

	<b>Le numérique sauvera-t-il nos centres-villes ?</b>	<b>Date : 17 septembre 2018 à Quimperlé</b>

**Organisé par le CDPL et RN165**



**LE NUMÉRIQUE SAUVERA-T-IL NOS CENTRES VILLES ?**  
**LUNDI 17 SEPTEMBRE, 18H30 À QUIMPERLÉ**

La dévitalisation de nos centres-villes interroge et l'heure est à la recherche de solutions pour inverser la tendance. Parallèlement, notre société connaît une mutation en entrant dans l'ère du numérique. Le numérique pourrait-il être un atout pour revigorer nos centres-villes ? Le e-commerce, les applications mobiles publiques, les plateformes collaboratives... seront-ils les outils de demain pour apporter plus d'attraits, de fluidité, de convivialité dans les centres-villes ?

Avec

- Jacques-François Marchandise, Délégué général de la [FING](#) (Fondation Internet Nouvelle Génération)
- Fabienne Glomot, responsable du pôle CCI Entreprises et Transitions
- Tristan Douard, adjoint au Maire de Lorient, en charge du développement économique, de l'attractivité commerciale et de l'aménagement numérique

*Animé par Joachim Dubois, chargé de mission numérique à la ville de Lanester*

## **Les enjeux du centre-ville**

Un centre-ville dynamique rassemble des services non-marchands, une aire géographique économique, un espace démocratique, une aire culturelle...

Son attractivité est multi-sectorielle : commerces, habitat (attractivité avec la fibre), services publics, dépendance des personnes âgées, circulation, stationnement, animation des quartier, vie associative, déplacements. Le numérique trouve sa place partout. Tous les axes sont liés, l'un ne marchera pas sans l'autre.

Dans un état évolutif des centre-villes, le numérique est-il un levier, une solution et peut-il cadrer avec le plan [action Coeur de Ville](#) ?

Les projets de « Smart City » sont appuyés par l'Action cœur de ville. Par exemple, sur Lorient, plusieurs projets sont envisagés comme l'utilisation des anciennes cabines téléphoniques comme relais de connections (par exemple pour recharger les portables, tablettes...) utilisation de la Li-Fi (connexion à un réseau sans fil par la lumière), installation de capteurs sur les lampadaires afin de réguler l'éclairage (quid de la protection des données ?), application pour indiquer en temps réel le stationnement libre...

Nous sommes face à une problématique d'échelle territoriale. Nous avons assisté à une métropolisation du territoire. La « Smart City » est un modèle d'accentuation de la métropolisation à l'échelle mondiale. Sur un plan industriel, les grandes villes sont plus intéressantes. Changer d'échelle pour aller vers des villes plus petites (type Rennes) est encore perçu comme un barrage. Mais nous pouvons changer de paradigme en réinventant une centralité partant des gens et non des aménagements. On pourrait changer d'échelle avec par exemple le projet de Bretagne Sud, en partant de l'idée que plusieurs villes ensemble sont aussi fortes qu'une grande métropole.

Selon l'expérimentation, une ville comme Lorient peut être adéquate (exemple des commerces) mais d'autres types d'expérimentations seront plus judicieuses sur un territoire plus petit comme dans un bourg ou à l'échelle d'un quartier.

Comment le numérique peut-il répondre la problématique des rideaux qui se ferment, des habitants qui partent, des centres qui se vident face aux périphéries qui aspirent tout ?

Le sujet n'est pas encore mûr tant du côté des gens du numérique que de celui des personnes qui travaillent sur le développement des centres-villes.

## La fonction commerciale

Au Moyen-Âge les différentes fonctions des centres-villes se sont agrégées autour des marchés. Aujourd'hui, la fonction commerciale est en pleine évolution. Les commerces de centres-villes doivent utiliser le numérique pour entrer en contact avec leurs clients, pour promouvoir leurs offres, être visible, renforcer les liens. Le numérique est avant tout un outil et permet de développer le sentiment d'appartenance à une communauté de clients avec des valeurs communes.

Même si les galeries marchandes sont pionnières dans l'utilisation du numérique, ce modèle physique est dépassé car l'ensemble des fonctions n'est pas rempli à l'instar des centres-villes.

Exemple d'opération : Mon « centre-ville connecté » , fin septembre à Lorient.

Il s'agit d'un format de salon innovant et coopératif sur Lorient qui permettra de montrer les usages du numérique directement dans les commerces. Les commerçants ne sont pas forcément à l'aise avec cet outil, c'est pourquoi des prestataires du numérique viendront compléter l'événement par des ateliers (améliorer le confort du client, assurer la visibilité....). Des parcours de visites adressés aux élus locaux, clients et commerçants seront aussi proposés.

La ville de Lorient expérimente cette animation qui pourrait être dupliquée dans les autres villes. La faisabilité est surtout en fonction de la mobilisation des commerçants.

Chacun son rôle : la collectivité est un facilitateur. Elle peut accompagner les innovations mais ne peut faire à la place des commerces.

Cette opération peut aider à renforcer les commerces existants. C'est un effort possible comme il y a en plein d'autres.

Il est aujourd'hui difficile de chiffrer l'impact du numérique sur le commerce. Le numérique n'est pas la baguette magique mais la façon dont on l'utilise peut aider à améliorer les choses.

## Et le lien humain ?

Qu'est-ce que la « Smart City » ? Serait-ce que si, aujourd'hui, nous ne sommes pas connectés, nous serions considérés comme n'étant pas intelligents. Le [rapport de Luc Belo](#) sur l'avenir de la « Smart City » rappelle que *Smart*, en anglais signifie avant tout *rusé*. A la [Fing](#), un rapport a été publié sur les relations entre Numérique et vieillissement. Le constat est que le numérique peut être un apport intéressant s'il y a corrélation avec le lien humain. Le 3<sup>ème</sup> âge ne peut être seulement vu comme un marché potentiel.

Mais que reste-il du lien social ? Les centres commerciaux ont compris que pour se développer, ils devaient devenir un lieu de vie (banc pour les personnes âgées, jeux pour les enfants...). Si le commerçant passe son temps devant un ordinateur, cela ne résoudra pas le problème. Il nous faut repenser le lien humain.

En exemples sur Quimperlé : un restaurant de sushi a été créé grâce à un apport financier en crowdfunding. Les restaurateurs utilisent les réseaux sociaux pour renforcer leur lien avec les clients.

La Maison de la presse fait office de relais pour les colis. Ce service lui donne une nouvelle attractivité, même si parfois les commandes concernent les produits qu'elle-même vend. En outre, la vente de livres reste importante en magasin

La librairie : pour elle l'objectif est différent. Les clients viennent pour discuter autour d'un livre, une actu... Il s'agit d'un service complémentaire à la vente directe et rapide sur Internet.

Le Café Récré : ce concept a été créé par une seule personne (café pour les enfants où ils ont leur espace à eux avec des ateliers pour les enfants et parents). Aujourd'hui, il est devenu associatif avec une dynamique collective appuyée par les réseaux sociaux.

Le commerce local a besoin de proximité ce que les réseaux sociaux renforcent. Le numérique ne peut être efficace ou utile que si l'humain est derrière.

Certes, tout un ensemble de commerces souffrent des ventes en numérique. Mais ce n'est pas nécessairement concurrentiel puisque la proximité et le lien comptent également .

### **Mutation de nos modes de vie**

D'où viennent les dynamiques ? La mutation des modes de vie change la donne. Le rythme pendulaire n'est plus la norme (horaire et trajet fixe liés aux déplacements emploi-domicile) surtout dans le milieu urbain. Il y a des mutations de mode de vie et d'usages autour du numérique qui doivent amorcer des changements dans les façons de faire du commerce : amplitude horaire plus large, mutualisation des fonctions entre commerçants, décupler les m<sup>2</sup> .

Comment on hybride des lieux et les fonctions afin de favoriser la logistique des consignes et livraisons ?

Le numérique peut venir combler un vide en terme de contribution citoyenne , espace public commun.

Mais quid du milieu rural qui peine à avoir un réseau technique efficace.

### **Le numérique au service de la proximité**

Nous avons deux visions sur la dématérialisation des services publics : soit on ferme les guichets pour faire des économies, soit on considère qu'il y a un risque de déversoir sur d'autres services (juridique, social) et il faut réinventer un service de proximité et mutualiser les lieux (un seul guichet pour différents services administratifs). La dématérialisation des services publics peut être perçue comme étant une réussite avec des gains de productivité et des économies mais on rend les choses plus compliquées pour les personnes les plus fragilisées (lors d'un décès, perte d'emploi...).

Le numérique au service de la proximité (mutualisation avec les maisons de services) n'est pas encore mûr. Comment sécuriser les mots de passe (protection des données) lorsqu'une tierce personne les détient pour l'aide à l'utilisation des sites de services publics ?

Comment peut-on réinventer un service de proximité face aux nouvelles cartes (judiciaire, scolaires....) qui sont revus pour des raisons économique mais avec un effet domino sur le territoire ?

Le numérique n'est pas la solution mais peut-être un levier.

La démocratie peut aussi se vivre de façon dématérialisée. L'agora peut vivre via le numérique en faisant inter agir une partie des habitants (exemple de Lanester). Les champs d'expérimentation, les tests sont ouverts.

### **Questions/ réponses / remarques**

Question : Le numérique peut développer des outils de gestion, d'optimisation des stocks mais il manque de formation.

Réponse : la gestion du stock et la logistique subissent de fortes contraintes foncières. Les nouveaux services de consigne, de livraison de proximité demandent de nouveaux besoins de mutualisation. Créer une activité reste plus facile que de la transformer. Il faut alors changer les fondamentaux.

Exemple de la plateforme numérique de mutualisation des ressources, lieux , compétences créée par le club des entrepreneurs de la CCBBO (Communauté de Communes Blavet Bellevue Océan).

Remarques :

Dans les centres-villes, nous avons surtout de petits commerçants indépendants qui n'ont pas forcément les moyens de se former.

L'illectronisme et l'illettrisme sont à prendre en compte. Nous devons accompagner, éduquer, former. Pourquoi ne pas devenir un territoire expérimental de la démocratie technique ?

Les ressources humaines doivent aussi évoluer pour quitter le système descendant et aller vers une approche plus fonctionnelle.

Quels métiers pour développer le territoire ? Beaucoup de modèles sont importés (exemple des ateliers Google). On évoque l'attractivité et le rayonnement du territoire mais quid du développement endogène (éducation , formation entre pairs....)