l'habitat est également central dans la lutte contre les déperditions d'énergie. L'augmentation de la consommation d'énergie dans les foyers (eau, gaz et électricité) a amené les pouvoirs publics à durcir les règles notamment en matière de rénovation et d'isolation. Le numérique et les innovations technologiques qui lui sont liées peuvent aujourd'hui apporter une partie de la réponse : gestion intelligente des ressources consommées, contrôle en temps réel de la consommation, objets connectés, monitoring et box énergies, les solutions proposées ne manquent pas.

Du côté de la collectivité, l'introduction des systèmes de gestion intelligente, automatisée et fiable peut aider les pouvoirs publics à mieux gérer la ressource. Les innovations technologiques touchent plus particulièrement deux domaines : celui de la gestion des déchets et celui de la gestion des espaces verts. D'un côté, la rationalisation de la collecte des déchets associée à une prise de conscience citoyenne doivent permettre de réduire la production de déchets et d'améliorer leur collecte. D'un autre, la consommation d'eau par la municipalité pour l'arrosage et l'entretien des jardins publics peut également être réduite par la mise en place d'innovations numériques permettant une gestion plus fine et mieux adaptée aux conditions climatiques du moment.

3 services numériques innovants sont proposés dans cette thématique :

- 5.1 Réduire de la consommation d'énergie dans l'habitat
- 5.2 Développer la gestion intelligente des déchets
- 5.3 Développer la gestion intelligente des espaces verts

Réduire de la consommation d'énergies dans l'habitat

La crise énergétique et environnementale qui se profile est d'une ampleur jamais atteinte. Selon le Groupe intergouvernemental d'experts sur le climat (GIEC), dans son rapport 2014, à l'horizon 2100, la hausse des températures pourrait atteindre entre 5°C et 8°C si les conditions de production et de consommation énergétiques suivent la tendance actuelle. Si l'industrie et les États sont montrés du doigt en premier lieu, les citoyens sont également responsables à leur niveau, d'une partie de l'émission des gaz à effet de serre. En effet, les autorités constatent une augmentation de la consommation d'énergies dans les foyers, que ce soit la consommation d'eau, de gaz ou d'électricité. Dans le même temps, le parc du bâti représente environ la moitié de la consommation énergétique totale (dont 60% pour le chauffage et la climatisation) et des rejets de CO₂, 26% des émissions des gaz à effet de serre en Gironde.

Si la loi Grenelle 2 de l'environnement n'impose pas aux collectivités de moins de 50.000 habitants l'élaboration d'un Plan Climat Energie Territorial (PCET) pour faire face aux impacts du réchauffement climatique, il n'en reste pas moins que toutes les collectivités, même les plus petites, ont un rôle indéniable à jouer, dans la médiation, dans l'accompagnement et dans l'incitation de tous à opter pour des comportements responsables. Ces collectivités peuvent être accompagnées et soutenues dans leur plan d'action par le département de la Gironde qui depuis 2009 travaille sur son Plan Climat Air-Energie avec comme objectif la réduction des émissions à effet de serre de 20% à l'horizon 2020.

Objectifs

- Mise en place d'un plan de réhabilitation énergétique du parc bâti
- Réduction de la consommation d'énergie dans l'habitat et dans le bâti de la commune
- Réduction des pertes énergétiques dans le bâti construit (notamment avant 1975)
- Promotion d'un habitat propre et économe en énergie
- Intégration de la problématique énergétique dans le PLU et le PADD de la commune
- Prise de conscience des habitants de la commune aux enjeux de la déperdition de chaleur dans l'habitat

Descriptif du service proposé

A l'image de la cartographie thermique réalisée par Bordeaux Agglomération en 2009, la commune pourrait faire réaliser une cartographie thermique de la commune et de l'ensemble des bâtiments. L'utilisation des drones plutôt

que des avions équipés de caméras thermiques permettrait de réduire le coût d'acquisition des images.

La collectivité peut également soutenir le déploiement des box énergies chez les particuliers. Par exemple, un partenariat entre un bailleur social et un grand groupe pour le déploiement de box-énergie dans les foyers.

Exemples de bonnes pratiques

Un drone survole l'IUT de Béthune pour thermographier les déperditions de chaleurs des bâtiments

GrDF et l'IUT de Béthune se sont associés pour mener en mars 2015, une opération de thermographie aérienne par drone sur le complexe universitaire. Cette initiative s'est déroulée dans le cadre du projet « EITRE » mené par Daniel AMMEUX, Directeur de l'IUT de Béthune, et qui s'inscrit dans la dynamique régionale de la Troisième révolution industrielle. Construits à la fin des années 60, les bâtiments ont vieilli et leurs structures cloisonnées ne sont plus adaptées aux méthodes de travail en cours de mutation. L'objectif est de faire du bâtiment une ressource pédagogique pour l'ensemble des usagers en phase études, réhabilitation et exploitation. Ces bâtiments sont énergivores. D'où la nécessité d'installer des outils de gestion des énergies. Pour réduire la consommation énergétique et améliorer le confort des usagers, le projet prévoit notamment la mise en place d'une gestion technique des bâtiments pour une supervision des consommations et productions d'énergie, selon les conditions bioclimatiques et l'occupation intermittente des locaux. L'opération a consisté au survol de 6 500 m² de bâtiments. Le drone impliqué dans l'opération est un petit appareil volant de 6 kg et de 80 cm d'envergure dans lequel est placé un appareil photo thermique. L'utilisation du drone, qui nécessite des autorisations administratives, est parfaitement sécurisée. L'appareil vole à une hauteur d'environ 20 à 30 mètres.

<http://bit.ly/1KAdcpp>

Partenariat Grenoble Habitat – Ijenko pour le déploiement de box-énergies

Le bailleur social Grenoble Habitat a mis en place en 2012 une box-énergie dans quinze foyers grenoblois volontaires, leur permettant de mieux maîtriser leur consommation et donc leur facture d'électricité. Baptisé « ma LogiBox », ce projet vise à expérimenter des systèmes de gestion d'énergie résidentiels en faisant communiquer des appareils – sondes, prises intelligentes, capteurs de température et d'humidité, thermostats communicants – avec la box internet.

Gaz Électricité de Grenoble (GEG) se chargera de la distribution des appareils développés par la start-up française Ijenko. Les utilisateurs peuvent suivre – en temps réel – la consommation électrique de leur domicile et contrôler l’allumage des appareils communicants de façon centralisée, via une plate forme en ligne.

<http://bit.ly/1XBoOfF>

L’Ardèche et la Drôme à l’heure des services «smart»

ADTIM raccorde 664 logements sociaux en FTTH, et déploie un kiosque de services dédié à la consommation énergétique des locataires. Créer un nouveau modèle d’accès à des services « à la carte » sur un réseau de fibre activé : tel est l’objectif du projet Sustain-ICT porté par le Pôle Numérique (Living Lab), en partenariat avec le Syndicat Mixte Ardèche Drôme Numérique (ADN), ADTIM (le délégataire du réseau public de télécommunications ADN), les sociétés Cari Electronique et Inoveo, ainsi que trois bailleurs sociaux (Drôme Aménagement Habitat, Ardèche Habitat, OPH de Valence). Depuis sa mise en œuvre en octobre 2014, Sustain-ICT permet aux habitants des logements sociaux de mesurer leurs dépenses énergétiques, de réguler leurs consommations d’eau et d’accéder à un réseau social de co-voiturage. Ce projet vise à démontrer que la mise en place de systèmes interactifs innovants a des impacts positifs sur l’environnement. <http://www.axione.fr/laardeche-et-la-drome-laheure-des-services-%C2%AB-smart-%C2%BB>

Avantages / Bénéfices

- Promouvoir les nombreuses aides pour la maîtrise de l’énergie
- Réduire sa facture énergétique tant au niveau individuel qu’au niveau de la collectivité
- S’inscrire dans le Plan climat-énergie de la Gironde
- Renforcer l’image d’une commune éco-responsable

Inconvénients / Freins

- Nécessite des investissements lourds
- Difficulté dans le montage de partenariats
- Peu d’implications des citoyens

Évolutions possibles

Doter la collectivité d’un Point Rénovation info-Service (PRIS) qui offrent un conseil gratuit et objectif.

Le réseau des PRIS se compose :

- D’espaces Info->Énergie (EIE) soutenus par l’ADEME et les collectivités territoriales ;
- De guichets de l’agence nationale de l’habitat (ANAH) - collectivités locales délégataires, DDT/DDTM ;
- D’agences départementales d’information sur le logement (ADIL).

<http://www.ademe.fr/collectivites-secteur-public/integrer-lenvironnement-domaines-dintervention/renovation-lhabitat/doter-soutenir-point-renovation-info-service-pris>

Sources de financement possibles

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>
- ADEME : Le PREH, plan de rénovation énergétique de l’habitat : <http://www.ademe.fr/collectivites-secteur-public/integrer-lenvironnement-domaines-dintervention/renovation-lhabitat>
- Appel à manifestation d’intérêt « Plate formes de rénovation énergétique de l’Habitat » de l’ADEME
- Eco-prêt de la Caisse des dépôts pour la rénovation thermique de logements sociaux (prêts à destination des opérateurs de logements sociaux) : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/L-eco-pre-loqement-social,28944.html>

Public visé et acteurs à impliquer

- Propriétaires de la commune (particuliers, entreprises)
- Collectivité
- Bailleurs sociaux
- Ensemble des citoyens
- Associations écologistes
- Élus, services techniques de la commune
- ADEME, BPI, Région Aquitaine, Bordeaux Métropole
- ERDF, GRDF; Lyonnaise des Eaux
- Professionnels de l’environnement, professionnels de la captation thermique, des drones

Développer la gestion intelligente des déchets

En 2013, 923 000 tonnes de déchets ménagers et assimilés ont été collectées en Gironde, soit 615 kg par habitant. Face à une fluctuation des flux de population en fonction des saisons, certaines collectivités peuvent rapidement faire face à une problématique de débordements des poubelles qui peuvent s'avérer dommageables pour les populations. De plus, l'activité de transport des déchets a un réel impact sur les dépenses des collectivités en occasionnant un coût qui se doit d'être maîtrisé.

Objectifs

- Optimiser la tournée de relevé des déchets en fonction du taux de remplissage des bennes
- Réduire les flux de transport dû à la collecte des déchets
- Diminuer l'impact écologique du ramassage, optimiser la propreté aux abords des collecteurs
- Inclure un système de pesage individuel et adapter de façon proportionnelle les taxes liées aux déchets
- Sensibiliser au recyclage et à la valorisation des déchets
- Diminuer l'impact des activités touristiques

Descriptif du service proposé

- Mise en place d'un service permettant de connaître à tout moment l'état de remplissage des containers de collecte pour anticiper les vidanges et ainsi prévenir les débordements tout en garantissant l'accessibilité aux usagers. Lorsque les collecteurs atteignent un certain seuil, une notification est envoyée au centre de ramassage avec la localisation, ce qui déclenche la collecte.
- Mise en place d'un service d'optimisation des trajets afin de réduire l'impact des flux de transport de déchets
- Équipement des véhicules de GPS afin d'optimiser les tournées en fonction des contraintes et des saisons
- Créations de centres de collecte d'objets encombrants renforçant également les liens sociaux et l'emploi

Exemples de bonnes pratiques

Genève se lance dans la collecte intelligente des déchets

L'initiative mise en place sur la ville permet de connaître en temps réel le taux de remplissage des bennes, et ainsi prévenir les débordements. Cette

connaissance du taux de remplissage permet de n'intervenir que sur les lieux de collecte nécessaire et ainsi limiter les déplacements inutiles, garantissant de fait une économie pour la ville.

<http://www.cleantechrepublic.com/2013/12/20/geneve-collecte-intelligente-dechets-recyclables/>

La ville de Besançon a mis en place une taxe sur le poids des déchets à la levée

Un forfait fixe se voit compléter d'une majoration en fonction du poids de la poubelle. Cette initiative incite et sensibilise le citoyen dans son approche de la gestion des déchets et les tendances au recyclage et au gaspillage.

http://www.besancon.fr/index.php?p=1645&art_id=5270

Autres exemples d'innovations liées à la gestion des déchets :

<https://veillenouveauxconceptsdecheteries.wordpress.com/>

Avantages/bénéfices

- Diminution des effets sur l'environnement
- Gain d'argent
- Recherche d'économie et optimisation écologique

Inconvénients/Freins

- Investissement pour la collectivité

Sources de financement

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>
- Appel à projet « zéro gaspillage zéro déchet » de l'ADEME : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/L-appel-a-projets-territoires-zero.html>
- Aide à la mise en place d'une redevance incitative sur les ordures ménagères : <http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/tarification-incitative-conseils-et-retours-experience-8057.pdf>

Public et acteurs à impliquer

- Collectivités, les centres de tri, les déchetteries, les organismes de ramassage, les fabricants de collecteurs
- Habitants, les entreprises de tous secteurs confondus
- Bailleurs sociaux
- Mapotempo et ANTS pour l'optimisation de trajet et projet 6element
- 2Life (ANTS), encourager les citoyens à trouver des alternatives aux déchetteries
- Rudomap.
- Plan départemental de Gestion des déchets du département de la Gironde,
- SMICVAL (Syndicat Mixte Intercommunal de Collecte et de Valorisation du Libournais Haute-Gironde
- Union Syndicats des Ordures Ménagères de Gironde et du Vélinois

Développer la gestion intelligente des espaces verts

L'entretien des différents espaces verts d'une collectivité peut en plus d'être coûteux, être chronophage. Différentes initiatives ont pu être lancées à travers le pays, allant de la gestion différenciée, à l'utilisation de techniques telles que l'utilisation de plantes grasses, de prairie fleurie, d'optimisation de l'arrosage. L'ensemble de ces projets a comme idée de faciliter l'entretien, d'optimiser les coûts qui y sont alloués, mais également de diminuer l'empreinte écologique de pratiques nocives comme l'utilisation de désherbant en grande quantité.

Objectifs

- Préservation de la biodiversité
- Valorisation du patrimoine
- Optimisation des dépenses publiques, réduction de la consommation d'eau de 20% à 30% pour la collectivité
- Gestion plus écologique des espaces verts

Descriptif du service proposé

Mise en place d'un système d'arrosage automatique et optimisé.

- Choix des horaires d'arrosage (la nuit en été afin de favoriser la pénétration de l'eau dans le sol par exemple) et de la durée
- Gestion de l'arrosage en fonction des besoins des différentes variétés de plantes
- Contrôle des durées des arrosages et de la quantité d'eau utilisée
- Capteur de contrôle du taux d'humidité des sols et de l'air
- Système de gouttes à gouttes
- Capteur de stress hydrique des végétaux
- Capteur météorologique

Mise en place en parallèle d'une plate forme web dédiée.

- Informe en temps réel
- Permet de détecter toutes anomalies et de déclencher une intervention en cas de besoin

Mise en place d'une suite logicielle visant à générer des statistiques spécifiques et complémentaires sur les espaces verts, par site, par nature d'activités, par quartier ou par équipe.

- Gestion du temps des équipes déployées
- Gestion des lieux d'interventions et du déploiement des équipes
- Gestion des achats par types de plantes, besoins, consommables, permet de mutualiser les besoins sur plusieurs collectivités (achats groupés)
- Gestion différenciée des espaces verts (qualification et quantification), en fonction de leurs usages et de leurs fréquentations

Exemples de bonnes pratiques

La ville de saint Briec dans les côtes d'Armor a mis en place un logiciel de gestion de ses espaces verts. Ce dernier permet une optimisation de la gestion des espaces et des équipes qui y sont alloués, la solution permet donc à la ville de faire des économies.

<http://www.solutions-numeriques.com/cas/gestion-des-espaces-verts-de-saint-briec/>

Arrosage intelligent automatisé dans la ville de Mende.

Au niveau des aires de jeux, des espaces verts de Mende et aux abords des écoles, le désherbage chimique a été proscrit. Des économies d'eau ont été réalisées par un choix de plantes moins gourmandes en eau (diminution de 3 000 € sur le budget fleurissement). Le système de l'arrosage intégré est privilégié : l'été l'arrosage automatique se déclenche la nuit pour permettre à l'eau de bien pénétrer dans la terre. L'arrosage manuel est cependant indispensable pour alimenter en eau les suspensions. Enfin, la municipalité a instauré un planning d'arrosage plus performant pour consommer moins d'eau.

<http://www.mende.fr/cadre-de-vie/une-gestion-intelligente-des-espaces-verts.html>

Avantages/Bénéfices

- Limitation de l'impact écologique de l'entretien des espaces verts
- Économie pour les collectivités
- Optimisation de la gestion des équipes et des espaces

Inconvénients/Freins

- Coût de mise en place des solutions
- Nécessité de mettre en place une « centrale » d'analyse

Évolution possible

- Étendre les solutions aux collectivités avoisinantes et ainsi optimiser la gestion partagée des espaces verts

Sources de financement possibles

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>
- ADEME

Public visé et acteurs à impliquer

- Collectivités, mairies, entreprises, agents entretien
- Populations
- Partenaires fabriquant les solutions
- Fruition sciences (travail avec Château Latour)
- Lyonnaise des eaux (smart water)
- Le lyre (campus universitaire, travaille sur la thématique de la gestion de l'eau)



Renforcer la cohésion sociale

La rapide dévitalisation de certains centres-bourgs historiques depuis 30 ans a été marquée par, outre la fermeture des commerces de proximité, un phénomène de vieillissement de la population, une dislocation des liens sociaux entre les citoyens et un fort recul de l'offre de services publics et privés. Si le numérique est parfois montré du doigt comme accélérateur de ce phénomène (bon nombre d'article incriminant le recul des services publics à la dématérialisation de ceux-ci), il est au contraire un formidable levier pour redynamiser les centres-bourgs, relocaliser les commerces de proximité et retisser les liens sociaux.

Les outils numériques sont également essentiels pour la télé assistance et le maintien à domicile des personnes âgées. De nombreux exemples montrent que l'introduction des technologies numériques dans leur quotidien permet de réduire l'isolement, de faciliter la vie quotidienne et de les maintenir le plus longtemps possible à leur domicile.

Le numérique peut également être utilisé pour la consolidation des liens sociaux et plus particulièrement pour les personnes fragiles ou en rupture. Économie collaborative, économie sociale et solidaire, plate forme d'échanges et d'entraide trouvent de plus en plus grâce aux yeux des pouvoirs publics. Mettre à disposition de tous les citoyens des lieux virtuels et physiques d'échange de services et de compétences peut permettre de réinsérer dans une société de plus en plus individualiste les personnes en rupture sociale tout en développant le don ou l'échange comme moyen de réinsertion sociale.

Le numérique est également un outil idéal pour renforcer la participation de la population à la décision publique en lui offrant de nouveaux canaux d'expression. Forums, blogs, plate formes de consultation et applications citoyennes, le numérique devient un véritable levier de pouvoir promis par la démocratie participative.

Enfin, les communes peuvent saisir l'opportunité offerte par le déploiement des maisons de services au public pour moderniser l'offre de services publics en misant notamment sur le développement de l'eAdministration (l'entrée en vigueur au 1er janvier 2016 d'un nouveau code permettant de rendre plus facilement lisibles et accessibles, tout en les simplifiant, les relations entre l'administration et les usagers). En Gironde, Gironde numérique propose un ensemble de services numériques à l'usage du grand public pour chacune des collectivités du département : <http://services-publics-33.girondenumerique.fr/default>.

3 services ont été retenus pour renforcer la cohésion sociale:

- 6-1 Renforcer la télé assistance aux personnes fragiles et dépendantes
- 6-2 Développer une interface numérique « humaine » entre les habitants
- 6-3 Mettre en place un système d'informations et d'alerte aux administrés via téléphone mobile

Renforcer la télé assistance aux personnes fragiles et dépendantes

Selon l'INSEE, en 2040, le nombre de personnes dépassant 80 ans va doubler en Aquitaine. Cette évolution va engendrer des charges financières pour les départements dans la prise en charge de la dépendance.

Aujourd'hui, l'Aquitaine est la région leader en ce qui concerne la e-santé, ce qui en fait un terrain de prédilection pour les initiatives dans le domaine. De nombreux acteurs sont positionnés et ont structurés le secteur, c'est le cas notamment avec l'Agence Régionale de la Santé, le cluster TIC santé, ou encore TSA (télésanté aquitaine).

Le secteur de la télé assistance n'est donc pas nouveau, mais il s'est professionnalisé et offre aujourd'hui de nombreuses solutions permettant d'accompagner à distance les personnes fragiles et dépendantes qui peuvent ainsi continuer à vivre dans leur domicile (télé assistance, domotique). L'idée est ici d'offrir un service en mesure de transformer et d'adapter le foyer de ces ménages.

Objectifs

- Mettre en œuvre des solutions pérennes de télésanté sur le territoire
- Diminuer les risques liés à l'isolement des personnes à mobilité réduite
- Proposer un service personnalisé et régulier pour pallier au sentiment de solitude
- Rendre possible le maintien des personnes âgées dans leur domicile
- Soutenir l'innovation sur le territoire
- Un moyen de vulgariser l'usage des TIC pour certaines populations
- Répondre à un besoins du territoire (démographie médicale, vieillissement de la population)
- Réduire les inégalités d'accès à la santé

Descriptif du service proposé

- Identification des besoins de proximité
- Identification des solutions techniques existantes
- Mise en place de l'équipe projet
- Adéquation service/projet, expérimentation
- Suivi, diffusion

Ex : mise en place d'un service de téléassistance.

- Mise en place d'une plate forme assurant une écoute téléphonique 24h/24 et 7j/7 ou se rapprocher d'une structure existante

- Recruter des opérateurs professionnels à l'écoute des personnes

- Mise en place d'une assistance permettant la rencontre des usagers à leur domicile durant l'installation et mettant en place avec elles un suivi personnalisé en fonction de leurs besoins et de leurs souhaits

Exemples de bonnes pratiques

Dispositif « Canne Autonomie senior ».

Dispositif innovant mettant en lien la domotique à la télé assistance. Il propose une télé assistance intelligente, proposant notamment des capteurs de chute ou d'inactivité chargés d'appeler automatiquement le centre d'appel en cas d'anomalie.

<http://bit.ly/1Rjzx3s>

Dispositif Corrèze Télé assistance.

C'est un centre de télé assistance qui assure une écoute personnalisée et un service 7j/7, 24h/24. Les équipes de professionnels sont qualifiées pour traiter les appels d'urgence, prévenir les secours, réaliser des appels de convivialité, rassurer en cas de chutes ou de malaises ou encore apporter du soutien en cas de détresse morale pour près de 12 000 bénéficiaires en Limousin.

Odyssee 2023, le pôle domotique et santé de Gueret.

En Limousin, le pôle domotique et santé de Guéret – Odyssee 2023 – porté par la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret est un projet innovant qui s'appuie sur les technologies communicantes de l'habitat individuel et collectif, pour améliorer le confort, la sécurité, la communication et l'autonomie des personnes.

<http://www.odyssee2023.com/>

En Gironde

Le projet Dom'Assist du Pays de l'entre deux mers.

Le projet Dom'Assist favorise le maintien à domicile des personnes âgées, avec pour visée de rompre l'isolement et renforcer le lien social. Elle permet le développement d'un catalogue d'applications domestiques facilitant la conception d'applications fiables orchestrant des objets communicants. Cette technologie détourne des objets numériques de tous les jours, tels que les téléviseurs, smartphones, capteurs ... pour les utiliser dans un réseau interne sans fils permettant à ces objets de communiquer entre eux.

<http://www.pays-haut-entre-2-mers.com/site/post/SILVER-GENERATION%40SUD-GIRONDE>

Avantages/Bénéfices

- Facilité d'installation (nécessite une prise électrique et une ligne téléphonique active)
- Réduction du nombre d'hospitalisation
- Gain de temps et d'organisation pour le personnel soignant
- Réduction des trajets non nécessaires et possibilité d'une gestion à distance
- Vulgarisation de l'usage des TIC auprès des populations

Inconvénients/Freins

- Coût de la plate forme
- Risque lié à la couverture réseau, internet
- Coût des abonnements et de l'investissement pouvant être rédhibitoire pour certains usagers.
- L'outil peut être mal perçu par les usagers, mettant en évidence leur perte d'autonomie, ainsi que mettre en exergue un risque d'isolement social (désengagement des familles une fois le proche équipé)

Évolution possible

- Proposer des packs supplémentaires, alliant la domotique (chemin lumineux, poire d'appel, tirette de douche, éclairage intelligent, émetteur intelligent, détecteur d'inactivité...)
- Mise en place de nouveaux services (télé-dépistage, diététicien...)
- Création d'un living lab dans le but de définir les besoins des territoires et des usagers de façon durable

Sources de financement possible

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>
- Agence Nationale de l'Habitat : <http://www.anah.fr/decideurs-publics/adapter-les-logements-a-la-perte-d'autonomie/preparer-votre-intervention/>
- Agence nationale pour l'information sur le logement : <http://www.anil.org/aides-locales/>

Public visé et acteurs à impliquer

- L'Association Nationale de la Télé assistance de Proximité (ANTP)
- Les professionnels de la santé, médecins, infirmiers (prescripteurs de l'offre)
- Les structures de la santé (hôpitaux)
- Les acteurs de l'innovation médicale
- Les politiques publiques
- INRIA

Développer une interface numérique « humaine » entre les habitants

Depuis 20 ans, la crise économique frappe de plein fouet les ménages les plus fragiles : explosion des inégalités et du chômage et précarisation d'une partie de la population. Dans le même temps, une atomisation de la société a été évoquée entre les groupes sociaux et au sein des groupes sociaux même.

Pour autant, depuis quelques années, de nouvelles formes de solidarité fleurissent, notamment par l'intermédiaire d'internet et du numérique. Internet s'est emparé des domaines de l'économie collaborative, et de l'économie sociale et solidaire, pour les porter à un niveau de visibilité et d'efficacité jamais atteint auparavant. L'utilisation des outils numériques permet de repenser les solidarités et de construire une plus forte solidarité entre les citoyens. Les rapports entre les institutions locales et les citoyens en bénéficient indirectement.

Le numérique devient alors un outil de médiation entre tous les acteurs et permet de diversifier les formes de solidarité.

Objectifs

- Lutter contre la pauvreté et l'exclusion en renforçant les solidarités entre des personnes d'âges, de classes sociales, de nationalités et de sexes différents
- Renforcer le contact entre les habitants, renouer le dialogue entre les habitants et les institutions publiques
- Soutenir les nouvelles formes de solidarité, renforcer les liens intergénérationnels
- Faire du numérique un outil de renforcement des solidarités et de l'engagement citoyen
- Redonner une visibilité aux actions des associations citoyennes de la commune
- Appuyer le développement d'échanges locaux de services, Banque du temps
- Valorisation des compétences « endormies » des citoyens au service de la collectivité

Descriptif du service proposé

Plusieurs niveaux de service peuvent ici être proposés avec comme point commun, la mise en place d'une plate forme numérique d'échange entre les citoyens d'une même commune ou d'une même intercommunalité.

- **Développement d'une plate forme d'engagement bénévole par les citoyens.** L'idée est de permettre aux citoyens de participer, en tant que bénévoles, à des actions d'intérêt général publiées par des associations et des collectifs locaux. Cette plate forme permettrait aux asso-

ciations locales de renforcer leur présence et leur efficacité sur le territoire grâce à l'outil numérique en facilitant l'engagement citoyen. L'outil cartographique permet de géolocaliser l'ensemble des offres et des demandes de bénévoles sur le territoire, en fonction des intérêts et de la disponibilité des citoyens en quête d'engagement.

La plate forme pourrait permettre une grande flexibilité (participation à une action durant une heure par exemple) et une grande diversité d'offres (la gamme d'action couvrirait une large palette d'engagements citoyens).

- **Mise en place d'une plate-forme numérique d'échange de crédit-temps fonctionnant sur le principe des Services d'Échange Local (SEL)** dont l'objectif est de permettre aux citoyens d'échanger leurs compétences en dehors de toute monétisation marchande. Une plate forme numérique permettrait à la collectivité de gérer de manière fluide les échanges de temps en proposant aux citoyens un compte virtuel (1 heure de service rendu = 1 heure de service reçu), un espace d'offres et de demandes de services, un espace profil avec l'ensemble des compétences mises à disposition par chaque citoyen inscrit, etc...

Exemples de bonnes pratiques

Paris lance la plate forme d'entraide citoyenne

La Ville de Paris a lancé une plate forme d'entraide citoyenne dont l'objectif est de fédérer des citoyens désireux de s'engager pour une cause autour d'associations et d'actions ponctuelles bénévoles. Grâce à une cartographie géolocalisée de l'ensemble des initiatives sur la ville, les parisiens peuvent directement visualiser les actions (aide aux devoirs, conseils juridiques, intervention de développement durable, solidarité, aide internationale, etc...). Les missions sont ensuite décrites en fonction du type d'engagement (durable ou ponctuel) et sur le temps d'engagement.

<http://jemengage.paris>

<http://www.mavillejetaide.org/about/index>

Valoriser les habitants-ressources pour renforcer les solidarités

VoisinMalin.fr offre les services des « Voisins », habitants-ressources qu'elle emploie et forme, pour faciliter le lien avec leurs usagers : porte à porte pédagogique, traduction orale ou accompagnement des habitants dans leurs démarches, etc... Un réseau de voisins compétents développe ainsi une interface nouvelle avec les habitants, dont ceux marginalisés par un handicap économique, linguistique ou culturel, créant de la valeur à la fois pour les ser-

vices locaux et les habitants. Près de 8 portes sur 10 s'ouvrent au passage des Voisins qui se déploient auprès des habitants sur l'ensemble d'un quartier. Les Voisins font ainsi "le dernier km" en sachant créer la confiance avec leurs "pairs". Ils peuvent ainsi recueillir un besoin, donner une information, expliquer un projet, mettre en lien avec un service ou accompagner dans une démarche en visant l'autonomie des habitants. Ensemble, les Voisins construisent une expertise à partir de ces nombreux contacts et deviennent in fine force de proposition pour les acteurs locaux.

<http://www.voisin-malin.fr/>

Renforcer les solidarités par l'échange de monnaie-temps

Le crédit-temps met en relation des personnes qui donnent et qui reçoivent des services les unes des autres. Cela permet à des personnes différentes de se mettre en contact et de créer des liens sociaux qui n'auraient peut-être jamais existés. Du côté des collectivités, le crédit-temps est un moyen non monétaire (et donc hors budget) qui encourage les initiatives citoyennes et les actions solidaires, qui mobilise les associations dans la préservation des « biens communs » dans une logique de « co-production ». Il s'agit au final de renforcer l'entraide et la cohésion sociale en soutenant un projet de développement territorial. La mise en place d'une plate forme, véritable banque coopérative de crédit-temps, permet aux citoyens de s'engager les uns envers les autres à s'échanger des services non monétisables mais valorisés selon un barème temporel (le plus souvent 1 heure de service reçu = 1 heure de service rendu).

<http://www.accorderie.fr/bordeaux/> <http://www.lechangeheure.org/collectivites-locales-2>

Avantages / bénéfiques

- Renforce les solidarités, les liens sociaux et l'aide basée sur le don et l'échange
- Renforce les rapports entre la collectivité et les citoyens, remobilise les citoyens autour des institutions
- Plate forme livrée clé en main, facilité d'usage
- Bénéfice pour la commune : bon exemple en matière sociale, reconsolidation des liens entre la commune et ses administrés
- Bénéfice pour les habitants : recours aux échanges de services non monétisés, les plus fragiles peuvent avoir accès à des services dont ils étaient exclus financièrement, développement des solidarités nouvelles, le « faire société » reprend sens

Inconvénients / Freins

- Absence d'associations dans la commune, manque de motivation des associations présentes
- Difficulté à s'approprier les outils numériques de la part des citoyens mais aussi des personnels des associations
- Coût de mise en place de la plate forme
- Nécessité d'accompagner les médiateurs, les intervenants aux nouveaux usages et aux nouvelles formes de médiation

Sources de financement possibles

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Public et acteurs à impliquer

- Tous les citoyens de la commune, plus particulièrement les citoyens en difficulté sociale
- Associations, collectifs de citoyens
- Bailleurs sociaux,
- Entreprises de service public ou d'intérêt général,
- Les collectivités publiques, élus, services techniques de la commune (pôle solidarité, pôle seniors)
- Les offreurs de solution,
- Les associations locales

Mettre en place d'un système d'informations et d'alerte aux administrés via téléphone mobile

L'accès à l'information passe de nos jours de plus en plus par des canaux dématérialisés. Si le papier reste en tête des médias d'information consultés par les citoyens, le développement d'internet et plus récemment l'explosion des smartphones nécessitent de repenser les stratégies de communication des collectivités vers les citoyens. L'instan-tanéité, la mobilité et l'ubiquité (trois termes consubstantiels au numérique) impliquent des capacités de réaction nouvelles des services administratifs, des techniciens de terrain au service de la communication.

Dans le même temps, les citoyens sont de plus en plus exigeants avec les collectivités : l'information doit être fiable, complète et fournie « en temps réel ». Une panne électrique, une déviation pour travaux, une avarie sur la voie publique ou la modification des dates de manifestations (brocantes, fête du village, ...) doivent être signalée instantanément sous peine de renforcer le mécontentement citoyen.

Dans un contexte d'augmentation des risques météorologiques, les systèmes d'alertes aux citoyens (au-delà de la simple information sur la vie de la commune) sont de plus en plus utilisés par les collectivités pour prévenir le plus rapidement possible la population de la survenue d'un événement climatique ou autre. Informations et alertes peuvent être appréhendées de manière innovante par une commune en proposant des solutions alternatives au journal communal, en utilisant notamment les voies numériques mais aussi des canaux plus traditionnels comme le simple SMS.

Objectifs

- Inscrire la ville dans une problématique de la ville intelligente, communicante, innovante
- Améliorer, fluidifier et moderniser la communication et l'information aux citoyens
- Raccourcir le temps de réactions des parties prenantes en cas de risques environnementaux, climatiques, d'événements sociaux festifs ou autres
- Miser sur les nouveaux canaux d'informations pour répondre aux attentes de citoyens toujours plus connectés

Descriptif du service proposé

Ce service gratuit pour le citoyen a pour objectif d'offrir à la population de la commune les moyens d'être alertée en temps réel (7j/7 et 24h/24) d'événements à venir sur la commune (événements, vie scolaire, transports en commun, réseaux de distribution, circulation stationnement, sécurité) et/ou d'être alertée en cas de survenue d'intempéries climatiques (inondations, canicule, tempête ...). La géolocalisation à l'adresse (lors de l'inscription sur le

service, le citoyen entre son adresse) permet à l'administrateur du site de cibler plus précisément les informations qu'il envoie aux personnes inscrites et à ces dernières de n'être alertées que sur des événements à proximité. La finesse de la personnalisation de l'information représente un gage d'utilisation par les citoyens.

L'alerte peut être diffusée par courrier électronique, par SMS, par appel ou via une application Smartphone couplée à un site internet et relayée sur les réseaux sociaux.

Exemples de bonnes pratiques

Mise en place d'un service d'alertes via sms par la mairie de Chanat-La-Mouteyre

La commune de Chanat-La-Mouteyre (Puy-De-Dôme) met en place un service d'informations d'urgence pour les événements imprévus. Ce service se traduit par l'envoi de messages au format SMS sur les téléphones mobiles. Par exemple, en cas de panne du bus scolaire, ou d'enneigement empêchant l'accès à certains endroits, les citoyens reçoivent un SMS les avertissant de l'événement afin qu'ils puissent prendre leurs dispositions.

Trois services sont proposés :

- Scolaire (Envoi de SMS : Bus en panne, absence d'un enseignant, grèves, etc...)
- Urbanisme (Envoi de SMS : Travaux, enneigements, accident, etc...)
- Informations (Envoi de e-mail : Lettre d'information générale sur l'actualité de la commune)

La ville de Chantepie (Ille-et-Vilaine) mise sur une application pour informer et alerter ses concitoyens

La commune de Chantepie possède sa propre application mobile sur iPhone et Android.

Les informations essentielles de la commune sont accessibles depuis une application smartphone téléchargeable gratuitement.

Les rubriques sont proposées en consultation, ou sous forme de pastilles d'alerte : Agenda, Informations Pratiques, Informations Municipales, Transports, Vie Sociale, Vie Culturelle, Associations, Office de Tourisme, Commerces.

Applications smartphones : *Alertes citoyens* de proximaMobile (application Smartphone), *Commune-it*

Services par Sms, Voix ou Email :

Service Alerte Citoyens

Avantages/bénéfices

- En proposant une gamme de solutions large (du SMS à l'application Smartphone), la quasi-totalité de la population de la commune est couverte (pour les personnes en marge de la société de l'information, les services municipaux peuvent mettre en place une solution d'alertes via téléphone fixe).
- L'avantage de ces solutions modernes est la réactivité en cas de survenue de sinistre. La mise en place d'un plan d'alerte ne prend que quelques minutes. De plus, la précision du ciblage permet de n'alerter que les personnes situées dans la zone concernée et par les thématiques choisies. Cela évite des envois massifs d'alertes.
- Bénéfices pour la commune : l'utilisation de ces services donne à la commune une image de modernité.
- Bénéfices pour la population : les « notifications push » permettent aux habitants d'accéder à une information qualifiée et thématisée sans avoir à faire l'effort d'aller chercher cette information. Ils sont alertés en temps réel et peuvent réagir rapidement.

Inconvénients / Freins

- L'inscription aux services d'information et d'alertes est volontaire. Il se peut donc qu'il faille un grand plan de communication pour que les citoyens fassent la démarche de s'inscrire dans le service. Le taux de couverture peut mettre du temps à atteindre le seuil visé.
- Le service nécessite une coordination de tous les services concernés (voirie, voie publique, communication, environnement, etc.). L'organisation en transversalité est nécessaire, l'information doit être parfaitement partagée et centralisée. Requiert des ressources humaines.

Évolutions possibles

Parmi les évolutions possibles d'un tel service, la commune pourrait envisager la fourniture d'une information micro-locale hautement qualifiée. La technologie NFC ou celle des QRCode peuvent permettre aux citoyens équipés de smartphones d'accéder à des informations précises sur des événements qui ont lieu à l'échelle d'une rue, d'un marché, d'un commerce. Les citoyens pourraient également accéder à des petites annonces hyperlocales géolocalisées. Depuis 2009, Toulouse a mis en place ce service, et depuis de nombreuses villes et des villages lui ont emboité le pas.

Sources de financement possibles

- Appel à projets régionaux : <http://les-aides.aquitaine.fr/>
- Appel à projets nationaux : <https://les-aides.fr/projets/>

Public et acteurs à impliquer

- Tous les citoyens de la commune équipés de téléphones mobiles (informations par sms), de smartphones (et tablettes) ou d'ordinateurs connectés à internet
- Fournisseurs de solutions (ProximaMobiles, Oltys (pour AlerteCitoyens), Wifylgood (pour commune-it), Connectings)
- Services techniques de la ville (voirie, éducation, transport, communication, etc.)
- Élus

Contacts :

Mission Observation et Stratégies Territoriales

Carole Pourchez - carole.pourchez@gironde.gouv.fr - 05.56.24.88.82

Gisèle Russias - gisele.russias@gironde.gouv.fr - 05.56.93.32.75



Direction Départementale des Territoires et de la Mer de Gironde