

Villes et applications mobiles : le grand défi

Dossier réalisé
par Chloé Consigny

Les villes et les collectivités locales sont désormais friandes d'applications smartphone et tablette. Grâce à ce nouvel outil, les décideurs publics ont aujourd'hui la possibilité de dialoguer avec leurs administrés et de leur fournir des informations ciblées. Pour autant, le tout digital a parfois ses limites et peut être source de confusion pour des populations surexposées à l'information. Enquête.

- p. 34 • Les applications citoyennes, nouvel outil de dialogue
- p. 36 • Faux bons plans et gaspi d'argent public
- p. 36 • Des coûts de fabrication divisés par dix en quatre ans



Les villes et les collectivités locales sont aujourd'hui entrées dans l'ère de la digitalisation. Ainsi, de plus en plus d'outils sont désormais à leur disposition, à l'instar des applications, de plus en plus utilisées par les villes. Reste à savoir que mettre dans ces applications et de quelle façon les utiliser. Paul Sitbon est directeur général de Sikiwis, une entreprise qui imagine des solutions digitales à destination des collectivités locales depuis des années et qu'il décrit lui-même comme « une usine à applica-

tions ». Pour lui, les applications ont de nombreuses utilités. Il explique : « par ordre d'importance, je dirais qu'une application est d'abord un canal de communication instantanée avec les citoyens. Par le biais de push et de notifications, l'application va permettre d'informer en temps réel d'un événement exceptionnel. Nos clients ont par exemple fait un usage très actif des applications lors des inondations en faisant parvenir des informations en continu à leurs administrés. Par ailleurs, les applications vont permettre d'envoyer d'autres informations mineures aux habitants, telles que, par exemple, les informer du retard d'un bus de ramassage scolaire. Enfin, ce type d'outil offre la possibilité d'une communication bilatérale entre les élus et leurs administrés. Ainsi, les habitants vont pouvoir remonter l'information à leur mairie ou rendre compte d'une situation dégradée en envoyant des photos. Aujourd'hui, quasiment toutes nos applications sont équipées de cette fonctionnalité. Une fonction qui s'ajoute à celles plus courantes de géolocalisation et d'identification de services publics ».

Les applications citoyennes, nouvel outil de dialogue à destination des élus

Ainsi, l'utilisation de l'application comme outil collaboratif offrant la pos-



Paul Sitbon, directeur général de Sikiwis.

sibilité d'un dialogue en temps réel entre élus et administrés gagne du terrain. Ce secteur est aujourd'hui en plein développement avec de nouveaux acteurs qui font leur entrée sur le marché, comme l'explique Dominique Brogi, présidente de la société Meetphone qui a développé l'application Fabville : « En nous positionnant sur le marché de l'application citoyenne dès novembre 2014, nous avons été précurseur sur le secteur. Notre ambition ► Page 36



Les applications liées à l'emploi sont nombreuses.



3 questions à... **Olivier Binet** directeur général Karos

Quelle réflexion initiale à la création de l'application Karos ?

La création de Karos est partie d'un constat simple : les applications de covoiturage sont peu adaptées aux déplacements pendulaires. Elles sont souvent davantage destinées aux trajets exceptionnels. Aussi, le taux d'utilisation de ces applications n'est pas très important au sein des grandes entreprises. Nous avons donc souhaité créer un outil permettant de comprendre les besoins des populations en termes de déplacements quotidiens, afin de les mettre en relation pour des solutions de partage. Nous ciblons ainsi les salariés des grandes entreprises. Avec ce type de fonctionnement, nous avons besoin de beaucoup moins d'utilisateurs pour atteindre la masse critique. Ainsi, une centaine d'utilisateurs au sein d'une même entreprise permet déjà d'avoir une offre en déplacements conséquente.

Quel est votre déploiement actuel ? Qu'en est-il des collectivités locales ?

Pour l'heure, nous sommes présents en Île-de-France et dans la région de Grenoble, où nous avons déployé notre application au sein de grandes entreprises, de plus de 400 salariés. En Île-de-France, nous avons également commercialisé notre application à grande échelle en recrutant directement des utilisateurs, à qui nous proposons de nombreux covoitureurs potentiels sur leurs itinéraires, à leurs horaires. Ceci prouve que nous pouvons aussi intervenir à l'échelle d'un territoire, pour le compte de collectivités locales. En partenariat avec le groupe Total, nous venons de lancer Karos à La Réunion, avec l'ambition affirmée de montrer à la Région que les solutions de covoiturage pour les déplacements pendulaires pouvaient fonctionner. Nous considérons le covoiturage comme un réseau de transport additionnel. C'est la raison pour laquelle il existe un vrai potentiel de développement de notre

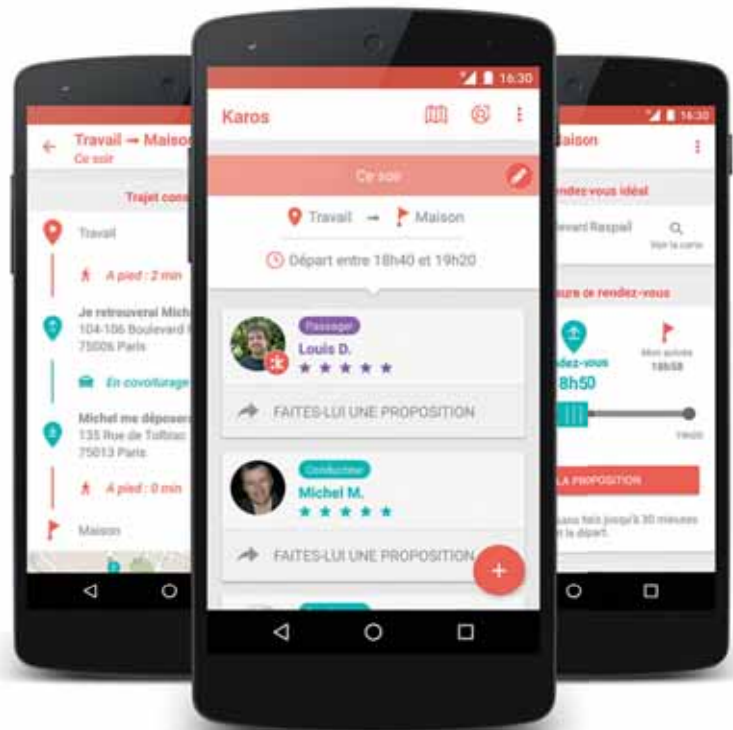
application mobile auprès des collectivités locales. Finalement, le covoiturage a sa place partout où les systèmes de transport en site propre ne sont pas possibles à mettre en place. Loin d'être un gadget, le covoiturage pour les déplacements pendulaires va offrir la possibilité de réduire la pollution locale et de mieux réguler les embouteillages.

Les applications de covoiturage ont leur place partout où les systèmes de transport en site propre ne sont pas envisageables

Quel est votre business modèle ?

Nous ne sommes pas du tout sur le même modèle qu'un acteur tel que Bla-BlaCar. L'application calcule directement le partage de frais et ne prend aucune commission auprès des utilisateurs. Aussi, nous travaillons directement avec les grandes entreprises ou les collectivités

locales pour lesquelles nous mettons à disposition notre application. Nous pratiquons une tarification à l'usage et nous mettons en place des solutions personnalisées pour chaque territoire sur lequel nous opérons. Lorsque notre solution est mise en place au sein d'une entreprise, elle est téléchargée en moyenne par 20% des salariés, dont 50% deviennent des utilisateurs actifs. À terme, nous souhaitons travailler davantage encore avec les collectivités locales. Loin d'être un gadget, cette application a de nombreuses vertus : elle va permettre de réguler le trafic routier et d'abaisser la pollution. À l'échelle d'une région, nous aurons la possibilité de transmettre des reporting ainsi que des statistiques d'usage sur les déplacements pendulaires. Avec le développement d'applications dédiées, les collectivités locales peuvent devenir prescriptrices de solutions de covoiturage sur leur propre territoire. En effet, ne serait-ce qu'avec 5% des administrés utilisateurs actifs de l'application, l'effet sur la pollution et les embouteillages est déjà réel. Par ailleurs, Karos offre la possibilité de rendre accessible au plus grand nombre des zones difficiles d'accès, telles que par exemple les zones industrielles. ~



Page 34 ► est d'apporter des réponses pragmatiques aux problématiques rencontrées par les citoyens, et c'est la raison pour laquelle nous avons choisi l'emploi comme porte d'entrée. Depuis cette date, nous avons vu de nombreux acteurs arriver sur ce marché avec beaucoup de prétention. Avec FabVille, nous avons souhaité donner la priorité au contenu et à la simplicité. Via l'application, les maires ont la possibilité de réaliser des consultations publiques auxquelles les gens vont pouvoir répondre. » Elle poursuit : « nous avons d'ores et déjà équipé six villes avec nos appli-

“ Prudence : des applications trop technologiques peuvent être source de confusions ”

cations. À Châteauroux par exemple, le lancement de notre application a déclenché une vraie mobilisation de la part des citoyens. Ainsi, huit jours après le lancement, 10 % de la population de l'agglomération l'avait téléchargée, soit une proportion très importante. En partant de la thématique emploi, nous touchons des enjeux essentiels pour les habitants des villes. En effet, quelle que soit sa situation professionnelle, un citoyen est toujours intéressé par savoir quelles sont les opportunités au sein d'un territoire. À partir



de cette information ciblée, FabVille propose d'autres fonctionnalités telles que des cartes géolocalisées qui permettent d'avoir accès à l'ensemble des services publics comme les parkings ou les piscines ».

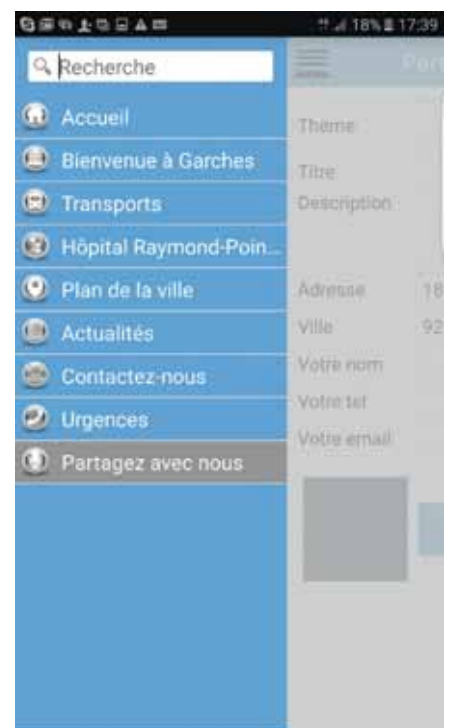
Faux bons plans et gaspi d'argent public

Pour autant, la prudence est de mise. Ainsi des applications trop technologiques peuvent parfois être source de confusions. « Avec le développement du digital, il y a eu un véritable gaspillage d'argent public, lié notamment à la course aux nouvelles technologies. Beaucoup d'élus, charmés par l'effet "waouh", se sont lancés sur le développement d'applications très onéreuses. À mon sens, une application est un simple canal de diffusion de l'information. Les applications qui sont le plus téléchargées sont celles qui ont une véritable utilité », explique Jean-Baptiste Goulard, délégué général de l'association paysages de mégalithes. Même son de cloche pour Dominique Brogi : « Il faut bien avoir à l'esprit qu'à l'heure actuelle, le marché est devenu ultra concurrentiel avec des acteurs peu scrupuleux qui sont davantage des agences de communication que des fournisseurs de contenus spécifiques. Pour qu'une application fonctionne, elle doit avant tout apporter des réponses pragmatiques aux besoins des habitants. Les applications ultra-technologiques avec un contenu peu qualifié n'apporteront aucun clic aux collec-

tivités. La vocation du digital n'est en aucun cas de transformer les maires en centrales de recueil d'intelligence artificielle, mais au contraire de mettre à leur disposition des outils simples pour dialoguer avec leurs administrés ! ». Pas question donc de faire de la technologie pour de la technologie. Le décideur public devra ainsi se lancer en amont dans un audit précis de ses besoins, en répondant à quelques questions simples : Quel objectif ? À quel coût ? Autre élément de taille, la gestion de l'obsolescence de l'application. En effet, certaines applications trop technologiques vont nécessiter des mises à jour régulières. Pour ce faire, les décideurs publics opteront donc bien souvent pour des licences d'exploitation annuelles. D'autres en revanche, dédiées à la diffusion d'informations, nécessiteront moins de mises à jour techniques. Dans ce cas, c'est la gestion des flux d'information qui sera la norme. D'où l'importance de posséder en interne une équipe dédiée à même d'alimenter l'application. Le cas échéant, des agences de contenus existent, à condition toutefois de les orienter régulièrement dans la diffusion d'informations.

Des coûts de fabrication divisés par dix en quatre ans

Coté coûts, les montants nécessaires à la réalisation d'une application ont largement baissé, comme l'explique Paul





3 questions à...

Jean-Baptiste Goulard

délégué général de l'association paysages de mégalithes

Quand avez-vous créé votre application ? Pour quelles raisons avoir choisi ce vecteur ?

Tout d'abord, il faut bien avoir à l'esprit que l'une des missions principales de l'association paysages de mégalithes est de promouvoir le patrimoine mégalithique du Morbihan. Pour ce faire, nous avons d'abord mené une réflexion en amont en produisant du contenu tel que des textes, des images, des sonores et des vidéos. C'est à partir de ce matériel existant que nous avons ensuite diffusé l'information via différents supports : un livre, un site web et une application smartphone et tablette. Nous avons commencé à produire du contenu au mois de janvier et notre application a été livrée quelques mois plus tard. Elle est aujourd'hui disponible sur Google Play et Apple Store en trois langues : le français, l'anglais et le breton. Je fais une vraie distinction entre les usages des supports digitaux. Ainsi, à mon sens, un site web est avant tout un outil de promotion du territoire et permet d'asseoir la notoriété et de développer l'image de l'association. L'application a une fonction plus pratique, elle accompagne le touriste ou le randonneur sur les sites en lui livrant du contenu.

Que vous apporte cette application ?

Il faut bien se rendre compte que l'application n'est qu'un outil supplémentaire destiné à orienter les visiteurs une fois sur site. En revanche, l'application n'est pas un outil de développement touristique. En effet, il n'est pas possible d'imaginer

que des visiteurs choisissent de faire un voyage après avoir téléchargé une application. C'est un outil supplémentaire qui, pour une association comme la nôtre, présente plusieurs intérêts. Tout d'abord, les sites que nous supervisons sont fragiles. Ainsi, mettre un panneau à proximité d'un

Une application n'est qu'un vecteur supplémentaire d'information

complexe néolithique peut avoir des répercussions sur l'édifice en lui-même. Donner les informations par smartphone nous évite ainsi de toucher aux sites. Par ailleurs, nous comptons 554 sites mégalithiques sur l'ensemble du territoire. Tous ne sont pas sous gestion. Aussi, l'application va permettre d'intéresser le promeneur au

petit dolmen jusqu'alors méconnu. Enfin, avec cette application, les élus membres de l'association ont la possibilité d'orienter leurs administrés et leurs visiteurs.

Pour la création de cette application, qui avez-vous choisi comme prestataire et pour quelles raisons ? Par ailleurs qui s'occupe de la mise à jour du contenu ?

Pour la réalisation de cette application, nous avons fait appel à SmartApp. Nous les avons choisis car ils étaient à même de nous proposer un module de réalité augmentée. Pour le visiteur, c'est un vrai plus, cela lui permet en une manipulation très simple d'avoir une vision du site sur lequel il se trouve tel qu'il était à la préhistoire. Nous avons, en revanche, conservé la main sur le contenu et les mises à jour. Cela me semble tout à fait essentiel, car cela nous permet de le mettre à jour en fonction des actualités scientifiques et des avancées de la recherche. ~



L'application accompagne le touriste en lui livrant du contenu.

Sitbon : « En 2012, il n'était pas rare de voir des applications tarifées autour de 80 000 euros, répondant à des cahiers des charges très structurés de la part des collectivités locales. Depuis cette date, les capacités de création graphique ont évolué et se sont enrichies de nouvelles fonctionnalités. Les interfaces sont aujourd'hui beaucoup plus agiles et les coûts de fabrication ont largement baissé ».

Ainsi, les décideurs publics peuvent obtenir une application pour des montants allant de 7 000 à 15 000 euros selon les cas, voire parfois moins encore. « Au sein de Sikiwis, nous avons investi plusieurs années de recherche et développement pour mettre au point un générateur d'applications. Plus agile et plus rapide, les solutions offertes par Sikiwis vont permettre aux acteurs publics

de réaliser une application pour un tarif autour de 2 000 euros. Il faut ensuite compter le même budget pour le suivi et la mise à jour. Ainsi, le prix de fabrication d'une application n'est plus un frein. La mise en place d'applications devient réalisable même au sein des petites communes qui ne comptent que quelques centaines d'habitants ».

Chloé Consigny