

EBL TALK

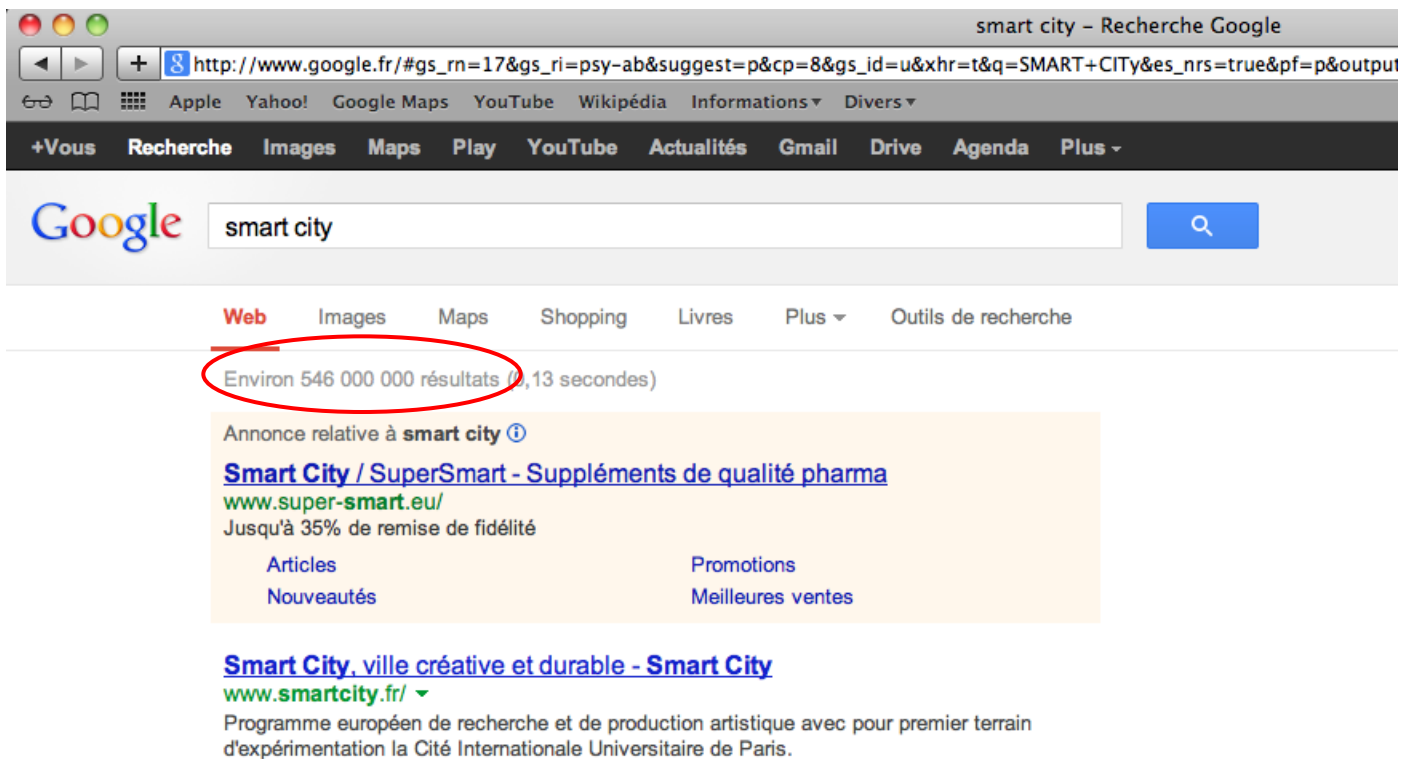
Une approche différente du concept de « Smart City »



Pol GOETZINGER
p.goetzing@[sustain.lu](mailto:p.goetzing@sustain.lu)

Un constat

Pour appréhender et comprendre la Smart City, environ **546 millions** de résultats sont à notre disposition ...



The screenshot shows a Google search interface with the query "smart city". The search results page displays "Environ 546 000 000 résultats (0,13 secondes)" in a red circle. Below the search bar, there are tabs for "Web", "Images", "Maps", "Shopping", "Livres", "Plus", and "Outils de recherche". The first result is an advertisement for "Smart City / SuperSmart - Suppléments de qualité pharma" from "www.super-smart.eu/", offering up to 35% off on loyalty. The second result is "Smart City, ville créative et durable - Smart City" from "www.smartcity.fr/", describing a European program for artistic research and production in Paris.

smart city - Recherche Google

http://www.google.fr/#gs_rn=17&gs_ri=psy-ab&suggest=p&cp=8&gs_id=u&xhr=t&q=SMART+CITY&es_nrs=true&pf=p&output

Apple Yahoo! Google Maps YouTube Wikipédia Informations Divers

+Vous Recherche Images Maps Play YouTube Actualités Gmail Drive Agenda Plus

Google smart city

Web Images Maps Shopping Livres Plus Outils de recherche

Environ 546 000 000 résultats (0,13 secondes)

Annonce relative à **smart city**

Smart City / SuperSmart - Suppléments de qualité pharma
www.super-smart.eu/
Jusqu'à 35% de remise de fidélité

Articles Promotions
Nouveautés Meilleures ventes

Smart City, ville créative et durable - Smart City
www.smartcity.fr/

Programme européen de recherche et de production artistique avec pour premier terrain d'expérimentation la Cité Internationale Universitaire de Paris.

Définir la Smart City :

Des définitions existent, mais le concept reste relativement flou

- Selon Giffinger, les villes intelligentes peuvent être identifiées (et classées) d'après six critères principaux ou dimensions principales. Ces critères sont : une **économie** intelligente, une **mobilité** intelligente, un **environnement** intelligent, des **habitants** intelligents, un **mode de vie** intelligent et, enfin, une **administration** intelligente. Ces six critères se connectent avec les traditionnelles théories régionales et néoclassiques de la croissance et du développement urbain. Ils sont respectivement basés sur les théories de la compétitivité régionale, l'économie des transports et des TIC, les ressources naturelles, les capitaux humains et sociaux, la qualité de vie et la participation des citoyens à la vie démocratique de la ville.
- Pour Jean Bouinot, la ville intelligente est celle qui sait à la fois attirer et retenir des entreprises employant de la main-d'œuvre hautement qualifiée .
- Pour Fadela Amara, une ville intelligente l'est à travers le numérique, en utilisant toutes les nouvelles technologies au service des citoyens. C'est également une ville capable de créer de l'emploi, de mettre au service de ses habitants des transports de haute qualité et de garantir une grande mobilité. S'ajoutent aussi un logement salubre, un accès aux soins, à l'éducation et au divertissement.

Une définition différente selon :

- L'échelle

Territoire

- Planification stratégique

Ville

- Programmation urbaine

Quartier

- Programmation opérationnelle

Bâtiment

- Architecture durable

- Les enjeux
 - Energie
 - Mobilité
 - Déchets
 - Biodiversité
 - Eau
 - Economie inclusive
 - Gouvernance

Remarques conclusives :

La Smart City, c'est donc :

- Un grand nombre de définitions
- Un regroupement de beaucoup de concepts
- De nombreux acteurs impliqués
- La conception de projets divers

Notre approche : de la Smart City à la Cité des Services

« Voyons plus loin : **comment les gens vont s'approprier cette ville intelligente à venir ?** Comment penser d'autres gouvernances ? Comment imaginer un « Open Gouvernement » ? Ce qui nous ramène au principe de la « donnée ouverte et partagée ». »

Bruno Marzloff, sociologue et directeur du cabinet d'études et de prospective Chronos

Définir la Smart City :

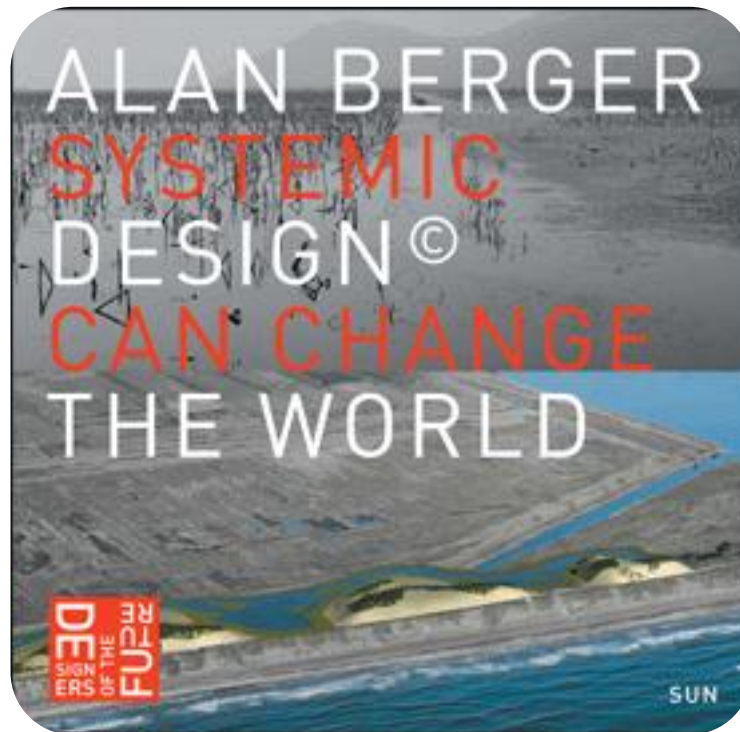
Nous considérons le concept de Smart City selon un chainon qui est le suivant :
analyse-synthèse-mise en œuvre

•5 approches :

- 1- Approche stratégique
- 2- Approche multi-pilier
- 3- Approche transversale
- 4- Approche utilisateur/citoyen
- 5- Approche d'innovation

1- Approche stratégique

Il s'agit de l'analyse du contexte actuel et des enjeux futurs par une approche de « **Systemic Design** »



Design process – System design

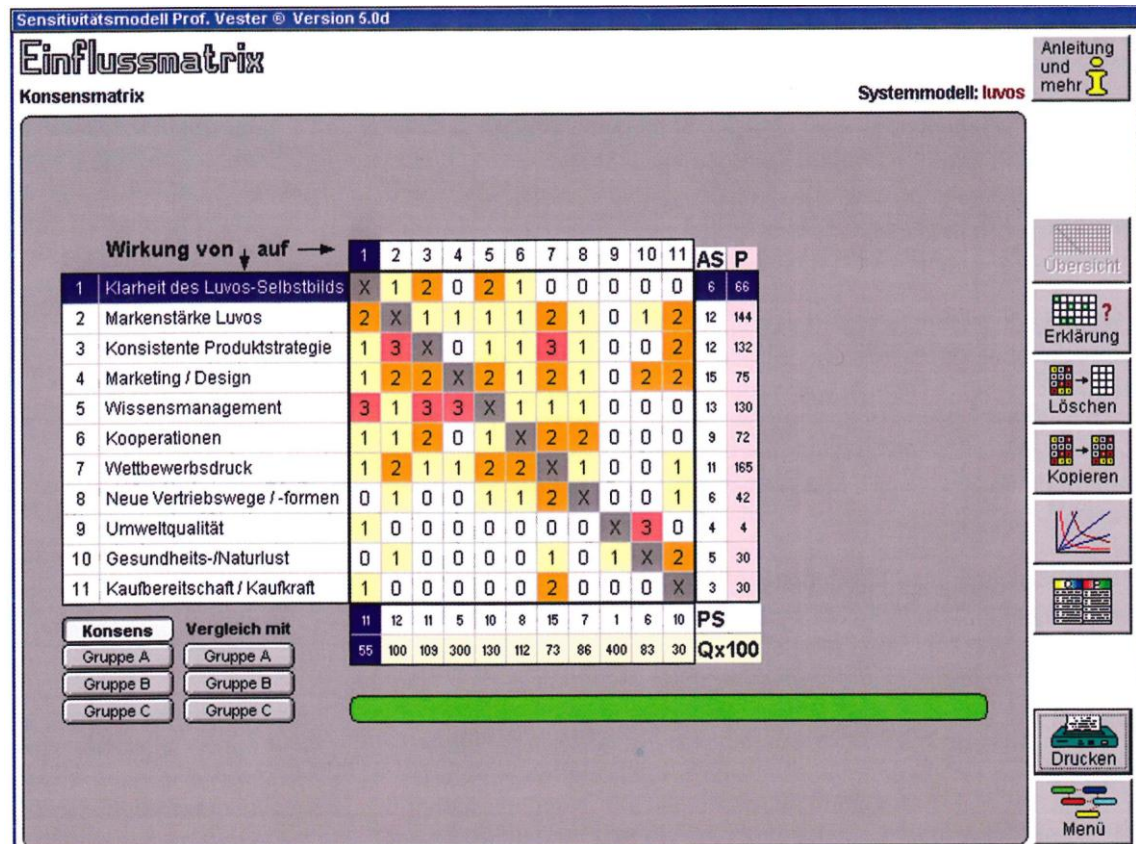
Les méthodes du System Design permettent de gagner une vue holistique sur la situation actuelle d'une entreprise et de son environnement sans connaître tous les détails tout en intégrant dès le début l'être humain (externe: clients et interne: collaborateurs).

Objectifs:

- Connaître les interactions entre les différents domaines d'activités
- Montrer points d'adaptations pour services existants
- Identifier des marchés (services) potentiels et futurs

Grille d'influence (Einflussmatrix)

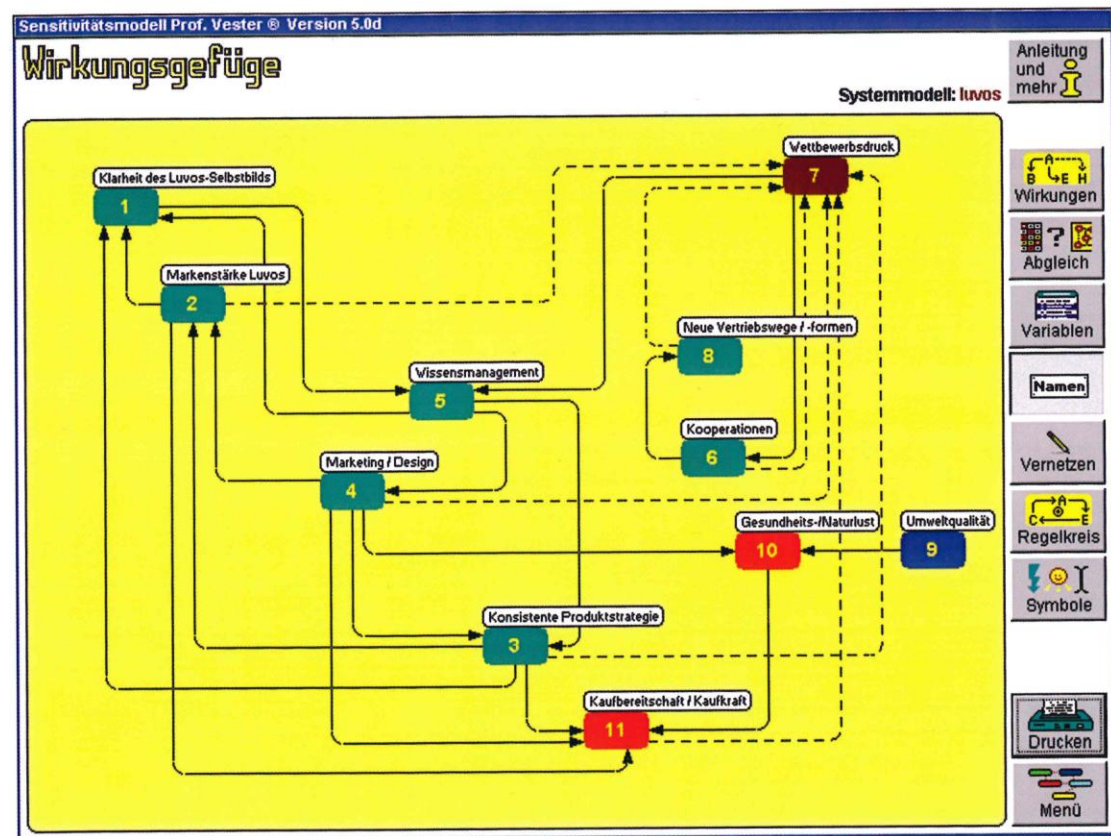
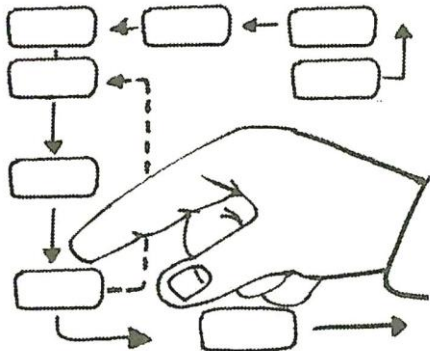
	1	2	3	4
uuu	X			
uuu		X		
uuu			X	
uuu				X



System Design – how to proceed?

Einflussmatrix « Luvos Heilerde », Alte Marke neue Märkte/ Martine Kerschen, Kathrin Vent, Nadja Schäder/ Universität Kassel 2006

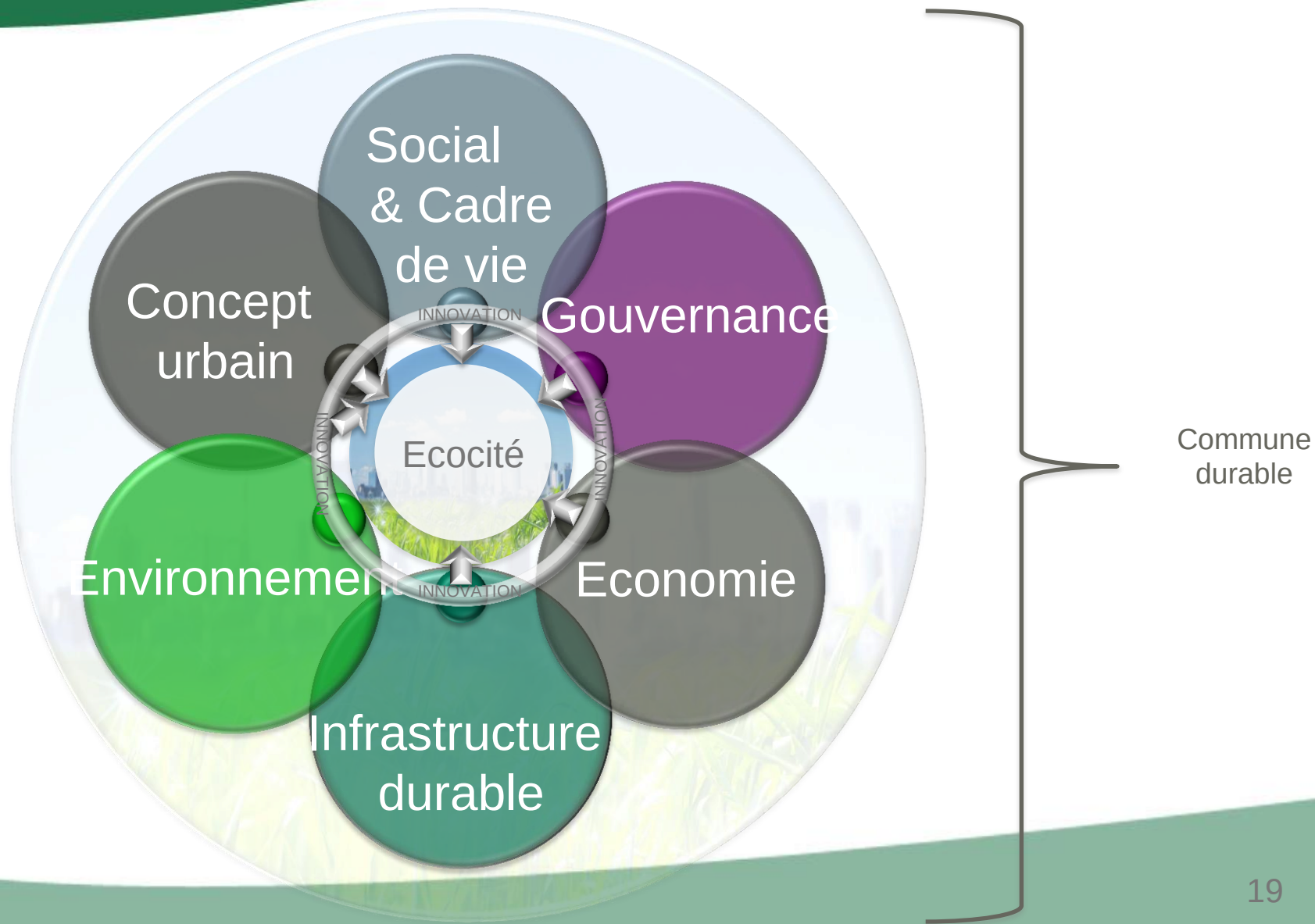
Systeme d'interaction (Wirkungsgefüge)



Systemdesign – how to proceed?

Einflussmatrix « Luvos Heilerde », Alte Marke neue Märkte/ Martine Kerschen, Kathrin Vent, Nadja Schäder/ Universität Kassel 2006

2- Approche multi-pilier



3- Approche transversale

- D'un point de vue macro- économique :



Une approche holistique qui croise les thèmes pour dessiner des projets de villes et de quartiers de ville durables

- D'un point de vue micro-économique :

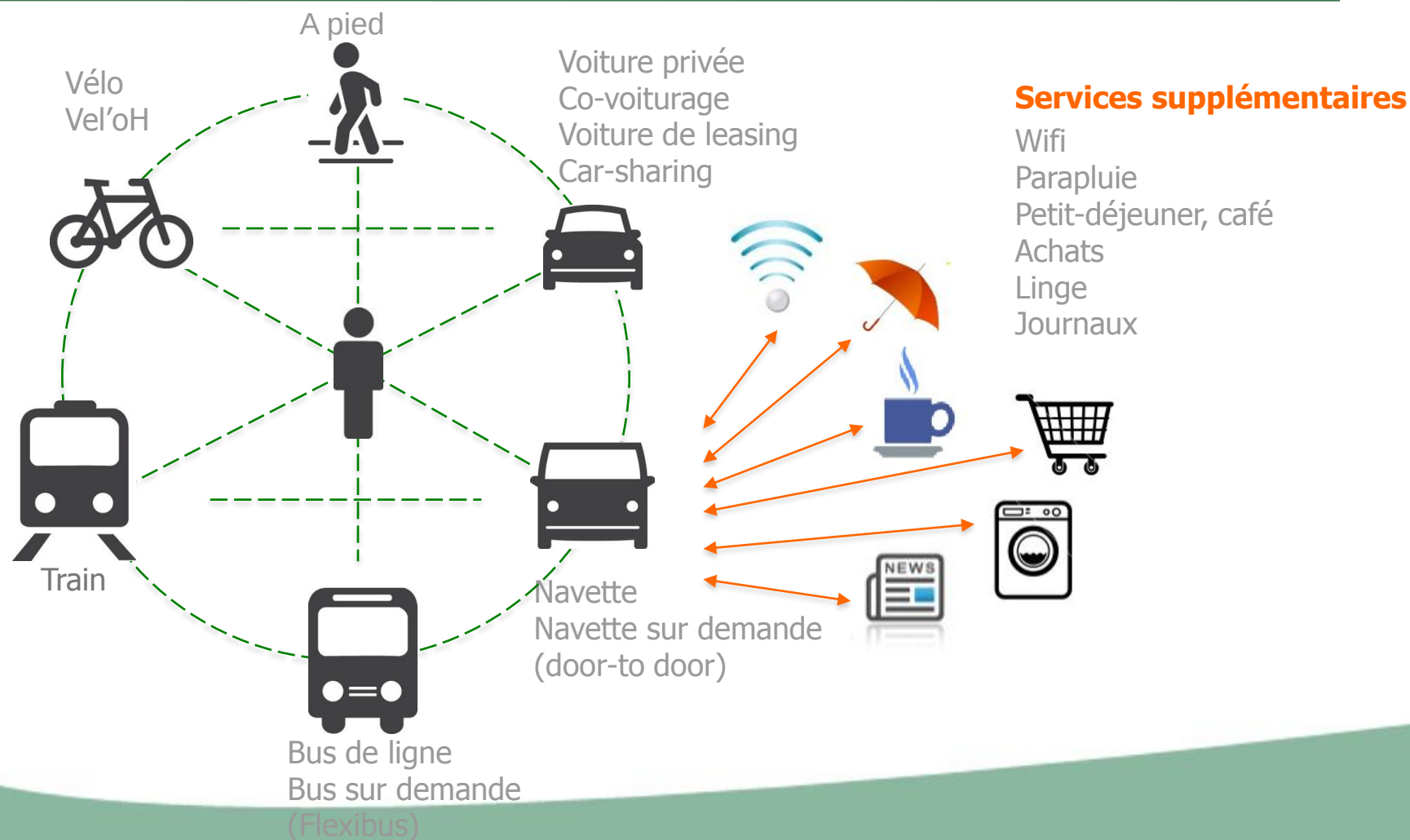
SMOVE

Sustainable Mobility Services



Sustain, agrégateur de compétences durables, et le groupe **Sales-Lentz** ont conjugué leur savoir-faire afin de pouvoir vous offrir une solution de bout-à-bout en matière d'éco-mobilité de votre organisation, garantissant une action percutante sur l'efficacité de votre entreprise.

Trajet: Domicile ↔ Travail



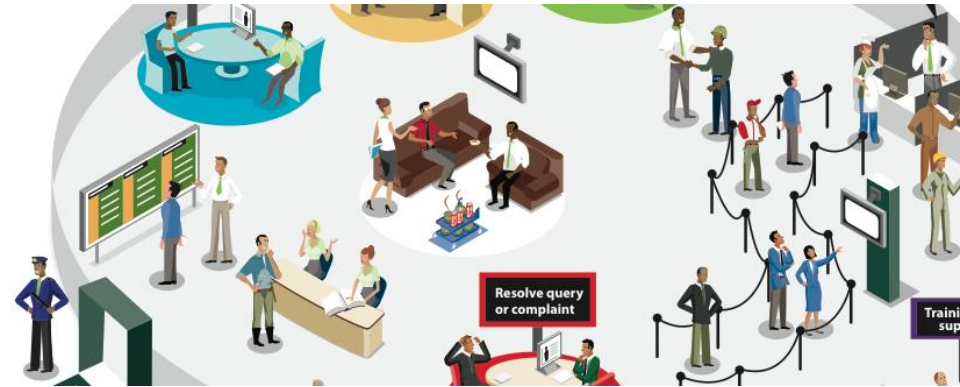
4- Approche Utilisateur/citoyen

L'utilisateur étant au centre de notre démarche, nous nous appuyons sur le concept de « **Service Design by User Experience** »

Objectif :

- Intégrer les utilisateurs dans la phase d'analyse et de design de solutions durables pour accroître largement l'appropriation et l'utilisation de ces services par les différents utilisateurs

Touchpoint Mapping



Touch
Point



Qualitative interviews



Participant observation on journey



Passenger/customer journey and Walk trough



STEP 1: SELECT PRODUCT



Expectation and Experience Map

Rail Europe Experience Map

Guiding Principles

People choose rail travel because it is convenient, easy, and flexible.

Rail booking is only one part of people's larger travel process.

People build their travel plans over time.

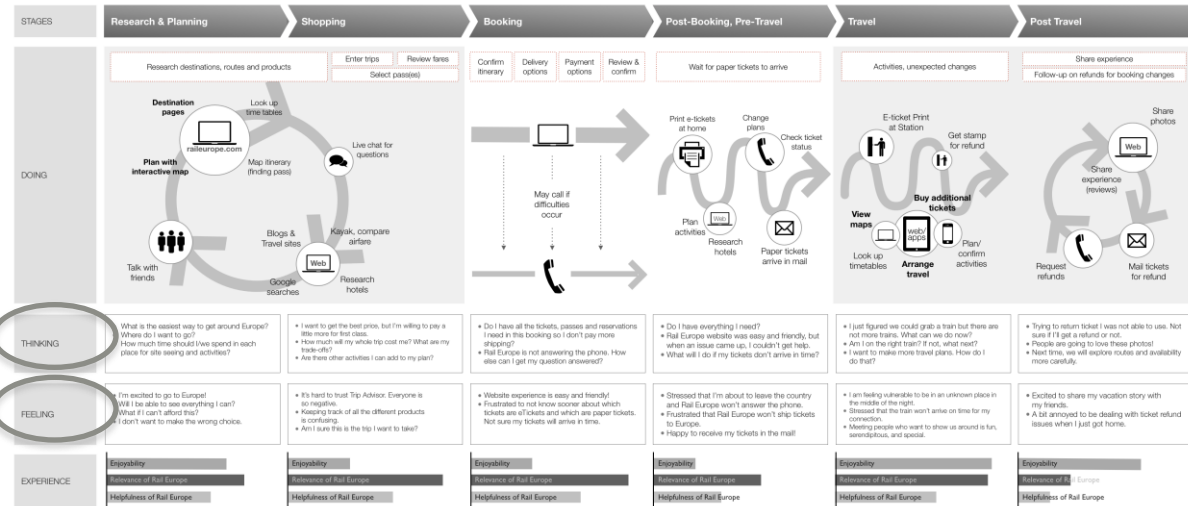
People value service that is respectful, effective and personable.

Customer Journey

Customer Journey

Experience

Opportunities



Opportunities

GLOBAL			PLANNING, SHOPPING, BOOKING			POST-BOOK, TRAVEL, POST-TRAVEL	
Communicate a clear value proposition.	Help people get the help they need.	Support people in creating their own solutions.	Enable people to plan over time.	Visualize the trip for planning and booking.	Arm customers with information for making decisions.	Improve the paper ticket experience.	Accommodate planning and booking in Europe too.
STAGE: Initial visit	STAGES: Global	STAGES: Global	STAGES: Planning, Shopping	STAGES: Planning, Shopping	STAGES: Shopping, Booking	STAGES: Post-Booking, Travel, Post-Travel	STAGE: Traveling
Make your customers into better, more savvy travelers.	Engage in social media with explicit purposes.		Connect planning, shopping and booking on the web.	Aggregate shipping with a reasonable timeline.		Proactively help people deal with change.	Communicate status clearly at all times.
STAGES: Global	STAGES: Global		STAGES: Planning, Shopping, Booking	STAGE: Booking		STAGES: Post-Booking, Traveling	STAGES: Post-Booking, Post Travel

Information sources: Stakeholder interviews, Cognitive walkthroughs, Customer Experience Survey, Existing Rail Europe Documentation

Adaptive path, Linear process, Non-linear, but time based

adaptive path

Experience Map for Rail Europe | August 2011

5- Approche d'innovation

Notre approche d'innovation vise à affronter les défis d'aujourd'hui en utilisant les solutions de demain

➔ La révolution des services par le numérique y est au centre

Quelques exemples :

- Le paysage des compteurs intelligents à Luxembourg
- "Smart Innovation in Energy"
- Les systèmes de transports publics décarbonisés
- Une approche transversale en soins et santé

Prise en compte du cadre Luxembourgeois

- Traité de Kyoto
- Mix énergétique
- Efficience énergétique
- Pacte Environnement et Climat (PEC)

Présentation de Sustain, agrégateur de compétences en Développement Durable

Sustain, agrégateur de compétences en Développement Durable

•Nos domaines d'activité

Aménagement durable des territoires

Climat et Énergie

Mobilité durable

Développement économique durable

Marketing Durable

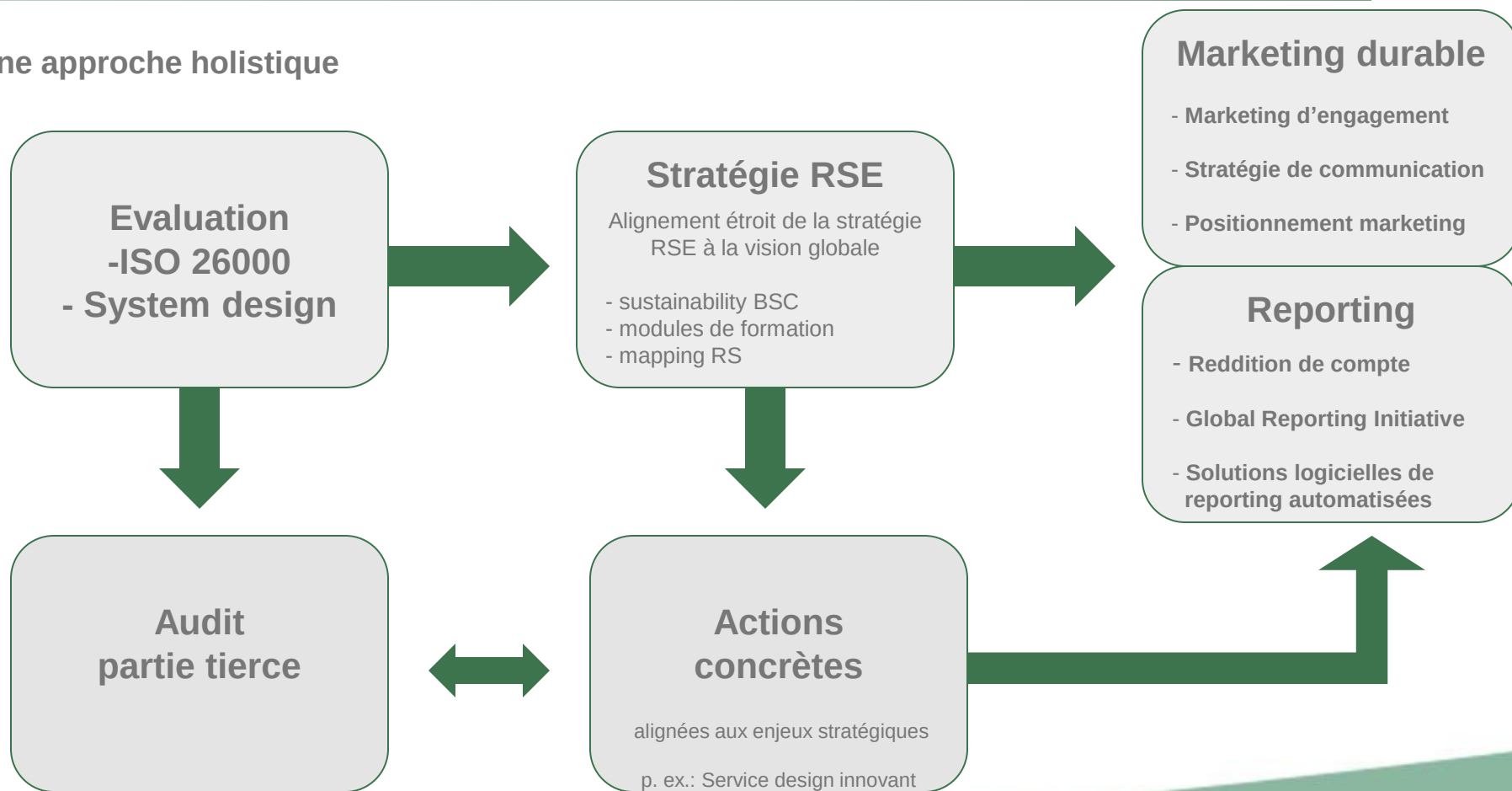
•Notre spécificité

Un double engagement dans nos domaines d'activité

Consultance stratégique & Accompagnement des missions techniques

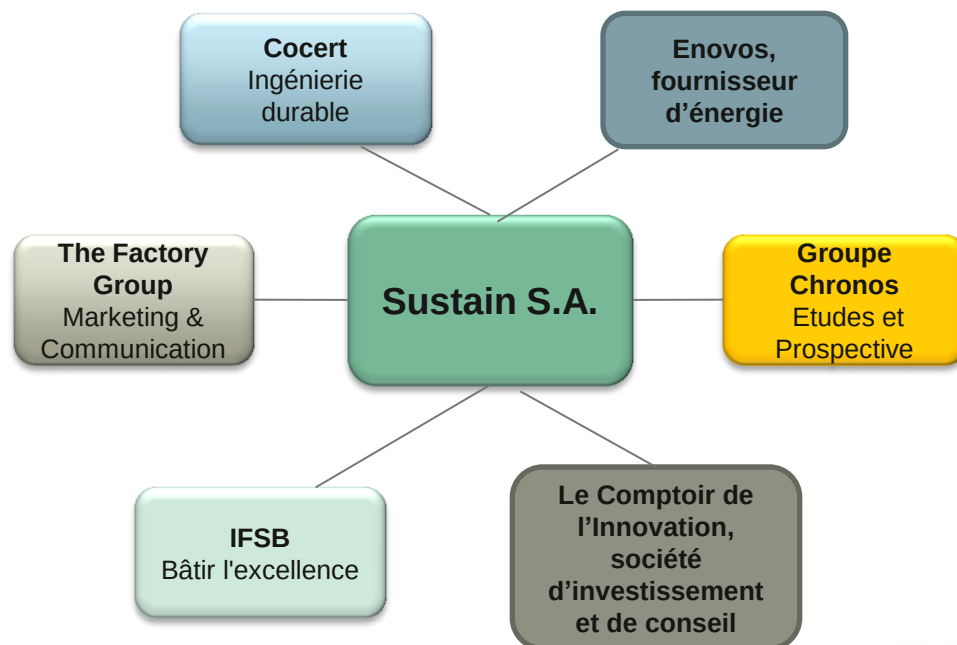
Notre portfolio de services

Une approche holistique



Sustain, agrégateur de compétences

Sustain propose une approche globale et intégrée de la problématique RSE basée sur des partenariats apportant des compétences spécialisées complémentaires:



Les avantages de la démarche Sustain

Vision globale et transversale

- Meilleure performance des mesures adoptées

Intégration de l'utilisateur

- Meilleure appropriation des services proposés

Intégration de la couche des NTIC

- Accroissement du potentiel de mutualisation des ressources

Approche d'innovation

- Meilleure durabilité des solutions

Questions – Réponses ?



Laubaine
Pompier