

12<sup>e</sup> TEMPORELLES

MÉTROPOLE DE LYON

15 et 16 OCTOBRE 2015

SERVICES

et TEMPORALITÉS

**BIENVENUE DANS LA VILLE SERVICIELLE !**

NOUVEAUX TEMPS,



NOUVEAUX SERVICES,



NOUVEAUX MODES DE FAIRE LA VILLE



Tempo  
TERRITORIAL

GRANDLYON  
la métropole

# La ville servicielle : une ville co-produite

Vendredi 16 octobre 2015

Isabelle Baraud-Serfaty

[www.ibicity.fr](http://www.ibicity.fr)

[isabelle@ibicity.fr](mailto:isabelle@ibicity.fr)

**La ville servicielle témoigne de la montée en puissance de  
l'utilisateur-habitant-consommateur**

# 1) L'utilisateur-habitant-consommateur guide l'offre

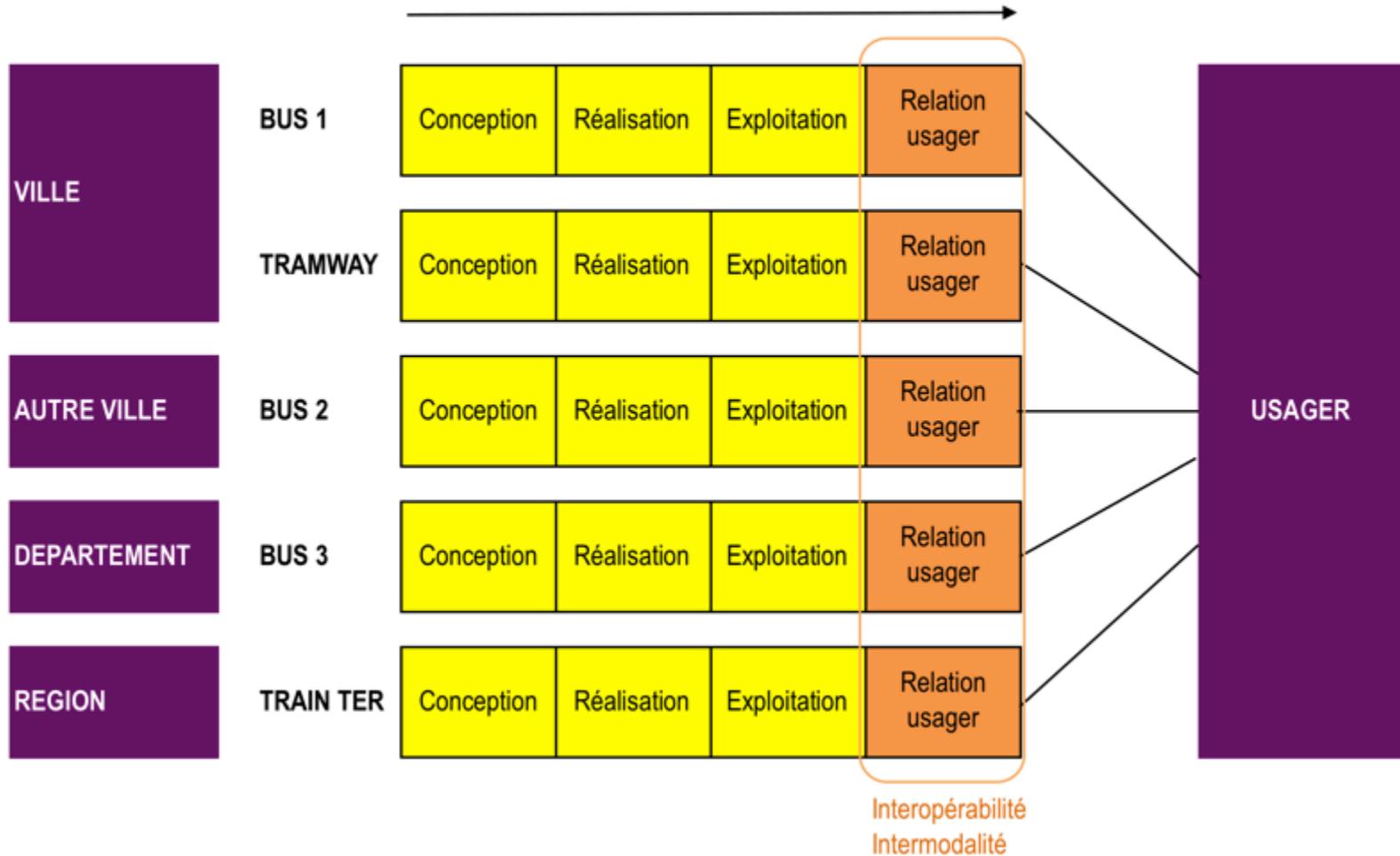
Passage d'une logique d'offre à une logique orientée solution





# 1) L'utilisateur-habitant-consommateur guide l'offre

## Passage d'une logique d'offre à une logique orientée solution



# 1) L'utilisateur-habitant-consommateur guide l'offre

## Place prépondérante prise par l'utilisateur final

**Mais, dans le secteur de l'habitat dans lequel évolue Saint-Gobain, les ruptures sont quand même moins brutales...**

C'est vrai, nous ne sommes pas dans les télécoms ou les médias. Mais la vague numérique et la manière dont elle impacte le secteur de la construction sont devenues des sujets de préoccupation majeurs pour moi. Le premier effet de ce changement, c'est la place prépondérante prise par l'utilisateur final. Avec l'émergence des outils connectés et de la domotique, il va pouvoir mesurer précisément le confort de sa maison. Il en saura autant que l'artisan qu'il a en face de lui sur les qualités et les défauts de son intérieur. Pour nous, cela veut dire que la frontière entre le B to B et le B to C va s'estomper. Il devient donc essentiel de développer toutes nos marques, y compris la marque Saint-Gobain. Par ailleurs, la

LUNDI 12 OCTOBRE 2015

**L'ENTRETIEN DU LUNDI** | Lundi 12 Octobre 2015

### Pierre-André de Chalendar : « Nous sommes entrés dans l'ère du management collaboratif »

ANTOINE BOUDET / CHEF DE SERVICE ET FRANÇOIS VIDAL / DIRECTEUR DÉLÉGUÉ DE LA RÉDACTION | LE 12/10 À 07:00



Pierre-André de Chalendar : « Nous sommes entrés dans l'ère du management collaboratif » - Bruno Levis/Divergence 1 / 1

# 1) L'utilisateur-habitant-consommateur guide l'offre

## Place prépondérante prise par l'utilisateur final

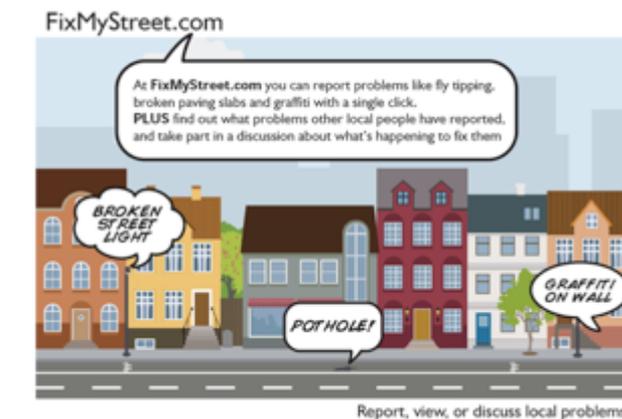
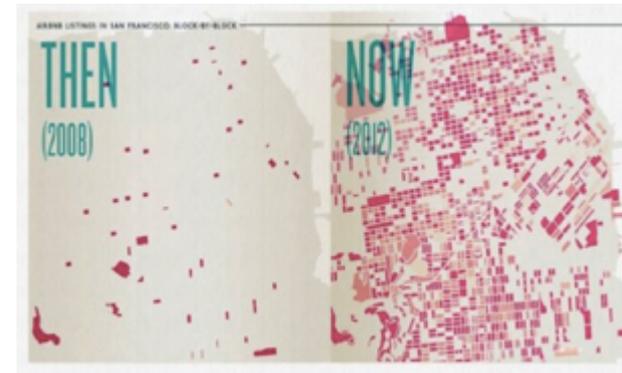
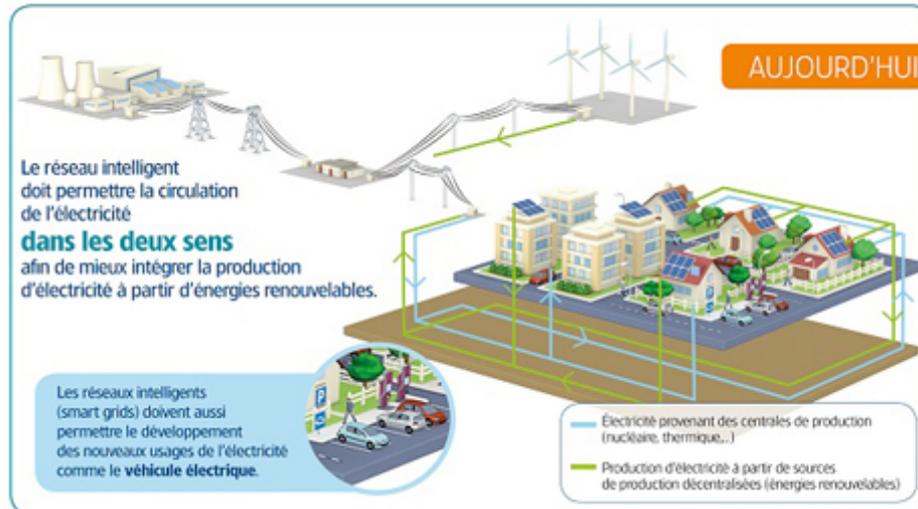
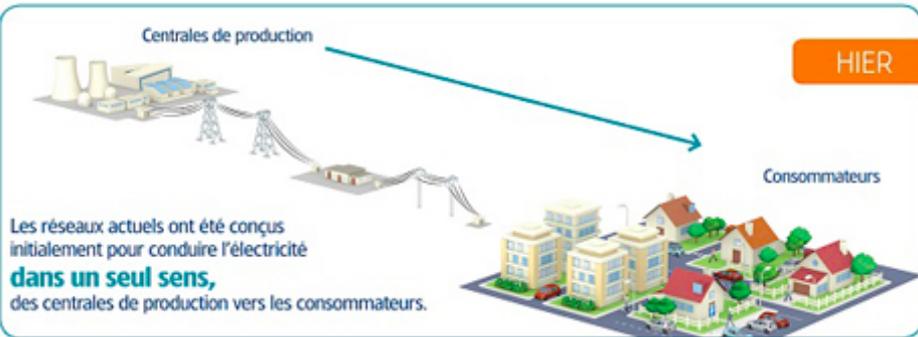


Le spécialiste de la restauration collective veut un **lien direct avec l'utilisateur** des restaurants d'entreprise.

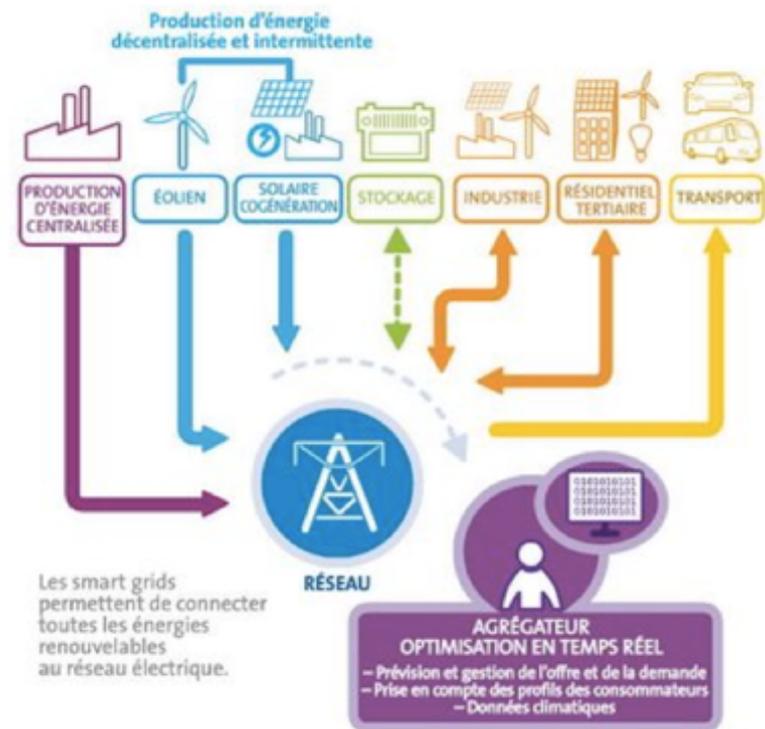
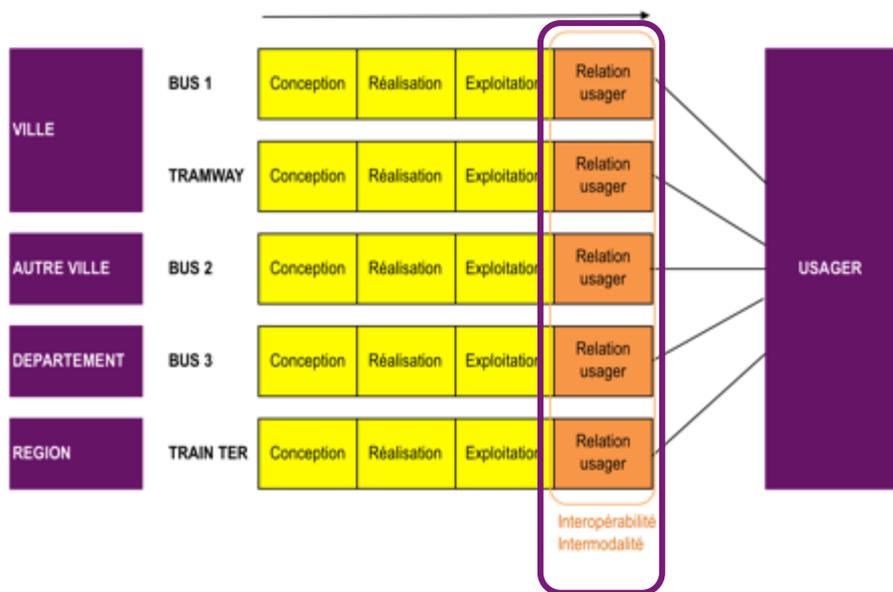
« Nos offres vont complètement changer avec la dématérialisation, et "l'expérience client" aussi », souligne Philippe Salle. Et d'évoquer la possibilité de précommander son plat à la cantine, de le prépayer (y compris avec son smartphone), d'être informé en temps réel de la longueur de la file d'attente au restaurant d'entreprise, de mieux connaître la provenance des aliments ou encore le nombre de calories d'un menu.

Alors Elior veut aller plus loin. « Nous allons demander à nos clients ce qu'ils veulent faire de leur pause déjeuner et **devenir un agrégateur de services. Quand Sodexo reste dans le B to B, Elior veut passer au B to C grâce à la révolution technologique et marketing. Dans la restauration collective, le Big Data permet de savoir qui consomme quoi et d'être proactif** », relève le nouveau patron d'Elior, qui veut aussi devenir plus performant sur la gestion des déchets, problème clef du secteur.

## 2) L'utilisateur-habitant-consommateur devient producteur

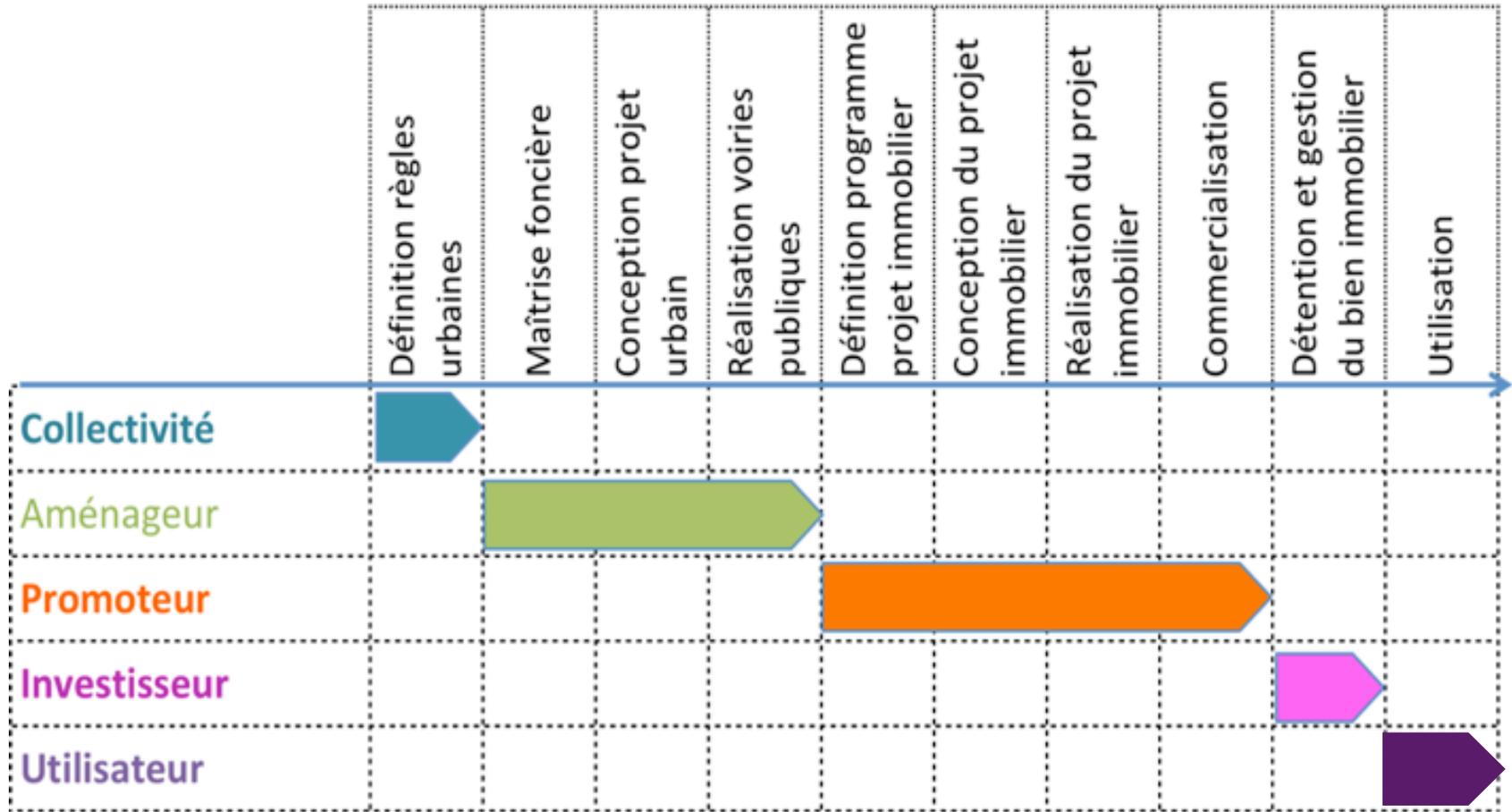


# 3) Conséquence : de nouveaux besoins, voire métiers, apparaissent



## 4) Accentue les recompositions des acteurs par secteur

Exemple : aménagement et immobilier

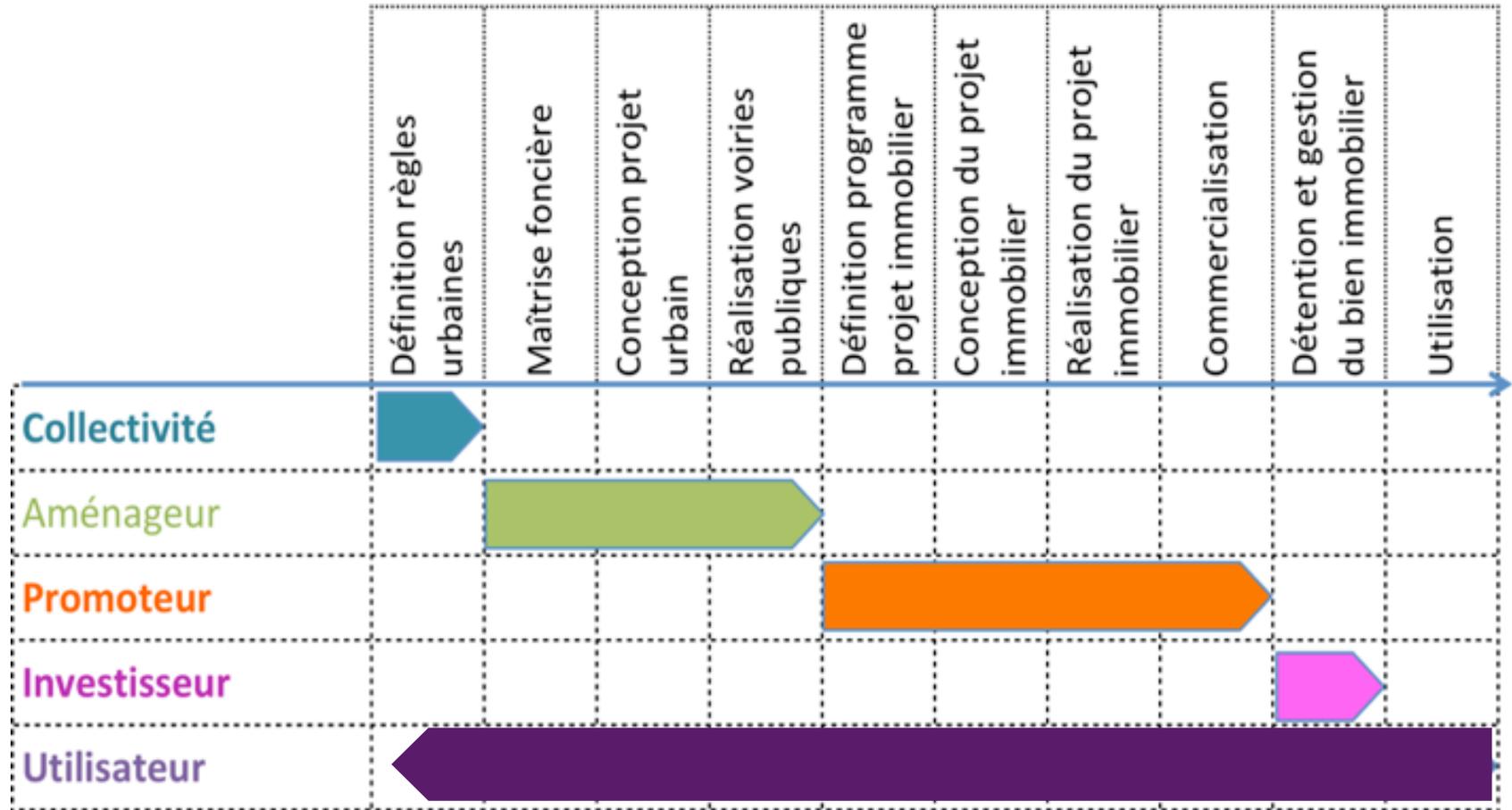


©I. Baraud-Serfaty

@ibicity

## 4) Accentue les recompositions des acteurs par secteur

Exemple : aménagement et immobilier



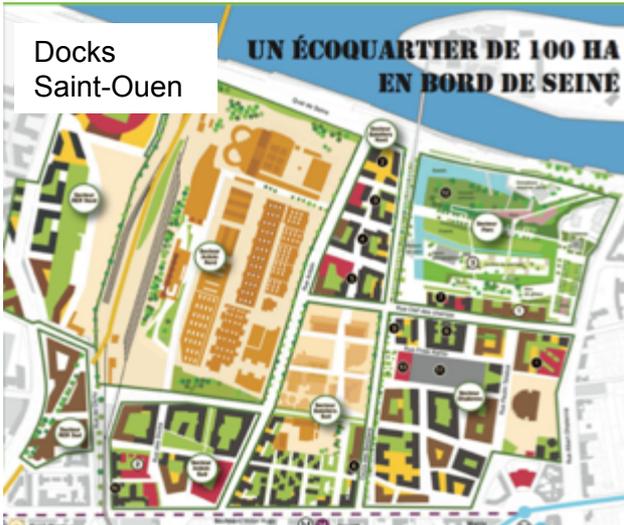
©I. Baraud-Serfaty

@ibicity

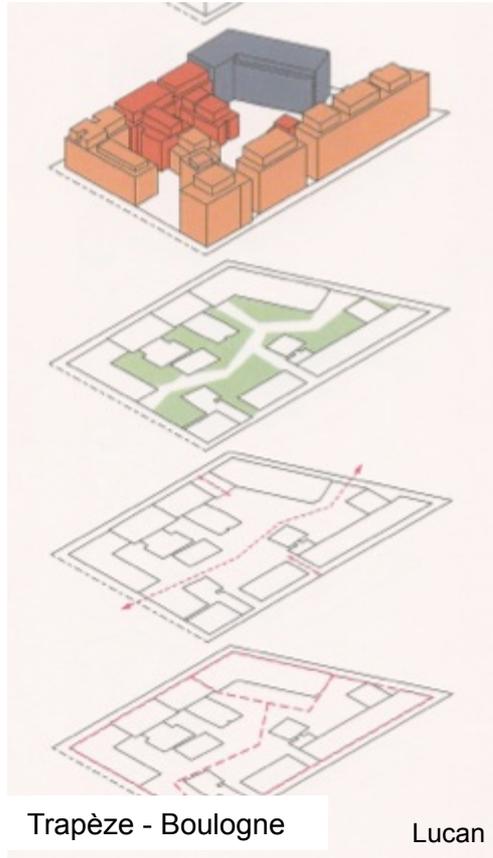
# 4) Accentue les recompositions des acteurs par secteur



Ginko - Bordeaux



Docks Saint-Ouen



Trapèze - Boulogne

Lucan



Bagneux - DGA



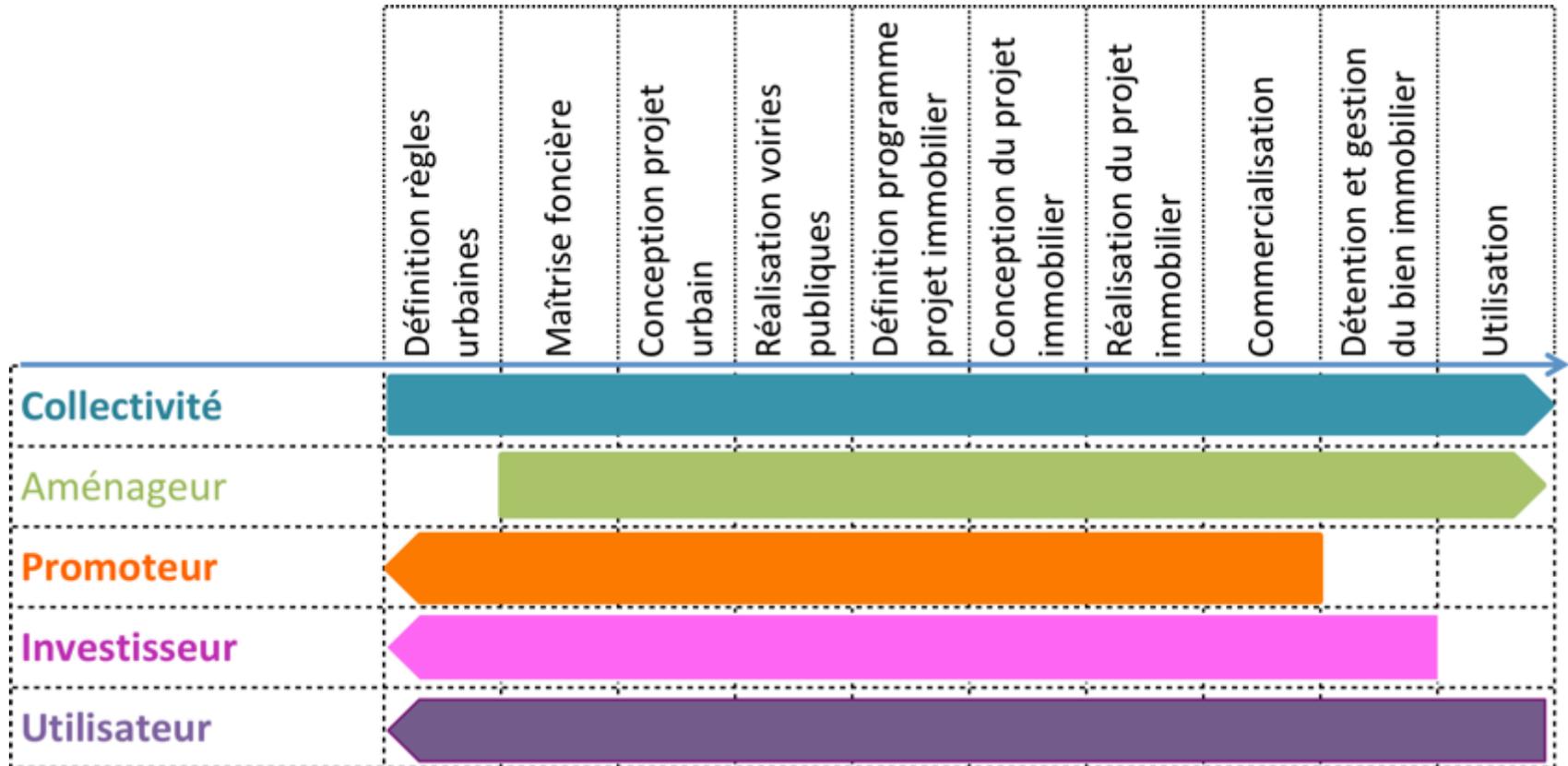
## 4) Accentue les recompositions des acteurs par secteur



Collectivités

Aménageurs

## 4) Accentue les recompositions des acteurs par secteur



**La ville (servicielle) est saisie par la révolution numérique**

# La ville saisie par la révolution numérique



Source : « The sharing economy lacks a shared definition » - Rachel Botsman

# La ville saisie par la révolution numérique



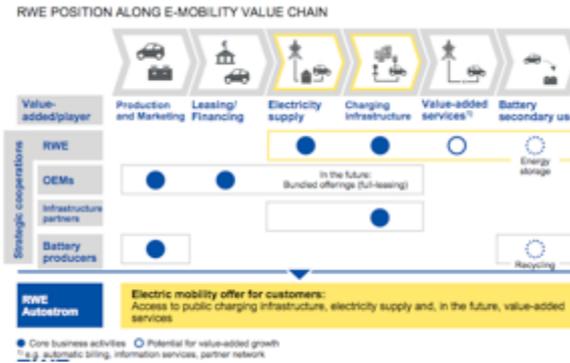
# La ville saisie par la révolution numérique

## Hybridation entre les secteurs

### Immobilier / énergie



### Mobilité / énergie



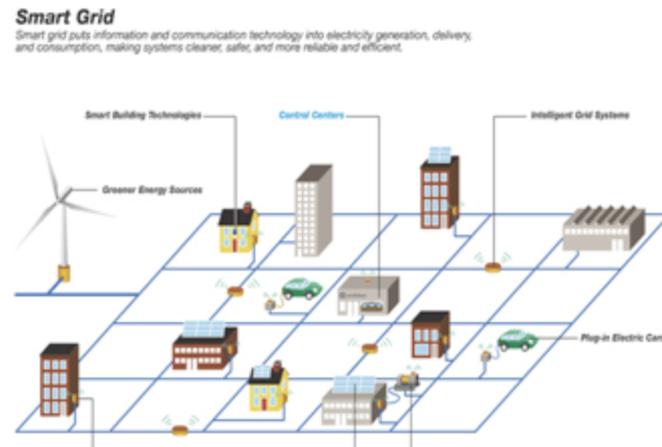
### Stationnement / énergie



### Immobilier / numérique



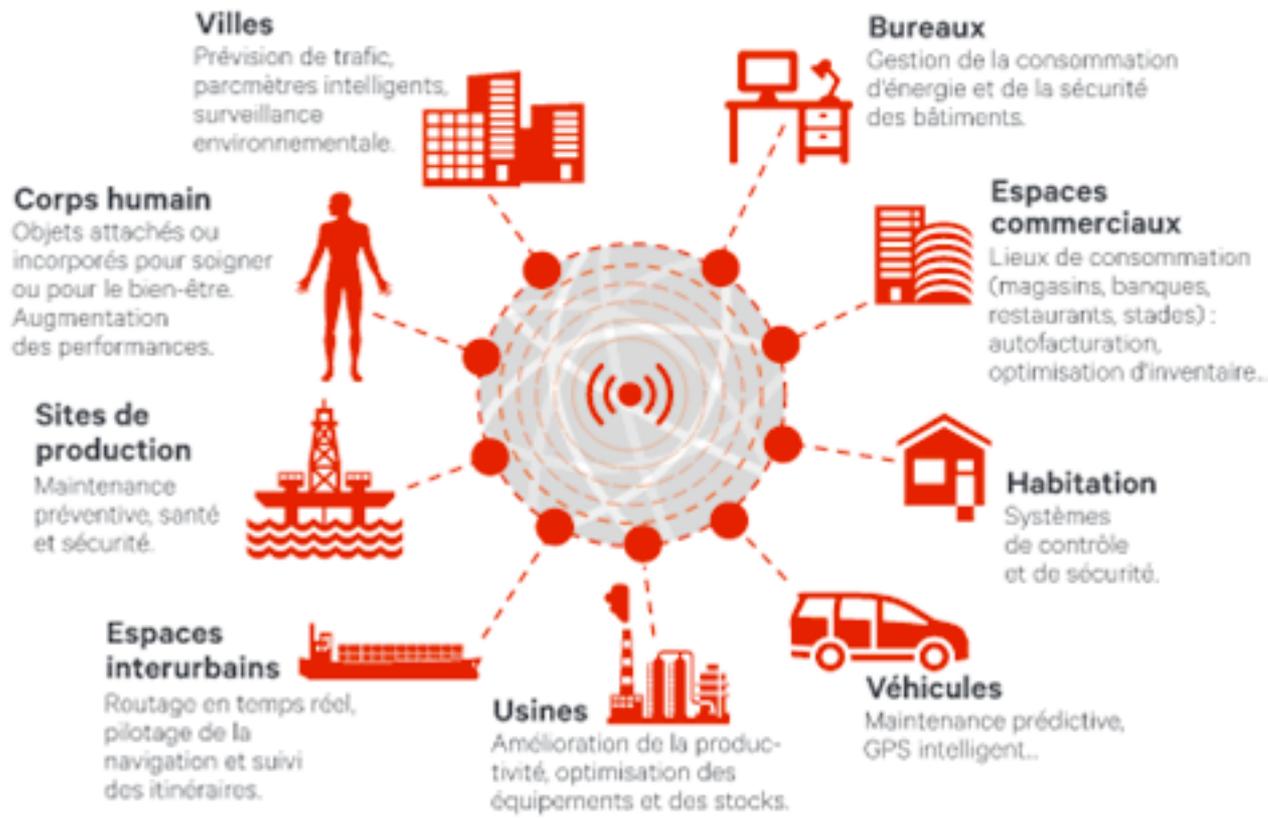
### Numérique / énergie



# La ville saisie par la révolution numérique

## Hybridation entre les secteurs

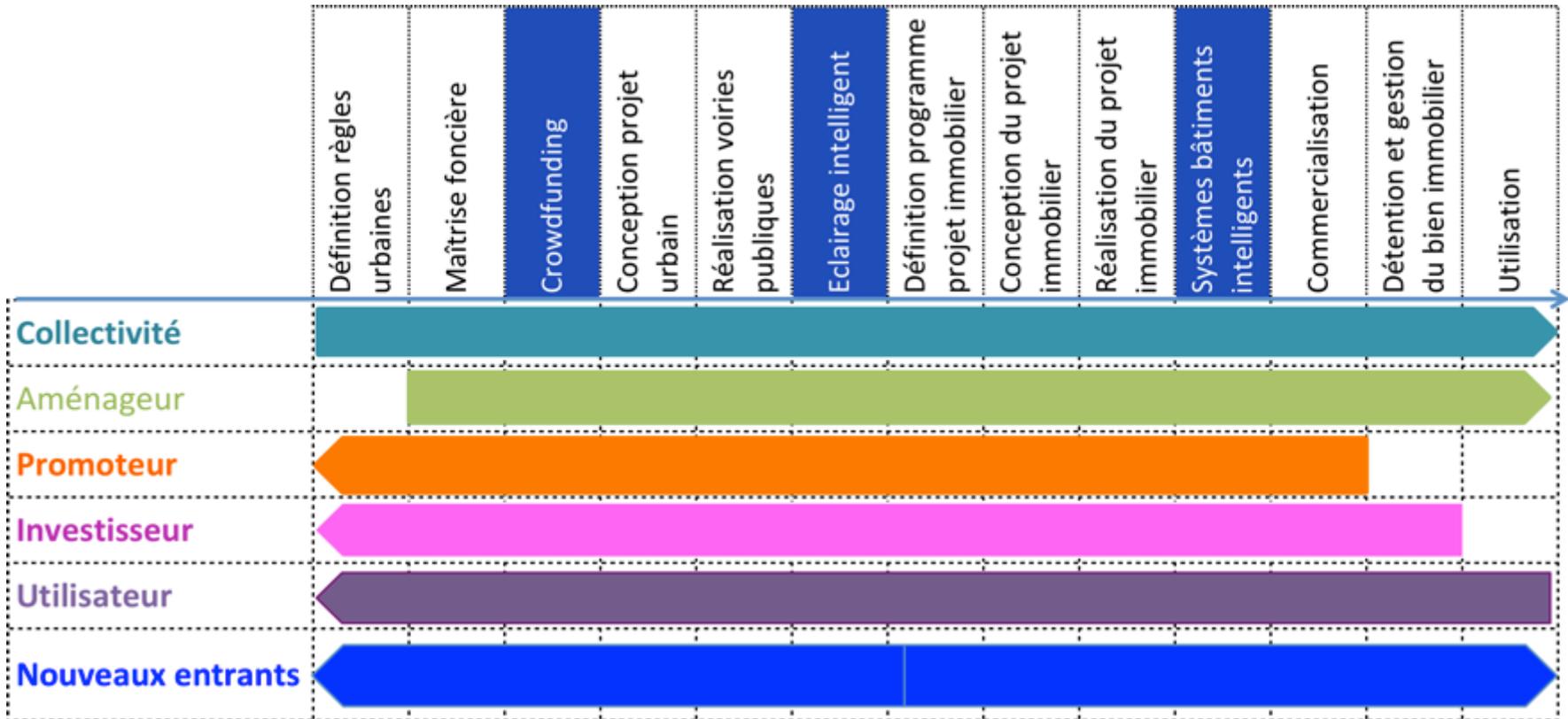
### Les neuf environnements permettant la création de valeur grâce aux objets connectés



Source : Les Echos / Mckinsey

# La ville saisie par la révolution numérique

## Hybridation entre les secteurs



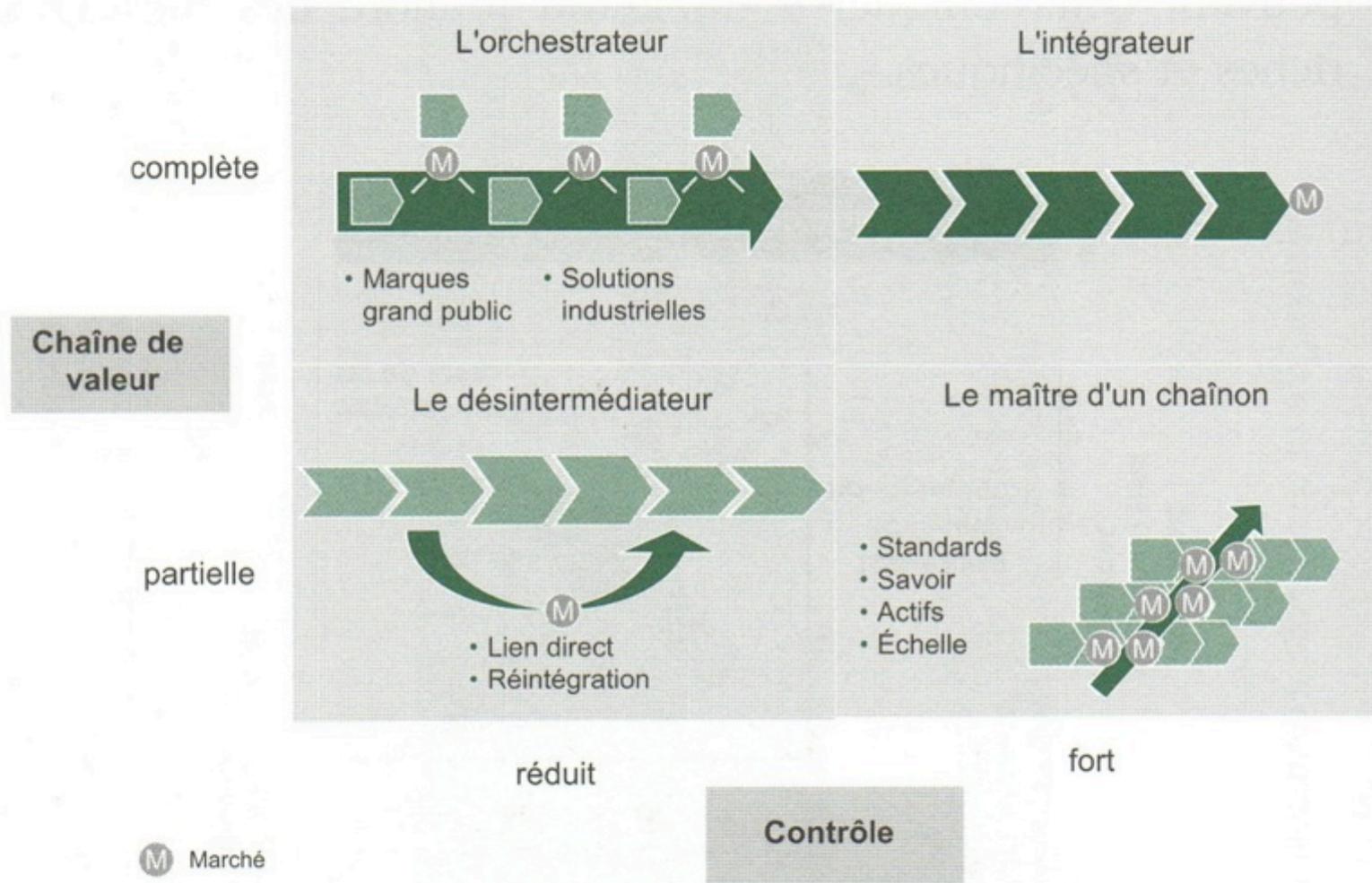
**Ville intelligente = ville coproduite**



**Qui pilote cette ville (servicielle et intelligente) ?**

# Qui pilote ?

## Les adaptations à la déconstruction



Source : BCG.

# Qui pilote ?



## Vinci Autoroutes s'allie avec Blablacar pour conserver ses automobilistes

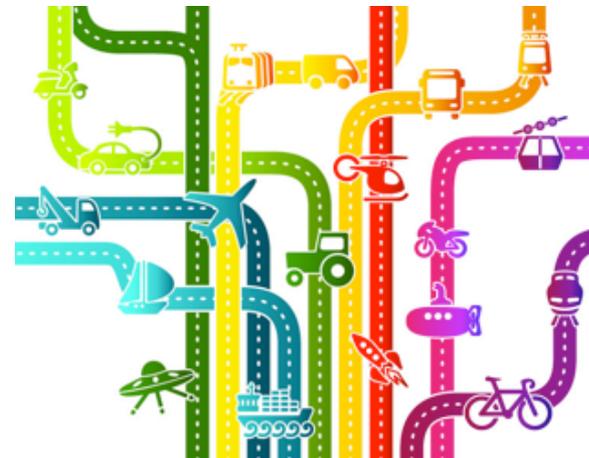
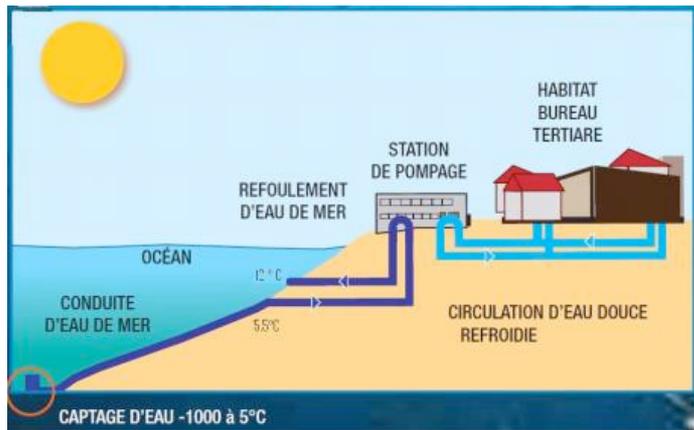


Concrètement, l'automobiliste transportant un covoitueur ou plus doit effectuer, au minimum, deux covoitages par mois, sur une distance d'au moins 75 km dont 50 km sur le réseau Vinci Autoroutes. (Crédits : DFR)



# A quelles échelles ?

## Mailles de fabrication et de gestion



## La ville servicielle : à quel prix ?

Dans ce contexte, poser les questions « **Des services ? pour tous ? par tous ? tout le temps ?** » semble incontournable. Quelles lignes de tensions voit-on émerger ? Comment le serviciel participe t-il à l'aménagement du territoire en étant

# Demain, des villes plus gratuites ? ou moins gratuites ?



Une certaine forme de « gratuité » de la ville (une ville gratuite pour l'usager, largement financée par l'impôt et la plus-value) aujourd'hui fortement menacée.

> Vers une ville low-cost ?

- Offre de service réduite à l'essentiel
- Services annexes contre supplément de prix

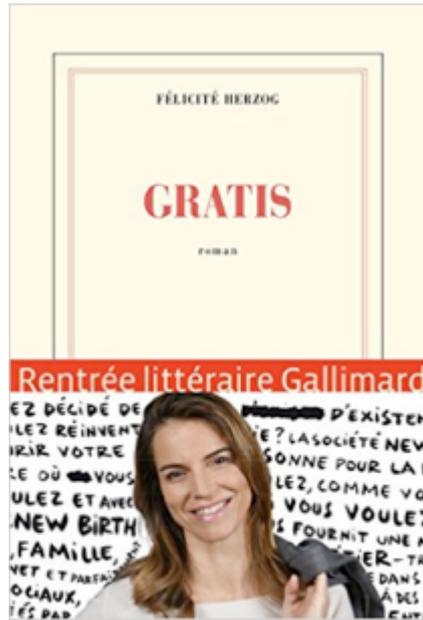
# Demain, des villes plus gratuites ? ou moins gratuites ?



2007



Septembre 2015



Septembre 2015

## À Cappelle-la-Grande, la fin du « tout-gratuit »

La ville du Nord ferme des installations et fait désormais payer ses services

M. le maire est affolé. Cappelle-la-Grande, sa petite commune du Nord, se trouve au bord de la faillite. Les subventions de l'État n'ont pourtant baissé « que » de 10 % en 2005, moins que dans les villes voisines d'Hazebrouck ou de Fleurbaix. A cause de rentrées fiscales trop faibles, cet ancien bastion communiste de 12.000 habitants s'est retrouvé avec un déficit de 400.000 € fin 2014. « C'est la catastrophe, on ne désage pas-assez de recettes pour rembourser nos dettes, explique Léon Devos. On n'est pas passé loin de la tafelée de l'État. »

En décembre dernier, paniqué, cet ancien professeur de mathématiques de 60 ans a vite fait ses comptes et bien cru que « le ciel s'est abîmé sur Cappelle-la-Grande. Les communes voisines lui ont accordé in extremis une aide de

100.000 €. Et le sous-préfet lui a imposé un directeur financier pour serrer la vis. « La ville a été dirigée par un maire communiste pendant trente ans, déclare-t-il comme pour s'excuser. Tout était gratuit. Aujourd'hui, on a décidé de tout faire payer. » Léon Devos a pourtant été pendant vingt ans adjoint de l'ancien maire Roger Gouvaert qui, avec son frère Bernard, également adjoint, étaient aussi les principaux leaders syndicaux du port de Dunkerque, à quelques kilomètres de là.

Palais des arts, piscine, terrains de foot, centre équestre, club de plongée... il a bâti des infrastructures dignes d'une grande ville, et toutes gratuites. « Les habitants des villages voisins les utilisent plus que les Cappellois, s'agace le maire. Et rien n'était entretenu. » En quelques mois, la piscine, le vélodrome, et la salle de sports ont fermé. Les centres aérés seront payants dès cet été, tout comme le cirque et la cantine scolaires. Les associations culturelles ou d'aide sociale ont

vu leurs colossales subventions de 900.000 € baisser en moyenne de 10 %. Et certaines ne reçoivent plus rien.

Cette ex-maire communiste réfléchit à privatiser des services municipaux comme son centre équestre ou sa « ferme communale », dernier symbole de la foie des grands de Cappelle-la-Grande. Plus au sud, dans l'arrondissement de Douai, le sénateur et maire d'Arleux, Patrick Masclot, a déjà passé sa crise au passé. Comme beaucoup, il va jusqu'à enfler la privatisation de sa gestion administrative : bulletins de paie ou veille juridique, des experts-comptables proposent de tout prendre en charge. « C'est tenter car ils engagent leur responsabilité et cela nous coûte 30 % moins cher », explique celui qui est aussi le représentant des maires du Nord. C'est que tout le département souffre : « Dix pour cent des communes sont dans la zone d'alerte. »

M.P. (DROUOT SPÉCIAL)

## ET SI TOUT DEVENAIT GRATUIT...

Routiques sans argent, boîtes à livres, café « suspendu » pour le client suivant... La culture du don se développe. Entre rejet du gaspillage et élan de solidarité



**S**ous un ciel d'été, un homme et une femme se tiennent par la main. L'homme, à gauche, est vêtu d'un t-shirt blanc et d'un pantalon noir. La femme, à droite, porte une robe blanche et un chapeau. Ils sont debout sur une colline verdoyante, avec des arbres et un ciel bleu en arrière-plan. L'homme tient une tasse de café, et la femme tient un livre. Ils semblent partager un moment de détente et de conversation.

REPORTAGE

Le don est une pratique ancienne, mais elle connaît un regain de popularité. Les gens veulent partager, ils veulent donner. C'est une façon de vivre, de se sentir utile, de se sentir aimé. C'est une façon de vivre, de se sentir utile, de se sentir aimé.

REPORTAGE

Le don est une pratique ancienne, mais elle connaît un regain de popularité. Les gens veulent partager, ils veulent donner. C'est une façon de vivre, de se sentir utile, de se sentir aimé. C'est une façon de vivre, de se sentir utile, de se sentir aimé.

REPORTAGE

Le don est une pratique ancienne, mais elle connaît un regain de popularité. Les gens veulent partager, ils veulent donner. C'est une façon de vivre, de se sentir utile, de se sentir aimé. C'est une façon de vivre, de se sentir utile, de se sentir aimé.

REPORTAGE

Le don est une pratique ancienne, mais elle connaît un regain de popularité. Les gens veulent partager, ils veulent donner. C'est une façon de vivre, de se sentir utile, de se sentir aimé. C'est une façon de vivre, de se sentir utile, de se sentir aimé.

Le Monde – 6-7/9/2015

## Toulouse supprime la gratuité

La mairie va faire payer les 25 % d'élevés les plus pauvres mais baisse les tarifs pour les revenus intermédiaires.

La mairie attend de cette démarche une économie de 1,5 million d'euros par an.

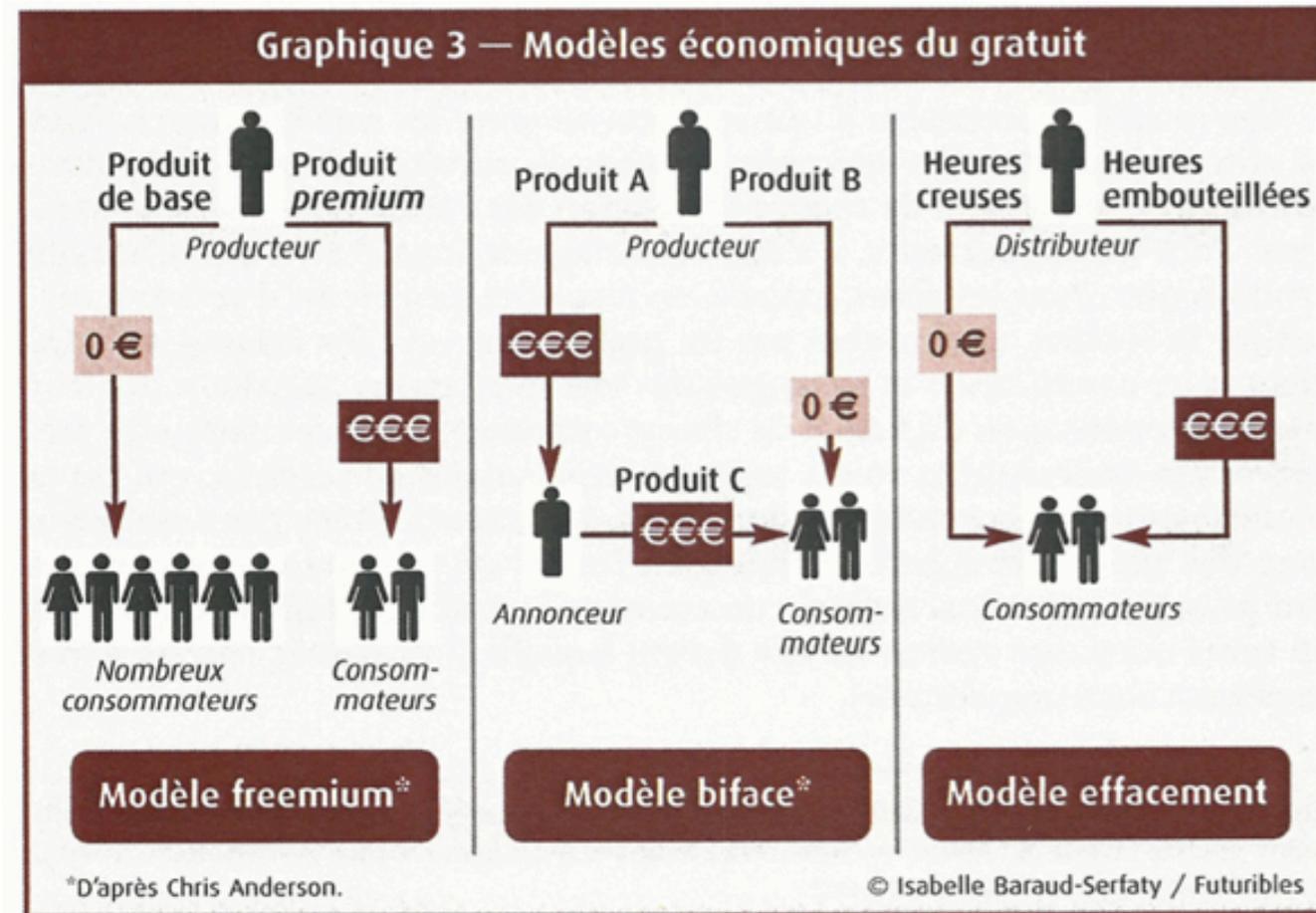
1,60 euro », assure Marion Lalane de Laubadère, adjointe au maire chargée de l'éducation. La décision a provoqué une manifestation devant la mairie. « Une famille de trois enfants en grandes difficultés

Manifestation

Le Journal du Dimanche – Mai 2015

Les Echos – Septembre 2015

# Demain, des villes plus gratuites ? ou moins gratuites ?



# Demain, des villes plus gratuites ? ou moins gratuites ?

## Nouvelles valeurs

Data  
Meilleur recouvrement des paiements  
Actifs sous-utilisés

## Nouveaux modes de facturation

Selon usage  
Selon usager

## Nouvelles structures de coûts / nouveaux modes de production

Dématérialisation  
Optimisation des consommations (mutualisation, offre ajustée aux besoins, pilotage en temps réel, prédictivité)  
Zone de chalandise sans limite  
Impression 3D

## Nouvelles priorités / nouveaux usages

Economie circulaire  
Economie de la fonctionnalité (usage plus important que propriété)

# Demain, des villes plus gratuites ? ou moins gratuites ?

## Les payeurs de la ville - avant



## Les payeurs de la ville - demain

