



VILLE NUMERIQUE / APPEL A PROJET

Riche de 3 000 ans d'histoire, le cœur de Metz propose un parcours shopping idéal entre richesses architecturales et offres commerciales attractives et diversifiées :

- Un **lieu qui invite à la flânerie**, à la promenade entre amis ou en famille,
- Un **service et accueil spécifique** qui s'adapte aux besoins des clients,
- Des structures commerciales créant **un cœur de ville puissant**.

L'enjeu aujourd'hui est de **capitaliser sur ces structures commerciales favorables** pour développer le potentiel de Metz. Le réseau de transport en site propre Mettis, la rénovation du Centre Saint Jacques, l'aménagement commercial du Boulevard de Trèves, le projet Muse dans le quartier de l'Amphithéâtre sont autant d'atouts pour renforcer le dynamisme commercial de Metz. En terme d'offre commerciale, Metz est la seule ville de la région Grand Est avec Strasbourg qui dispose de deux grands magasins dans son cœur de ville, avec la présence de la plupart des enseignes nationales fondamentales.

Dans ce contexte, et dans un environnement où le numérique prend chaque jour une place plus large, l'un des enjeux identifiés est également la modernisation des outils mis à disposition des commerçants et de leurs clients.

C'est pourquoi **la Ville de Metz lance un appel à projets afin de mettre en oeuvre un système dématérialisé susceptible de participer à la dynamisation du commerce de proximité en centre ville, visant en particulier la fidélisation des clients et son articulation avec le paiement du stationnement** ; ce dispositif sera pensé dès le départ pour être également un dispositif de paiement électronique, afin de pouvoir devenir le socle d'un "passeport dématérialisé" de type "Metz En Poche" qui comportera à terme un panel de services à destination des citoyens (habitants de Metz et de son agglomération, touristes d'affaire ou non, etc.) accessibles via leurs téléphones ou smartphones, en situation de mobilité.

Le service visé devra se greffer à un environnement déjà existant et sera contributif à l'identité du territoire, et se positionnera comme une référence ouverte à d'autres collectivités, notamment celles du pôle métropolitain du Sillon Lorrain.



Le produit devra donc prendre en compte :

- ✓ la fidélisation commerçants,
- ✓ la thématique "chèques parking dématérialisé" pour le stationnement,
- ✓ la notion de paiement électronique sécurisé,
- ✓ des perspectives sur d'autres services privés et publics,
- ✓ un marquage territorial fort.

Il n'y a donc, à ce stade, pas d'exhaustivité : d'autres thèmes peuvent entrer dans le champ de l'appel, à condition que leur pertinence soit reconnue et que les principaux champs souhaités soient traités en priorité.

L'appel à projet s'adresse aux associations, aux entreprises et PME et une réponse peut être faite conjointement par plusieurs partenaires afin de proposer un projet global.

Rappel de l'existant et contexte.

En 2010 a été lancé à Metz, en Première Nationale, un dispositif de Paiement de Stationnement par Téléphone Portable. Mis en oeuvre par Urbis Park dans le cadre de sa délégation de service public pour le stationnement en voirie, avec son prestataire Mobile-City, ce dispositif a été étendu depuis aux 4 parkings Urbis Park (République, Théâtre, Gare, Pompidou) via la technologie NFC (Première Européenne). Environ 7000 places de stationnement payantes sont donc désormais ciblées et 3500 usagers sont abonnés au système à ce jour.

Ce dispositif est actuellement totalement opérationnel et à maturité, mais ne concerne pas les parkings Coislin, Saint Jacques, Mazelle, Paixhans, Cathédrale, etc, tous opérés par d'autres délégataires. (environ 3000 places).

Deux principaux volets existent pour le stationnement payant :

- ✚ d'une part, la voirie, (système validé par différents ministères notamment parce que les flux financiers engendrés et la réglementation y sont plus complexes et très encadrés),
- ✚ d'autre part, les parkings (plusieurs délégataires).

Dans l'idéal, le système doit être transparent pour les usagers afin de faciliter leur inscription et susciter un "effet de masse", et ce, quels que soient les délégataires.

Au regard de la complexité de mise en oeuvre du paiement de stationnement sur voirie, cet appel à projets ne remet en aucun cas en cause le dispositif existant, qui évolue par ailleurs au fil du temps (stationnement résident, gestion de flottes, etc.).

Le dispositif est donc, depuis 2012, couplé au paiement de stationnement dans l'ensemble des parkings Urbis Park, en utilisant le même compte, via la technologie NFC.

Les autres délégataires présents sur le territoire de Metz ne proposent pas d'interface à ce dispositif mais des négociations sont actuellement menées pour qu'ils introduisent un dispositif similaire ou équivalent avant la fin de l'année 2015, cohérent avec l'existant et cet appel à projets.

De plus, la disparition du "chèque parking" dans sa formule ancienne (ticket papier) doit entraîner de nouvelles formules afin de contribuer à l'attractivité des commerces du centre-ville.

Par ailleurs, la Ville de Metz et d'autres partenaires institutionnels ont soutenu l'émergence d'un site dédié au commerce du Centre Ville, porté par la Fédération des Commerçants (www.shoppingmetz.com).

Pour finir, la Ville de Metz quant à elle dispose de plusieurs outils accessibles en mobilité (sites web ou applications), et il est prévu que d'autres services soient lancés à moyen et long termes.

En matière d'usages, il est constaté que ces nouveaux outils -même s'ils sont bien accueillis par les usagers- voient leur potentiel d'appropriation augmenter significativement s'ils sont identifiés comme portés par une entité officielle, s'ils couvrent un large territoire, et permettent l'accès à des services les plus exhaustifs possible.

Contours de l'Appel à Projet.

Fort de ces constats, la Ville de Metz souhaite une mise en oeuvre rapide des premières briques d'un "passeport dématérialisé", en consolidant l'existant et en redéfinissant l'organisation globale. Il s'agit donc en priorité de mettre en oeuvre une solution de "fidélité commerçants" dématérialisée, articulée avec le paiement de stationnement dématérialisé mis en oeuvre sur le territoire messin.

Le dispositif envisagé permettra de collecter des ristournes auprès de tous les commerçants participants, afin de les réutiliser ultérieurement en partie ou en totalité, et en complément ou non d'un paiement sécurisé par carte bancaire.

L'utilisation des ristournes obtenues sera envisagée selon divers canaux à définir mais en tout état de cause a minima chez le commerçant d'origine.

D'autres canaux pourront être proposés, avec paramétrage possible en fonction des attentes du commerçant.

Dans tous les cas, le dispositif permettra l'utilisation des ristournes vers des services publics identifiés par la Ville de Metz, et en premier lieu le paiement dématérialisé du stationnement, afin de pouvoir répondre à plusieurs enjeux dont la disparition du "chèque parking", qui n'avait pas trouvé un succès suffisant auprès de la majorité des commerçants.

Le dispositif doit recueillir le plus large consensus possible, auprès des commerçants comme des clients : ainsi, il est primordial qu'il puisse être proposé gratuitement aux commerçants qui le souhaitent (sans autre frais que l'attribution des ristournes) ; il pourra exister des abonnements payants qui comporteraient des services associés ou des modèles plus élaborés, à définir (ces formules permettant de trouver le financement pour faire évoluer le système dans le temps).

Le dispositif ne sera pas pour autant exclusif ou obligatoire : chaque enseigne aura libre choix de le proposer à ses clients, en complément ou non d'un propre système de fidélité qu'elle mettrait en oeuvre (soit localement soit au niveau national). Il est souhaité toutefois que le dispositif puisse s'adapter au mieux aux exigences de chacun, afin d'en faire un outil de référence et qu'une communication cohérente puisse être mise en oeuvre autour de ce projet par les partenaires.

Il est rappelé qu'en parallèle à la démarche de cet appel à projets la Ville se rapproche actuellement des délégataires de stationnement, notamment pour étendre le paiement de stationnement dématérialisé ; un dispositif global et cohérent devra être mis en oeuvre en priorité, mais le candidat, après s'être rapproché des différents délégataires de stationnement et de la Ville de Metz, pourra proposer une ou plusieurs expérimentations permettant de valider une solution alternative de paiement direct du stationnement, via l'application de fidélité et son portefeuille dématérialisé.

Idéalement, la réponse devra inclure par ailleurs des propositions afin d'effectuer les démarches nécessaires pour que plusieurs grandes enseignes adhèrent au dispositif. La présence de ces "locomotives" au rayonnement régional ou national (centre commercial, grandes surfaces, etc.) permettrait une appropriation plus rapide par l'ensemble des usagers, et serait un atout en terme de communication.

Le dispositif sera adossé à un système de paiement (par exemple en permettant aux usagers de compléter la valeur de leur "portefeuille ristournes" via leur propre compte bancaire -carte ou autre-) ; ceci permettra l'émergence de divers services nécessitant d'assurer un paiement dans le futur, voire l'interface à divers services municipaux ou para-municipaux (par exemple paiement de cantine, entrées piscines, etc.)

Par convention, la Ville de Metz doit pouvoir accéder à l'ensemble des bases de données mises en oeuvre dans le cadre du dispositif, à la fois pour pouvoir s'adresser aux usagers ou pour des études statistiques. Le dispositif devra permettre une instruction CNIL positive, portée par le candidat.

Le dispositif concernera à terme les habitants et usagers réguliers de l'agglomération et du Sillon Lorrain, mais aussi, idéalement, le touriste ponctuel (affaires ou loisirs) à qui il pourrait être proposé des actions spécifiques.

Un comité de suivi sera organisé afin d'évaluer le dispositif mis en place et de proposer, le cas échéant, des améliorations techniques ou en termes d'usages.

Composé de représentants du commerce, d'utilisateurs volontaires, de professionnels du stationnement et des services de la Ville de Metz, ce comité de suivi sera réuni de manière régulière en particulier pendant la mise en place et la montée en puissance du dispositif.

Le "marquage" du dispositif devra obligatoirement comporter les couleurs de la Ville de Metz, afin de rassurer les différents partenaires et de permettre à la Ville de participer légitimement à la communication autour du dispositif.

Globalement, cet outil de référence facilement lisible et identifiable par l'utilisateur contribuera à asseoir l'image numérique et pionnière de la Ville de Metz. Un enjeu complémentaire est aussi d'ordre économique : la solution globale pourrait à terme servir d'exemple et permettre sa duplication sur d'autres territoires, valorisant ainsi l'ensemble des partenaires.

La date de son démarrage et sa durée de réalisation seront primordiales. Les autres critères seront l'originalité et la pertinence du projet, sa cohérence avec l'environnement existant et sa facilité d'appropriation par les utilisateurs.

Financement.

Dans sa forme initiale (hors passerelles via les services publics ou développements ultérieurs spécifiques à de nouveaux services publics), le dispositif devra s'autofinancer notamment par les recettes constituées par les abonnements des commerces qui adhéreront à une formule payante (leur donnant ainsi droit à certains services complémentaires à définir.) ; la Ville de Metz ne saurait participer financièrement à la mise en place du dispositif de base, étant entendu qu'elle participe largement à la dynamisation du commerce messin par ailleurs (y compris dans le domaine numérique) ; les délégataires de stationnement s'engageront, d'ici quelques mois, à financer les adaptations nécessaires de leur matériel de péage pour s'associer à ce dispositif et permettre ainsi l'utilisation des ristournes obtenues pour payer tout ou partie de son stationnement. La Ville de Metz quant à elle prendra toute sa part dans la communication autour du dispositif, qui devra être validée par les services de la Ville, et financera la mise à disposition du personnel nécessaire à la réussite de ce projet.

Le candidat devra spécifier le modèle économique proposé, notamment les flux financiers.

Instructions pour la Soumission.

Tous les dossiers en réponse à cet appel à projet doivent être déposés auprès de la Ville de Metz :

- aux heures de bureau à l'adresse suivante : Mission Ville Numérique, 4 rue du Chanoine Collin, Metz
- par courrier à l'adresse postale suivante : Mairie de METZ, Mission Ville Numérique, Boîte postale 21025, 57036 Metz Cedex 01
- par mail à l'adresse suivante : fhector@mairie-metz.fr : un accusé de réception vous sera expédié par mail à réception.

Date de parution de l'appel à projets : 6 MARS 2015

Limite de soumission des dossiers : 17 AVRIL 2015

Contacts :

Philippe HENAU, chef de mission Ville Numérique, +33 6 32 52 96 60, phenaux@mairie-metz.fr

Francis HECTOR, chef de projet Ville Numérique, +33 6 15 11 44 17, fhector@mairie-metz.fr