

Ville de Herstal

Place J. Jaurès, 45 - 4040 Herstal

Tél 04 256 80 00



Smart Connect & Delivery

Use Case de la ville de Herstal dans le cadre de la Market Place Smart Mobility et Smart Citizens Digital Wallonia.

FICHE - USE CASE

IDENTIFICATION DU PROJET

Projet

Smart Connect & Delivery

Ville

Herstal

Thématique Smart

Smart Mobility

Smart Citizens

BESOIN

Les centres urbains sont de nos jours confrontés à un « délitement » du commerce de détail souvent au profit de centres commerciaux périphériques ainsi que de l'E-Commerce. On constate cependant une assez faible entrée du commerce de détail « hors grandes enseignes » vers la vente en ligne.

La Wallonie, avec l'Agence du Numérique ont d'ailleurs mis en place différentes opérations dans ce cadre : programme « Commerce connecté », volet numérique dans le « plan commerce »...

Les centres urbains sont pourtant souvent proches - voire traversés - de flux de consommateurs ou proches de certaines poches importantes de clients potentiels, c'est notamment le cas des zones industrielles ou des zones d'entreprises et parcs scientifiques qui regroupent nombre de travailleurs à l'orée des villes.

Cette situation ne favorise pas la distribution en circuit court mais favorise le commerce de masse. D'autre part, les personnes employées dans les zones industrielles, sont rarement bien desservies en matière de commerces sur leur lieu de travail, puisque les Intercommunales de développement économique qui les gèrent veillent – à juste titre – à ne pas participer à la désertion des centres villes par les commerces.

DESCRIPTION DU PROJET

Pitch

Le centre ville de Herstal, comme tous les centres villes a du mal à conserver un Commerce de détail qui voit son volume d'affaires grappillé par les grandes surfaces périphériques et l'E-Commerce. Les petits producteurs et les détaillants sont trop peu nombreux à être présents sur la toile, malgré les efforts d'encadrement des institutions compétentes en la matière.

Pourtant, des flux proches et des poches de clientèle peuvent être clairement identifiés et exploités,

tout en amenant le commerçant isolé à pouvoir vendre en ligne.

Ainsi, à Herstal :

Le zoning des hauts-sarts est pourtant proche du centre (4,5 km), tout en représentant une importante poche de clients potentiels (9.414 travailleurs recensés en 2015) qui est amenée à grandir encore avec son extension déjà définie. Mais la capillarité des voiries ne favorise pas un transit régulier vers le centre. Qui plus est, l'apport d'un volume conséquent de véhicules serait de nature à engorger le centre d'une ville qui se verrait confrontée à des problèmes de parking lourds.

- Comme la plupart des villes d'ancienne industrialisation, Herstal s'est dotée d'un boulevard urbain, reliant l'extrémité de Liège à son centre-ville et au pont de Wandre, entrée vers l'échangeur de Cheratte. Ce qui constitue un important flux de 22.000 véhicules
- Le « Pôle Basse-Campagne », entrée de ville à l'autre extrémité, génère un passage de 20.000 véhicules semaines et est en pied de l'autoroute E40 « Bruxelles/Aix-La Chapelle », avec un volume dépassant celui du ring de Bruxelles.
- Enfin, la Gare de Herstal, dont la rénovation a été facilitée par des fonds Feder, attend son parking afin de devenir une alternative en matière de mobilité mixte. Elle est inscrite dans le REL, servira la desserte de l'Eco-Quartier de Liège et permet la liaison par mode doux (dont le Ravel) tant vers la Basse-Meuse et Maestricht que vers Liège ou vers les Hauts-Sarts.

Herstal souhaite, dans le cadre de ce projet, inverser la logique de l'E-Commerce -qui consiste essentiellement à livrer un produit vers le consommateur commanditaire de façon individualisée - en mettant en place une formule favorisant la proximité citoyenne et le Smart Commerce qui visera alors à mutualiser les collectes et mutualiser la distribution par des points de dépôt/retrait.

Description de la solution/service/produit attendu

Ce projet est avant tout la mise en place d'une solution intégrée qui gère de bout à bout le catalogue de produits disponibles (avec solution de CMS pour les commerçants), le regroupement de commande sous forme d'un panier unique (et également un paiement unique), la partie logistique de la commande (venir chercher les marchandises et les acheminer vers le zoning) ainsi que la partie enlèvement pour laquelle la gestion de parking dédié est importante. En termes de technologie, nous sommes surtout sur des intégrations d'outils existants (répertoire des commerces, signalétique dynamique, carte de fidélité, chèques commerce numérisés, ...) avec quelques développements spécifiques pour les parties manquantes. Nous aurons également une partie IoT dans la problématique de la logistique et de l'enlèvement. L'exploitation des données dans divers modèles analytiques nous semblent également importants afin d'optimiser les flux et de comprendre les différents patterns favorables et défavorables du projet.

Le schéma mis en place doit comprendre :

- a) Un site internet-répertoire des commerçants qui permet à chacun d'entre-eux de posséder sa fiche-vitrine, d'y insérer de façon autonome ses informations commerciales et un catalogue de produits à acheter en ligne. Ce site intégrera la géolocalisation des commerçants ainsi que les moyens de paiement, validation de commande en ligne. Il pourra également intégrer un système de carte de fidélité et/ou de chèques-commerce numériques. Enfin les informations de ce site devront être facilement intégrables dans une application mobile.

- b) Une liaison avec une base de données logistique permettant de mutualiser la collecte des produits demandés, un reporting et un tracking, notamment pour chaque commerce.
- c) Des services intégrés dans l'application mobile, facilitant l'accès à une attractivité commerciale, avec des outils « numérisés », comme des chèques commerces ou des points de fidélité.
- d) Des points de dépôt/retrait de type « consigne numérique connectée » en 5 points de la ville clairement identifiés.
- e) Un ou plusieurs opérateurs logistiques capables d'intégrer le schéma et les outils en ligne mis en place.

INTERVENANTS AU PROJET

Identification du démonstrateur et de sa localisation

- La Ville de Herstal et son opérateur « Urbeo Commerce » pour la partie commerce
- le zoning des Hauts Sarts, pour sa « poche de clientèle de près de 10.000 personnes (probable partenariat avec la Spi, en charge de la zone)
- la gare de Herstal-Centre (Marexhe), les pôles de Basse-Campagne et du Boulevard Urbain pour les flux de consommateurs.

Description des parties prenantes et partenaires éventuels au projet

A ce stade, aucun appel d'offre n'a été édité, mais nous avons établi une cartographie -ni figée, ni exhaustive - des partenaires possibles, parmi ceux-ci, nous avons listé :

Partenaires publics :

Ville de Herstal – pour son intégration du schéma au sein de ses structures, les relais vers les commerçants, la mise à disposition d'espaces, tant pour la logistique que pour les points de dépôts la promotion du schéma auprès du grand public, l'intégration dans sa logique « Smart-City ».

Urbéo Commerce – pour l'accompagnement et la coordination du projet, mais aussi pour l'accompagnement des commerçants et la promotion du schéma auprès du grand public.

SPI - pour l'accompagnement et la coordination du projet auprès des publics des Hauts-Sarts, mais aussi pour l'accessibilité des espaces qui recevront les points de dépôt/consignes numériques. Pour son apport comme opérateur public lié aux parcs industriels, scientifiques et d'affaires.

SPW DGO1 – pour l'accessibilité au point de dépôt les longs des axes de flux précités.

Bpost - pour la mise en place de consignes numériques « open source »

Partenaires Privés :

Joyn : système de carte de fidélité en ligne permettant l'intégration des « chèques commerce local » (récemment lancés par la Ville de Herstal).

Lestgocity : apps citoyenne, création de la communauté

CityDepot et **Rayon9** : partenaires logistiques et prestataires pour la partie e-commerces/regroupement de commandes.

Facility Lockers - pour la mise en place de consignes numériques « Open Source »

Afelio - pour l'adaptation du site et du reporting en ligne.

Win - pour la collecte des données par le Wi-Fi urbain

NRB - pour le collationnement de données « Big Data », en provenance et satellitaires au projet.

CityLab – pour le benchmarking de tous les éléments existants mais aussi pour faciliter l'essaimage du projet.

Facilitateurs au projet présents au sein de la ville ou de partenaires

Service Commerce : met en place les réglementations relatives à l'exploitation de commerces sur le territoire de la Ville de Herstal

Service informatique : coordination et gestion des outils informatiques. Gestionnaires des bases de données d'information et du site internet de la ville, mais aussi du wi-fi urbain.

Urbeo Commerce : opérateur public, émanant de la RCA de la Ville, en charge de la dynamisation du commerce, de la mise en place d'une veille permanente et d'outils structurant.

Ecrido : Service communication de la ville susceptible de fournir des services en matières de contenu éditorial en rapport avec le commerce ou des services d'habillage graphique.

Description d'un écosystème local présent (si existant) ou potentiel

Un écosystème local autour du commerce a été initié par Urbéo Commerce. L'objectif de ce démonstrateur est d'élargir cet écosystème avec de nouveaux partenaires et de nouvelles technologies.

D'autre part, on compte un club des entreprises aux Hauts-Sarts qui peut jouer les relais, un opérateur/partenaire potentiel (City-Depôt) présent aux Hauts-Sarts, une opérateur « mobilité douce/livraison et mutualisation courte » (Rayon 9), prêt à travailler sur Herstal.

La configuration du territoire est aussi un des arguments qui permettent de positionner Herstal sur ce projet; avec un territoire de 24 km² et un des plus important zoning industriel de Wallonie, sa configuration favorise cet éco-système.

Porteur(s) de projet au sein des services de la Ville (coordonnées de contact)

Nicolas FLERON, Chef de Projet, Service du Commerce, Ville de Herstal - 04/256.82.54

@ : nicolas.fleron@herstal.be Adresse : Place J. Jaurès, 45 - 4040 Herstal

Gérald TROKART, Directeur, Urbeo Commerce 04/264.16.44

@ : gerald.trokart@urbeo.be Adresse : Place J. Jaurès, 3/5 - 4040 Herstal

CONTRAINTES A RESPECTER

L'ensemble des maillons du schéma doivent pouvoir être combinés. Tout manque en la matière pourrait être un élément d'échec.

Les données collectées, notamment par le biais du Wi-fi urbain ou par tout autre collecte ou traitement doivent rester anonymes. En aucun cas, elle ne pourront permettre d'identifier un utilisateur.

De la même manière, les données collectées pourront servir tant à améliorer le projet que de faire tomber les éventuelles barrières psychologiques des usages, qu'ils soient clients ou commerçants.

Enfin, ces données doivent pouvoir permettre au projet d'être dupliqué.

PRIORITE DU PROJET DANS LA ROADMAP DE LA VILLE

La Ville de Herstal s'est clairement inscrite dans le « Plan Commerce » mis en place par la Région Wallonne. Le premier de ses appels à projets s'étend sur une durée de deux ans. Pour plus de cohérence, nous estimons que le présent projet devrait pouvoir être mis en oeuvre sur la même période, soit de septembre 2017 à septembre 2019.

INNOVATION

L'innovation est fortement présente par le caractère intégré de la solution finale. En effet, des solutions verticales existent mais le lien entre elles pour une expérience utilisateur optimale ne se voit nulle part.

L'innovation est également présente dans la relation à créer entre deux zones (Ville versus Zoning) qui ont du mal à se retrouver sur des projets en commun. La gestion des flux et l'exploitation des données va également stimuler le caractère innovant avec la mise en commun de données dont celles de la SPI sur les entreprises.

PROVENANCE DE L'IDEE DU PROJET

Ce projet est le résultat des attentes et des constats fait par Urbéo Commerce. Des études réalisées par le Segefa ont mis à jour des éléments de réflexions qui nous poussent vers ce schéma de Smart-commerce. A notre connaissance, il n'existe pas de projets similaires.

Le rapport de la dynamique commerciale susceptible de lier espaces urbains et zone de d'entreprises périphériques à fait l'objet d'une analyse empirique plus large. D'autres villes ont marqué leur intérêt pour se schéma.

STADE DE DEVELOPPEMENT DU PROJET

Projet avec une assise existante sur laquelle il peut s'accrocher. Urbeo Commerce a mis en place un site-répertoire capable d'être adapté pour ce type de projet. De plus, une consigne de type Bpost/BPack existe déjà sur le site commercial de Basse-Campagne

La problématique du commerce aux abords des zonings est une problématique répliquable à souhait dans les zones où il existe une configuration semblable (poche de consommateurs à proximité de zone de commerces). La plupart des villes reprises dans le plan commerce sont susceptibles de pouvoir bénéficier de ce schéma.

En terme de coût, nous avons listé les grands postes sans en obtenir d'estimation précise :

- adaptation du site existant et liaison avec un système de commande en ligne, avec son reporting financier et logistique.
- coordination logistique
- mise en place de 5 consignes numériques (BPoste, aujourd'hui liste l'accès de ses consignes Bpack à ses seuls services). Abonnement possible avec alternative de type Facility Lockers.
- application mobile intégrant les différentes informations liées au projet (estimation avec intégration d'une « carte de fidélité numérique », « chèques commerces » et liaison marchand - 24.000 eur sur 2 ans).
- accompagnement et formation des commerçants : 20.000 eur sur 2 ans pris en charge par Urbeo commerce.
- Signalétique dynamique.

De plus, la démarche proposée ici rencontre à la fois la logique de "SmartCity" mais également celle du délitement du commerce en centre ville. Cette dernière problématique touche plusieurs villes. Elles sont alors confrontées à plusieurs éléments problématiques qui, eux-même, sont rencontrés dans d'autres fiches projet présentées dans le cadre de cet appel d'offre (ex. La problématique de l'accessibilité, du parking,...).

Les villes de Charleroi, Tournai et Herstal ont bien pris conscience que ces problématiques sont indissociables et doivent être considérées dans leur ensemble afin de répondre aux grands défis de la ville de demain tel que le désertification d'un centre-ville, l'attractivité d'un hyper centre, la fluidité entre des poches de consommateurs et des zones de commerces,...

Dans le cadre de l'appel à démonstrateur, ces trois villes ont chacune choisi une thématique spécifique mais liée et complémentaire. Nous nous en sommes rendu compte lors des échanges organisés par l'Agence du Numérique.

Pour Charleroi, il s'agit de la mise en place d'un moteur multimodal qui prend en considération à la fois les conditions de circulation des voitures mais également tous les autres moyens de transports en voie douce. Par ce projet, Charleroi permettra aux citoyens d'avoir une réelle possibilité de créer un itinéraire intelligent, qu'il soit en voiture, en voie douce ou même en mode hybride (mixte en voiture et voie douce) en tenant compte du budget, du temps de parcours et de son impact sur l'environnement.

Pour Tournai, le lien entre la sécurité, la mobilité et le commerce sera fait notamment avec une application qui pourra communiquer en temps réels sur les conditions de circulation et qui pourra le cas échéant donner des incitants aux citoyens comme du parking gratuit et des offres spéciales afin d'optimiser les flux de circulation. Un lien sera également prévu entre le commerçant et le système de caméra de surveillance afin d'améliorer le sentiment de sécurité.

Pour Herstal, c'est la possibilité de dynamiser le commerce local grâce à de nouvelles possibilité d'achats pour une poche de consommateur qui se trouve à proximité. Une vente en ligne avec un groupement des

commandes et une livraison dans le zoning proche sera proposée aux commerces.

En s'inscrivant dans la dynamique mise en place par l'Agence du Numérique, ces trois projets sont susceptibles de se renforcer l'un l'autre, notamment au travers d'échanges visant à partager les bonnes pratiques et les différents retours d'expériences. Quelle que soit la configuration ou la forme que pourra prendre cette dynamique d'échange, il nous apparaît essentiel de s'assurer du partage de données afin de développer de nouvelles connaissances par l'exploitation de celles-ci.

DONNEES

Exigences et conséquences en termes de données

Existence ou non de données au sein de la ville/Région en rapport avec le projet

La création et l'exploitation des données sont des enjeux essentiels et permettront d'analyser plus en profondeur l'impact d'action sur le commerce. Les acteurs privés envisagés (Joyn, Letsgocity,..) devront s'engager à partager leurs données. Celles-ci seront mises en corrélation avec des données de la ville et des données de la SPI.

Données déjà existantes au niveau de l'intercommunale de Développement économique.

Répertoire dynamique, géolocalisé, partagé mis en place par Urbeo commerce.

ACCOMPAGNEMENT

Niveau d'accompagnement estimé nécessaire/niveau d'autonomie souhaité

La Ville de Herstal souhaite être accompagnée afin de trouver une solution ouverte de préférence chez BPost. A défaut, toute autre piste pourra être envisagée.

La présence de spécialistes en logistique sera nécessaire au montage du projet.

Tout autre accompagnement susceptible de permettre l'adaptation à d'autre territoire est le bienvenu, d'autant qu'Urbeo Commerce n'a pas de limite territoriale à ses missions et pourra aider à la mise en place d'une partie ou de l'ensemble du dispositif en réponse à toute demande.

