



Le numérique pour les services urbains et environnementaux

Étude sur les besoins des petites villes et leurs territoires et les offres du marché

- Synthèse -

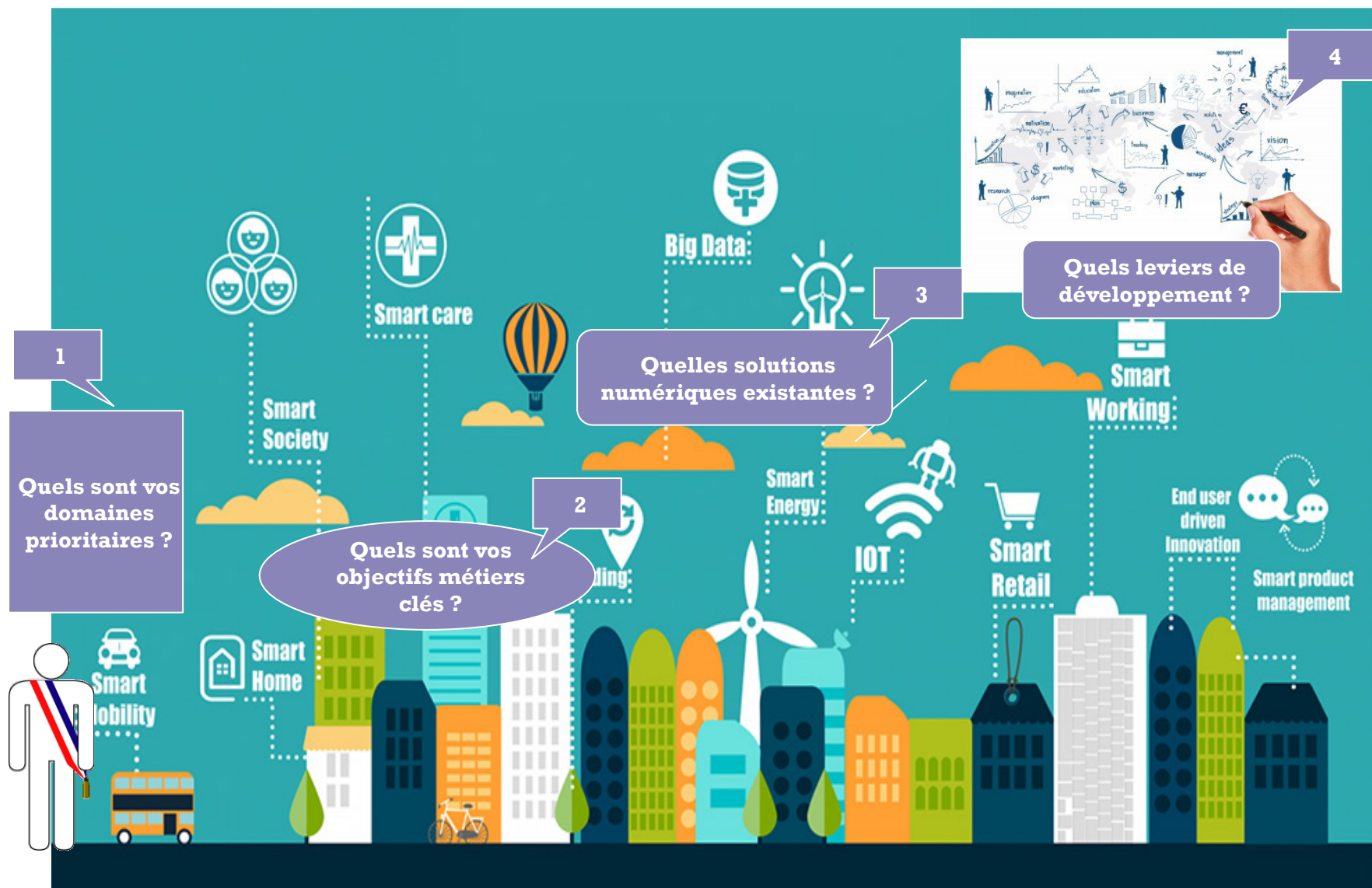
Équipe de consultants



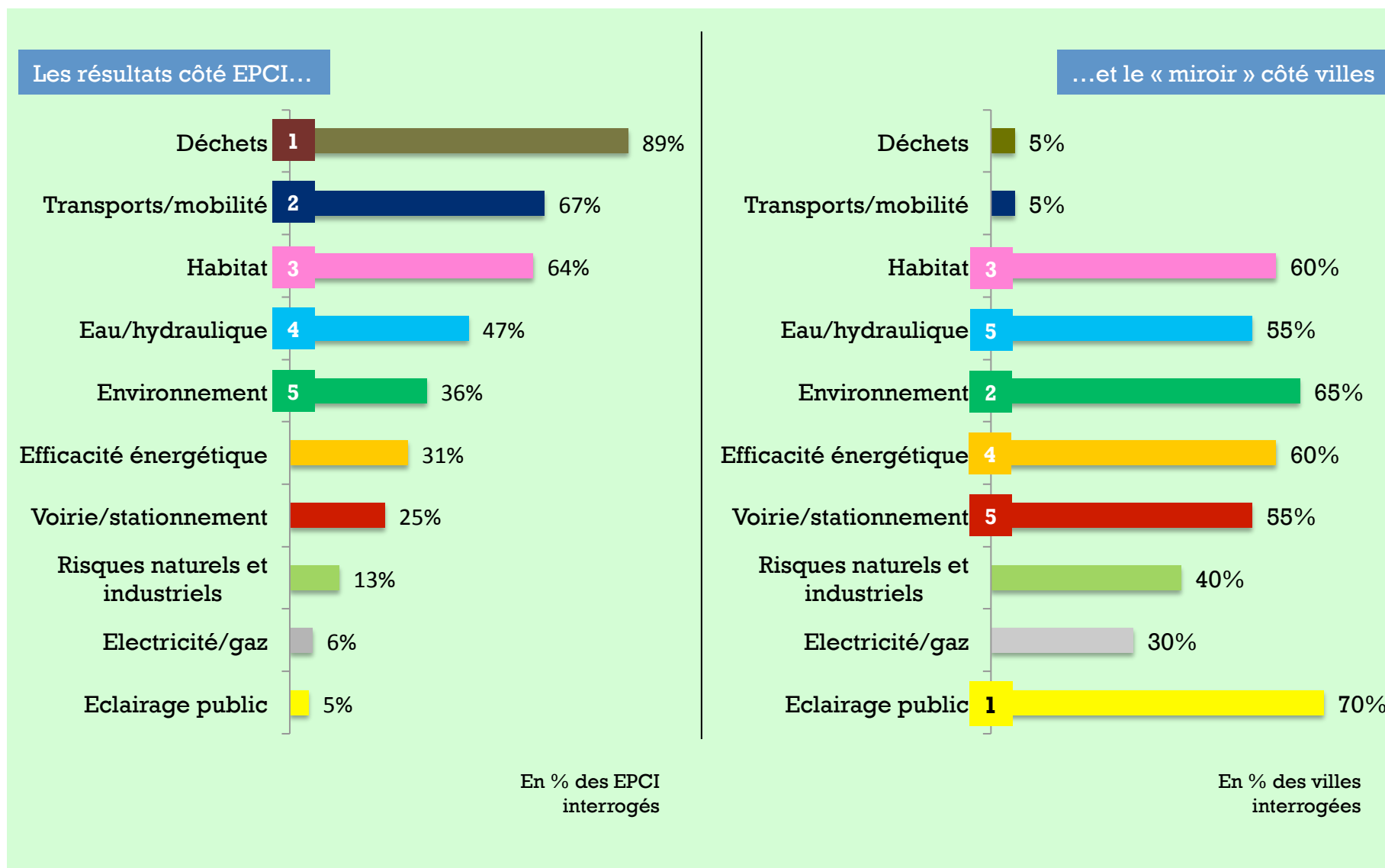
cepheidconsulting

Eneis Conseil
Innover . Evaluer . Accompagner

Démarche d'analyse du levier numérique pour les petites villes : « une valse à quatre temps »



Les domaines prioritaires des communautés et des ville-centres*



Quelles sont les priorités et enjeux pour le développement et l'amélioration des services urbains et environnementaux ?

*8 à 25 K habitants membre d'un EPCI

Gestion de l'eau potable

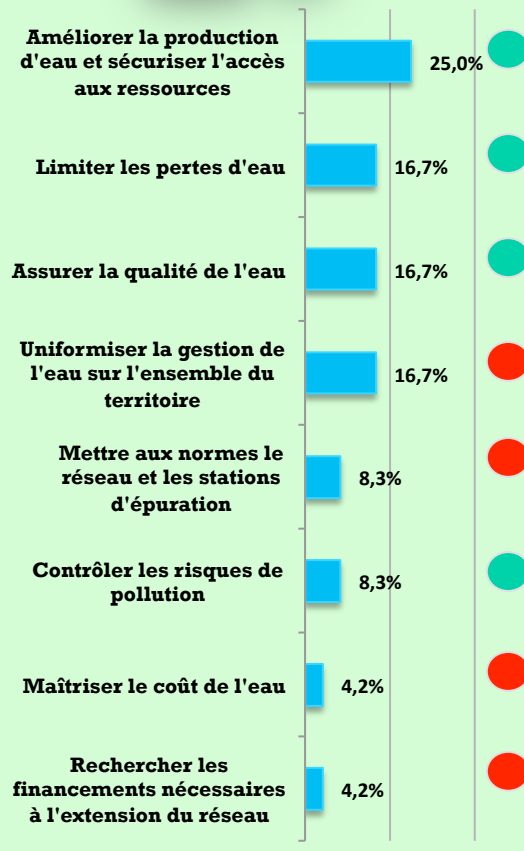
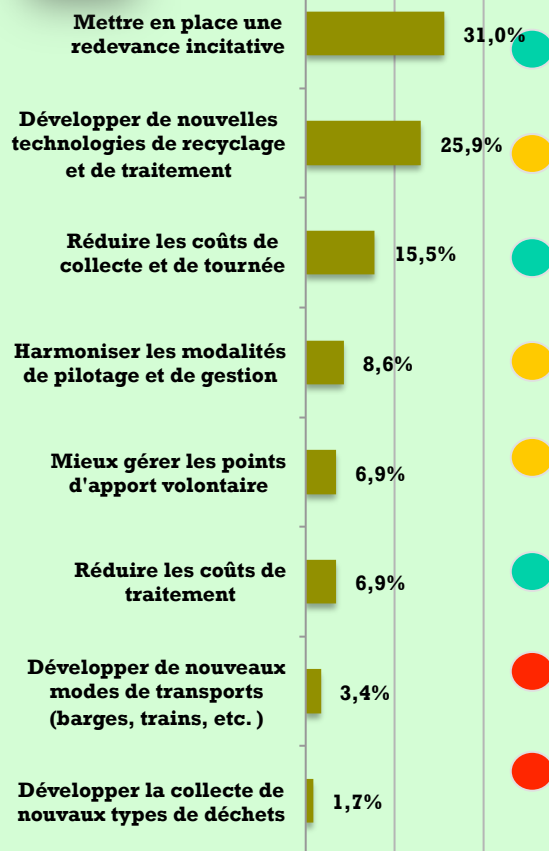
Objectifs métiers

Environnement Risques

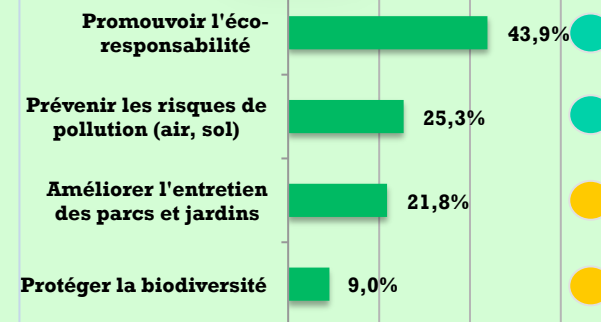
Déchets Ménagers



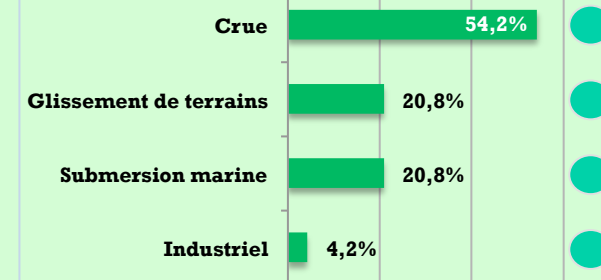
Pertinence du numérique



Environnement



Risques

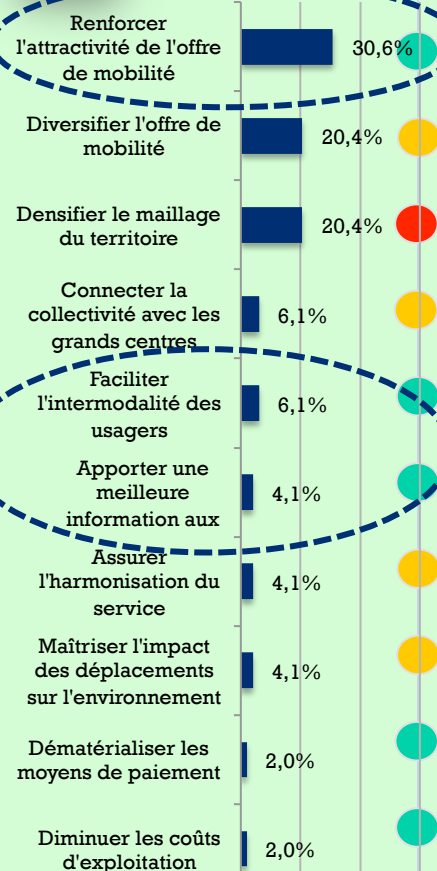


En % des réponses. 89% des EPCI interrogés classent les déchets parmi leurs 5 priorités (57/64). 57 répondants ont cité 58 réponses à la question « Quels sont les enjeux concernant la priorité déchets? »

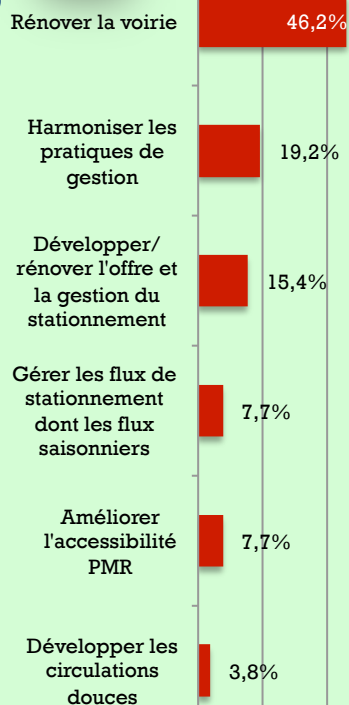
En % des réponses. 47% des EPCI interrogés classent l'eau parmi leurs 5 priorités (30/64). 30 répondants ont cité 24 réponses à la question « Quels sont les enjeux concernant la priorité eau? »

En % des réponses. Environnement : 36% des EPCI interrogés (23) et 65% des villes (13) classent l'environnement parmi leurs 5 priorités. 23 répondants EPCI ont cité 27 réponses à la question « Quels sont les enjeux concernant la priorité Environnement » et 13 répondants ville ont cité 10 réponses. Risques : 12% des EPCI interrogés (8) et 40% des villes (8) classent les risques naturels parmi leurs 5 priorités. 16 répondants EPCI et villes ont cité 24 réponses à la question « Quels sont les enjeux concernant la priorité Risques »

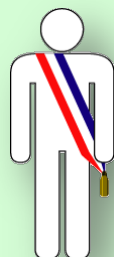
Mobilité



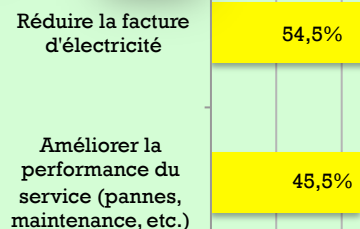
Voirie Stationnement



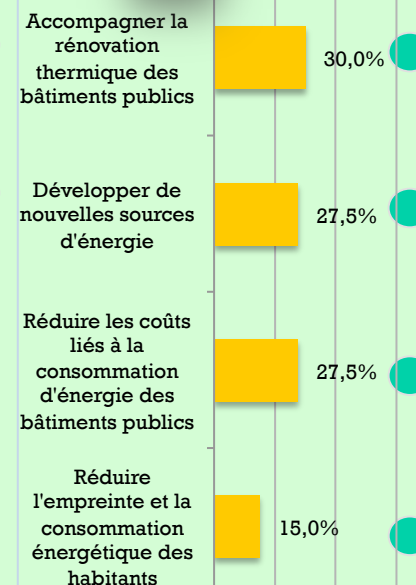
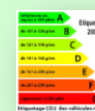
Objectifs métiers



Eclairage public



Efficacité énergétique



Pertinence du numérique



En % de réponses. 67 % des EPCI interrogés classent le transport parmi leurs 5 priorités (43/64). 43 répondants ont cité 49 réponses à la question «quels sont les enjeux concernant la priorité?»

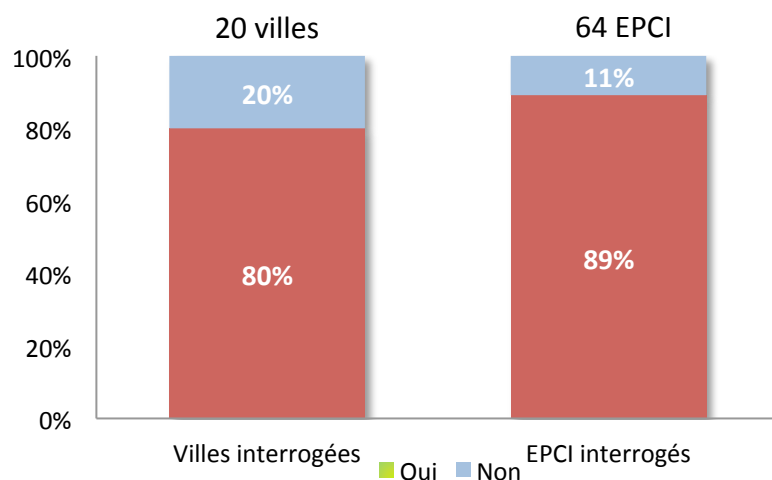
En % de réponses. 55% des villes interrogées classent la voirie/stationnement parmi leurs 5 priorités (11/20) et seulement 23% des EPCI (16/64). Pour les 11 répondants du panel Ville, 10 réponses ont été citées à la question «quels sont les enjeux concernant la priorité?». Pour les 16 EPCI, ce sont 16 réponses qui ont été citées.

En % de réponses. 70% des villes interrogées classent l'EP parmi leurs 5 priorités (14/20). 10 répondants sur 14 ont cité 11 réponses à la question «quels sont les enjeux concernant la priorité?»

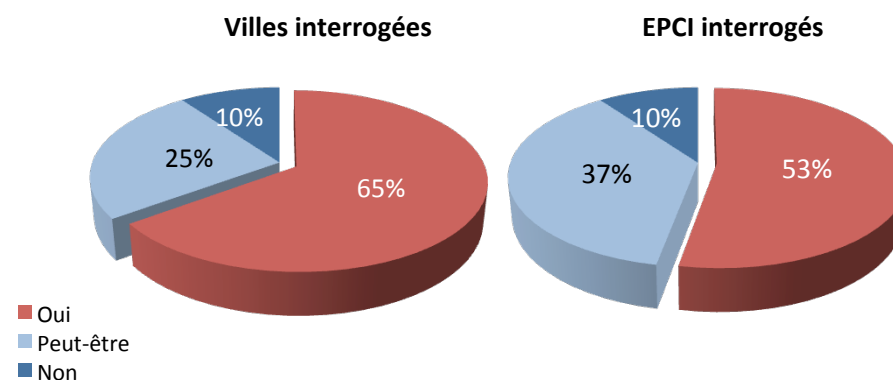
En % de réponses. 31% des EPCI interrogés (20/64) et 60% des villes (12/20) classent l'efficacité énergétique parmi leurs 5 priorités. 20 EPCI ont cité 25 réponses et 12 villes ont cité 15 réponses à la question «Quels sont les enjeux concernant la priorité Efficacité énergétique?».

Le numérique est aussi une priorité de développement pour plus de 80% des petites collectivités, tout en étant encore méconnu d'une part importante des décideurs

« Pensez-vous que le développement de solutions numériques pour les petites villes soit une priorité pour une collectivité comme la vôtre ? »



« Selon vous, existe-t-il des produits ou services numériques susceptibles d'accompagner les priorités et enjeux que vous avez mentionnés ? »



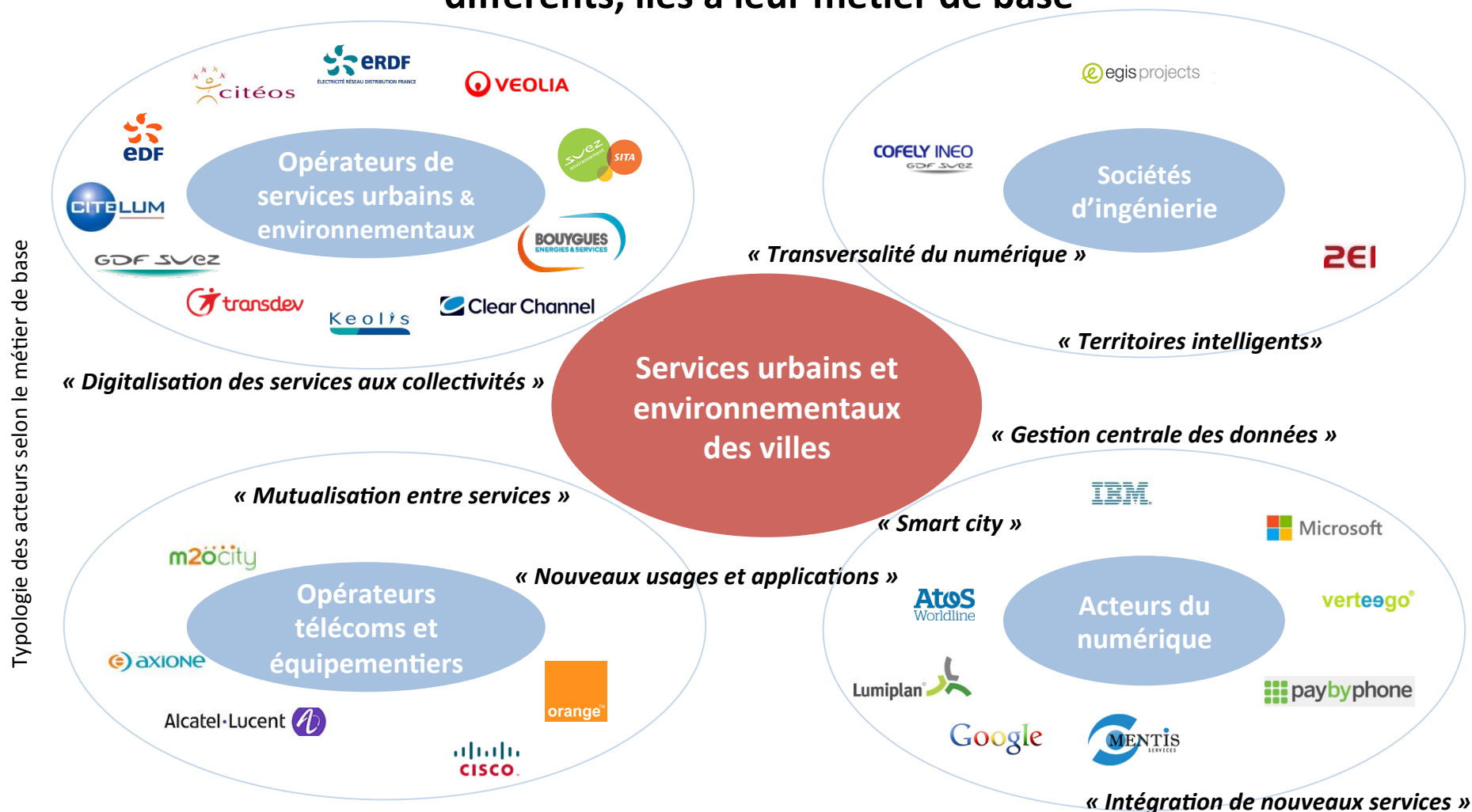
- Les collectivités sont demandeuses de développement du numérique pour :
 - Optimiser et rationaliser la gestion des services (35%)
 - Renforcer l'attractivité du territoire (31%)
 - Réduire la « fracture numérique » (10%)

- ... et posent la question de l'infrastructure...
 - 49% des répondants ont spontanément abordé le Très Haut Débit comme préalable aux services
 - 24% ont également évoqué la dématérialisation et la e-administration

En % des villes et EPCI interrogés

Source: Enquête ENEIS/CEPHEID

Les acteurs industriels rencontrés proposent du numérique pour les collectivités mais avec des stratégies et des concepts d'offre assez différents, liés à leur métier de base



Une lisibilité de l'offre numérique complexe pour les collectivités ? Les « mieux placés » étant les opérateurs de services urbains qui numérisent l'existant au fur et à mesure

On constate aujourd'hui des développements d'offres numériques dans la totalité des services urbains et environnementaux

	Transports Mobilités	Voirie et stationnement	Eclairage public	Efficacité énergétique	Déchets ménagers	Eau Hydraulique	Environnement Risques	Logiciels et applications transverses
Opérateurs de services urbains et environnementaux	Keolis ; (+ EFFIA + Groupe SNCF)							
	transdev				VEOLIA	VEOLIA ENVIRONNEMENT		
	CITEOS (+VINCI)							
	Clear Channel			GDF SUEZ	SITA			
	CITELUM (+ EDELCOM)			ERDF				
	EDF : (+ SODETREL + CITELUM + DALKIA)							
	BOUYGUES ENERGIE SERVICES + MENTIS							
Sociétés d'ingénierie et de services	EGIS PROJECT					2EI	VEOLIA-2EI	
				COFELY INEO	COFELY INEO (SINOVIA + COFELY SERVICES)			
Opérateurs télécoms fixes et mobiles, M2M		AXIONE	AXIONE		AXIONE			
		M2O city	M2O city		M2Ocity	M2Ocity		
	ORANGE	ORANGE				ORANGE + M2Ocity		
Infra Telcos		CISCO + VINCI + CITELUM	CISCO + COFELY			CISCO + ITRION	CISCO + URBOTICA	
			Alcatel-Lucent					
Acteurs du numériques (équipement solution, service)	IBM			IBM				
	verteego		verteego				verteego	Microsoft
	Atos Worldline	ATOS WORLDLINE						
	Lumiplan	LUMIPLAN						
	MENTIS	MENTIS						
	Google			Google				

8

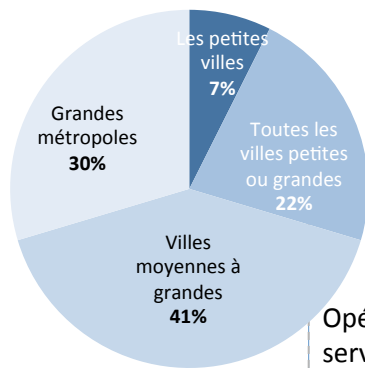
Cf. annexe : Positionnement des offres, p149,150,151

Source : entretiens / déclaratif des interlocuteurs

Cf. annexe : Positionnement des offres, p149,150,151

Source : entretiens / déclaratif des interlocuteurs

La majorité des acteurs industriels rencontrés ne ciblent pas en priorité les petites villes, mis à part les opérateurs traditionnels de services urbains déjà présents...

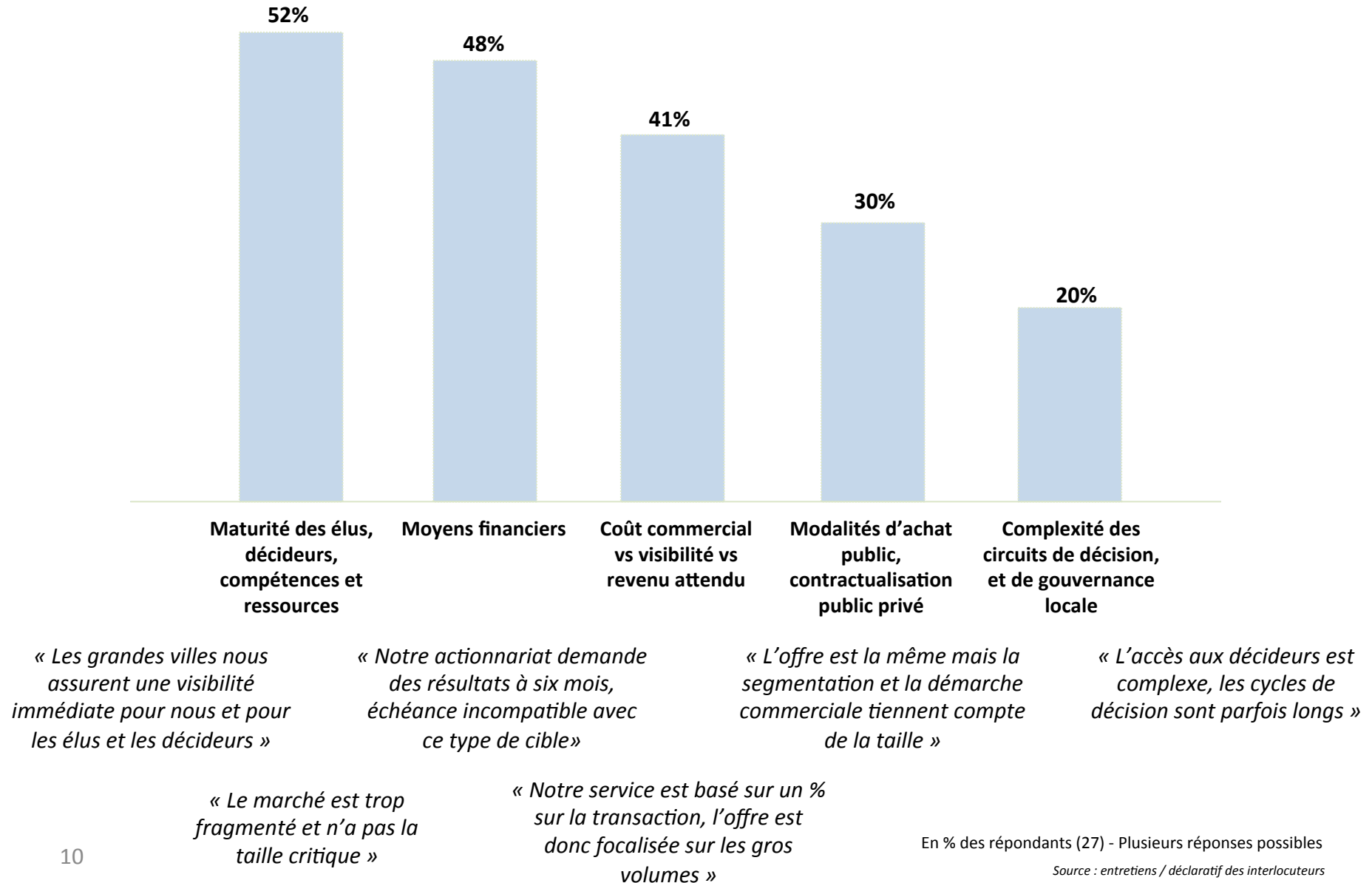


En % des répondants (27)

Type d'acteurs	« Les petites villes font partie de notre cœur de cible » (7%)	« Nous ciblons toutes les villes petites ou grandes » (22%)	« Nous ciblons plutôt les villes moyennes à grandes et leurs territoires » (41%)	« Nous ciblons en priorité les grandes métropoles en France et à l'international... » (30%)
Opérateurs de services urbains et environnementaux				
Sociétés d'ingénierie et de services				
Opérateurs télécoms fixes et mobiles M2M				
Infrastructures telcos				
Acteurs du numérique (équipement solution, service)				

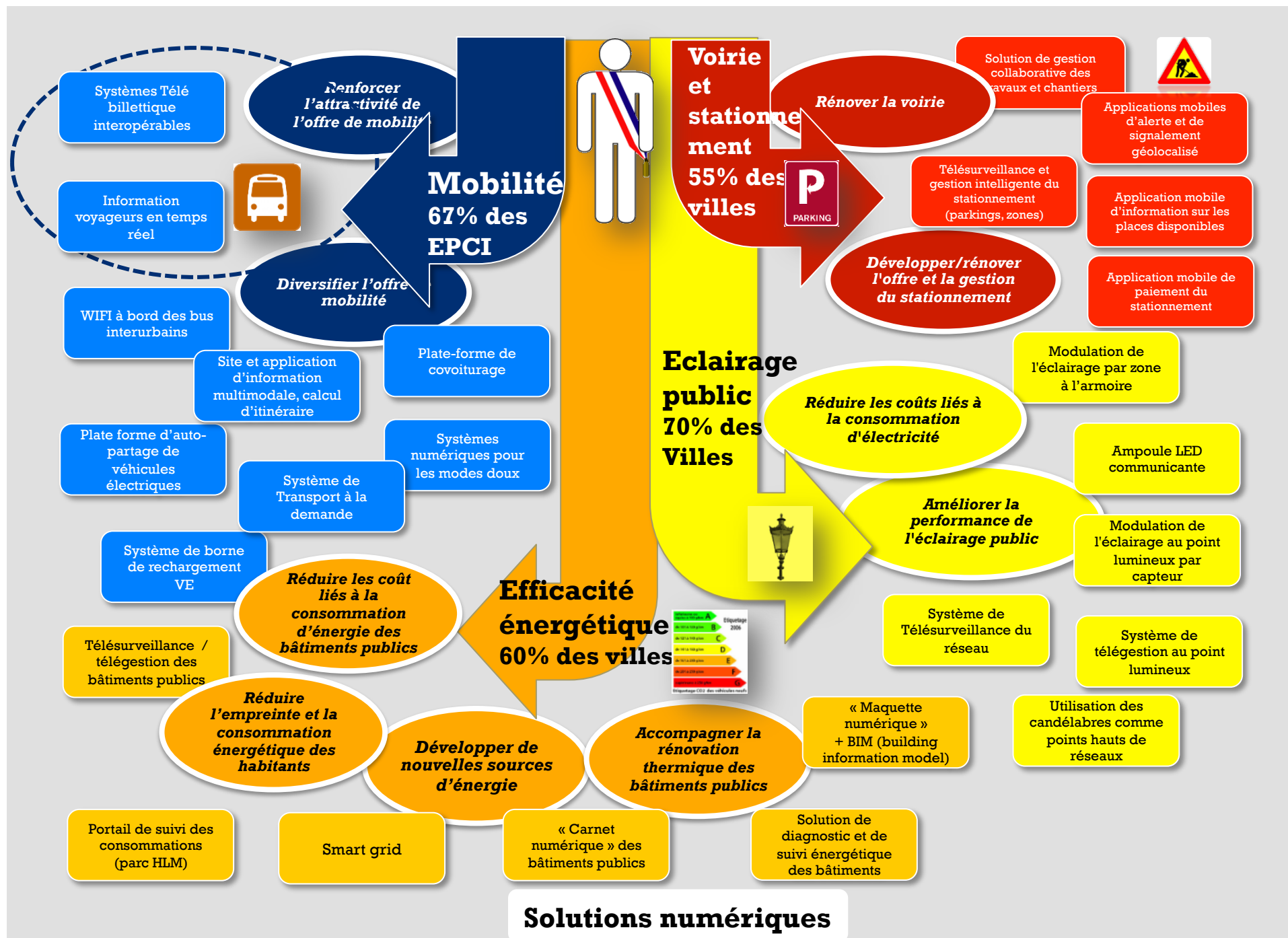
Source : entretiens / déclaratif des interlocuteurs

Les freins au développement cités par les acteurs industriels sont dans l'ordre : la maturité, les moyens, le coût de conquête commerciale vs revenu, les modalités d'achats et la complexité des circuits de décision



Solutions numériques







Cadre légal et réglementaire

- + Objectifs déchets réaffirmés par la Loi TEE 2014 (Vol. déchet, recyclage, emballages recyclables)
- Passage d'un montant forfaitaire récurrent à un montant variable



Degré de connaissance et de mise en œuvre

- Moyennement connu, très faiblement déployé à ce jour (solution)
- + Un grand nombre de projets en cours

Cf. Annexe : enquête p. 26-27



Impacts pour la collectivité

- + Baisse volumes OMR, augmentation des volumes tri sélectif, suivi des volumes individuels
- + Vecteur d'image verte et économique (tarification adaptée aux usages)
- Modèle économique à trouver (baisse des recettes vs niveau de charges fixes)



Coût financier pour la collectivité

- Coût additionnel (puçage)
- Coût additionnel (systèmes de gestion et de facturation clients)
- + coût en baisse car les bacs sont de plus en plus équipés nativement



Ingénierie de l'offre des acteurs industriels

- Fiabilité technique sur l'habitat collectif
- Interopérabilité avec les systèmes de gestion et de facturation existants
- Nécessité d'étude adaptée et démonstration d'un ROI territoire



Impacts sur l'organisation interne de la collectivité

- Mise en place d'une stratégie de communication vers les usagers
- Compétence pour manipuler les nouveaux outils de gestion et/ou piloter le dispositif



Modalités d'achat public

- + EPCI en régies : plus simple car uniformité de gestion
- Si DSP : prestation supplémentaire à réintégrer au contrat
- Anticiper la gestion des données dans les contrats existants / à venir



Gouvernance territoriale

- Réticences des bailleurs sociaux (pas de ROI pour eux)



Impacts pour les usagers

- + Si baisse effective de la « facture individuelle »
- Si problème de facturation (> relations avec les usagers)
- Sensibilisation faible dans le locatif
- Risque protection données personnelles



Favorable 13 Vigilance Danger Neutre

En synthèse des analyses croisées objectifs / solutions, collectivités et acteurs industriels convergent vers la nécessité d'une action d'accompagnement et de soutien

- Pour les collectivités, une prudence justifiée par le manque de moyens et de compétences internes, ainsi que certaines incertitudes...
 -  Capacité d'investissement limitée, Incertitudes sur les ROI qui restent à démontrer par métier et à l'échelle du territoire
 -  Manque de structures et de compétences internes (ingénierie, financement, exploitation, gestion de projet)
 -  Aversion au risque politique et aux difficultés d'acceptabilité sociale (surtout pour les villes)
 -  Incertitudes sur la technologie (obsolescence, interopérabilité, intégration avec l'existant)
 -  Questions et craintes sur la mainmise des opérateurs de services ou intégrateurs technologiques sur les données usagers (personnelles ou non)
- Pour les acteurs industriels, l'offre existe mais la démarche vers les petites villes est limitée ou le fait d'acteurs déjà présents
 -  Absence de maturité, de vision stratégique du numérique conduisant à une prudence d'investissement pour les services
 -  Absence de moyens financiers
 - Taille critique de chaque marché insuffisante
 - Effort commercial trop important au regard du potentiel CA et des bénéfices attendus
 -  Code des marchés public inadapté
 -  Instances de gouvernance territoriale et cycles de décision complexes
 -  Manque de compétences pour la gestion des projets numériques
 -  Risque d'incompatibilité/interopérabilité des systèmes : surcoût d'intégration et de migration

Les 6 chantiers d'actions proposés pour le développement des services numériques pour les petites villes et leurs territoires, adressent tous au moins deux freins...

