

Les citoyens à travers le monde plébiscitent les « villes intelligentes » et ont des attentes fortes en matière de développement durable

- **L'urbanisme durable fait désormais partie des considérations des citoyens, 42% d'entre eux se déclarant prêts à quitter leur ville en raison de préoccupations liées à la pollution**
- **Plus d'un tiers des citoyens sont disposés à payer plus pour des services digitaux enrichis**
- **Les initiatives de « Smart City¹ » aident les villes à faire face à la pandémie de COVID-19**

Paris, 27 juillet 2020 – À l'ère du digital, la vie urbaine d'aujourd'hui n'est pas à la hauteur des attentes en constante évolution des citoyens. Cette constatation ressort d'un nouveau rapport du [Capgemini Research Institute](#), qui a interrogé 10 000 citoyens et plus de 300 responsables de ville dans 10 pays et 58 villes. Le rapport souligne que de nombreux citoyens sont mécontents de l'aménagement actuel de leur ville et seraient prêts à s'installer dans une ville davantage engagée dans un programme de transition numérique. 40% des citoyens interrogés à travers le monde invoquent de multiples raisons qui pourraient les décider à quitter leur ville dans un avenir proche, parmi lesquelles une « frustration digitale ».

Le rapport « [Street Smart: Putting the citizen at the center of Smart City initiatives](#) » révèle que plus de la moitié des citoyens interrogés (58%) estime que les *Smart City* sont durables et qu'elles fournissent des services urbains de meilleure qualité (57%). Cela explique pourquoi plus d'un tiers d'entre eux (36%) est prêt à payer plus pour ce mode de vie urbain enrichi. Toutefois, la mise en œuvre de ces initiatives présente des défis importants, en particulier en matière de données et de financement.

Selon le rapport, seul un responsable de ville sur dix estime que la mise en œuvre d'une vision de *Smart City*² pour sa municipalité est à un stade avancé, tandis que moins d'un quart d'entre eux (22% environ) a commencé à déployer des initiatives de *Smart City*. Alors que deux-tiers de la population mondiale pourraient vivre dans une ville d'ici 2050, et tandis que le nombre de mégapoles³ pourrait passer de 33 aujourd'hui à 43 d'ici 2030⁴, le souhait des citoyens à travers le monde de vivre dans une *Smart City* s'est amplifié : un défi que les villes devraient prendre en compte pour envisager une accélération de leur transition.

La clé pour un mode de vie urbain amélioré

Selon le rapport, la mise en place d'un programme de développement durable par leur ville représente un enjeu de plus en plus important aux yeux des citoyens : la pollution (42%) et le manque d'initiatives durables (36%) sont des préoccupations majeures, qui pourraient les motiver à quitter leur ville. Au cours des trois dernières années, 42% des responsables de villes ont déclaré que les initiatives durables sont à la traîne, et 41% affirment que

¹ « Ville intelligente »

² Dans le cadre de cette étude, Capgemini a repris la définition de *Smart City* de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe : « Une ville intelligente et durable est une ville novatrice qui utilise les technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'autres moyens pour améliorer la qualité de vie, l'efficacité de la gestion et des services urbains ainsi que la compétitivité tout en respectant les besoins des générations actuelles et futures dans les domaines économique, social, environnemental et culturel ».

³ Une mégapole est une très grande ville, comptant notamment plus de 10 millions d'habitants.

⁴ « [2,5 milliards de personnes de plus habiteront dans les villes d'ici 2050](#) », ONU, mai 2018



l'absence de programme de développement durable dans les 5 à 10 prochaines années est l'une des cinq principales conséquences de la non-adoption des technologies digitales.

Les initiatives de *Smart City* entraînent des améliorations tangibles des services urbains à tous les niveaux. Cependant, selon le rapport de Capgemini, ce mode d'évaluation est réducteur sans prise en compte de la perception qu'en ont les citoyens, notamment la satisfaction en termes de qualité de vie que les initiatives de *Smart City* leur procurent.

Par exemple, 73% des personnes interrogées plébiscitent l'amélioration de la qualité de l'air, bénéfique pour leur santé. Ce pourcentage chutant à 56% parmi les citoyens n'ayant pas recours à des services urbains prodigués par une *Smart City*. Plus d'un tiers des citoyens (36%) se disent prêts à payer pour vivre dans une *Smart City*. Ce chiffre est supérieur chez les citoyens les plus jeunes et les plus aisés : 44% parmi la génération Y, 41% parmi la génération Z⁵ et 43% chez les personnes interrogées gagnant plus de 80 000 USD.

Les données et le financement sont des obstacles à la mise en œuvre des initiatives

Si les *Smart City* peuvent régler certains des points négatifs traditionnels liés à la vie urbaine, tels que les transports en commun et la sécurité, la mise en œuvre de ces initiatives présente de sérieux défis. Les données font partie intégrante de l'optimisation des *Smart City*, pourtant, 63% des citoyens interrogés à travers le monde estiment que la confidentialité de leurs données personnelles prime sur l'accès à des services urbains de premier ordre. Par ailleurs, près de 70% des responsables de ville expliquent que le financement de leur budget est un défi majeur, et 68% d'entre eux déclarent qu'ils peinent à construire les plateformes numériques nécessaires pour déployer et rendre accessibles les initiatives de *Smart City*. Parallèlement, 54% des citoyens interrogés pensent que les BigTechs⁶ fourniraient de meilleurs services que ceux fournis par leur ville.

Matthias Wieckmann, responsable de la stratégie digitale pour la ville de Hambourg, explique : « *Lorsqu'on envisage de mettre en œuvre une initiative de Smart City, il est conseillé de commencer par des projets limités à une petite échelle, pouvant être testés avant d'être déployés, et ce, afin d'être en mesure de démontrer leur impact et leur viabilité économique pour obtenir les financements nécessaires. Pour les premières phases de leur projet, des solutions plus petites permettront aux responsables de villes d'avancer plus rapidement, ce qui ne serait pas le cas avec le lancement d'emblée de projets d'ensemble. En procédant ainsi, il est plus facile d'obtenir des soutiens et des financements.* »

Les initiatives de Smart City aident les villes à faire face à la crise de la COVID-19

Les *Smart Cities* peuvent contribuer à une meilleure gestion des pandémies. Selon le rapport de Capgemini, à l'heure où le monde lutte contre la pandémie de COVID-19, des responsables de ville ont recours à la technologie pour relever certains des défis auxquels leur ville est confrontée. 68% d'entre eux déclarent que les initiatives digitales, telles que les applications connectant les usagers aux infrastructures sanitaires ou facilitant le suivi des patients à distance, les aident à gérer la crise actuelle. La ville de Bangalore en Inde a ainsi transformé son centre de contrôle en « cellule de crise » pour faire le suivi des patients et élaborer des plans de confinement à l'aide de technologies de cartes thermiques⁷. À Rome, le personnel de l'aéroport utilise des casques intelligents équipés en

⁵ La génération Y (ou « Millenials ») regroupe l'ensemble des personnes nées entre le début des années 80 et la fin des années 90. Elle succède à la génération X et précède la génération Z débutant à l'an 2000.

⁶ Le terme « BigTechs » renvoie aux entreprises les plus importantes et les plus influentes de l'industrie des technologies de l'information.

⁷ « [45 smart city command and control centers turn into COVID-19 war rooms](#) », *The Economic Times*, mars 2020



réalité augmentée et en capteurs thermiques qui permettent de contrôler plusieurs voyageurs à la fois, tout en maintenant une distance de sécurité⁸.

Pour accélérer la mise en œuvre d'une *Smart City*, une collaboration étroite entre les principales parties prenantes est nécessaire

Déploiement et financement de technologies et projets innovants ne suffisent pas en soi pour créer une *Smart City*. La collaboration entre toutes les parties prenantes du projet – responsables de ville, citoyens et tiers (notamment start-ups, universités ou entreprises de capital-risque) –, est primordiale.

Le rapport conclut sur trois recommandations :

- Développer une vision de *Smart City* avec la durabilité et la résilience comme pierre angulaire.
- Permettre aux responsables de ville d'endosser le rôle d'entrepreneurs et, dans le même temps, garantir la protection des données afin d'instaurer la confiance.
- Bâtir une culture de l'innovation et de la collaboration avec les citoyens au sein de l'écosystème de la ville.

Pierre-Adrien Hanania, responsable de l'offre Intelligence Artificielle pour le Secteur Public chez Capgemini, explique : « *La perception et le statut d'une Smart City représentent désormais un facteur clé de différenciation pour les citoyens. Il est donc primordial pour les urbanistes et les responsables de ville de prendre en compte cette dimension ; les citoyens constituant la ressource la plus intelligente d'une ville, ils doivent être placés au cœur des initiatives de Smart City. La ville doit œuvrer pour s'assurer que les initiatives s'appuyant sur la technologie offrent aux citoyens les expériences et la qualité de vie qu'ils recherchent. Celui lui permettra de freiner les départs de ses habitants. En outre, la ville pourra organiser une transition numérique à l'image de sa population, pour le bénéfice des citoyens qui sont aujourd'hui disposés à investir dans leurs habitations. De plus, les initiatives de 'Smart Cities' permettent aux villes d'être plus résilientes face à des crises telles que la pandémie actuelle de COVID-19. Néanmoins, pour y parvenir, il est essentiel de fédérer tout l'écosystème des données ainsi que les parties prenantes de la ville autour d'un schéma directeur et d'un axe central constitués de l'ADN de celle-ci, de la confidentialité des données et de la viabilité de la vision d'ensemble.* »

Pour consulter l'étude dans son intégralité, ainsi que ses recommandations, cliquez [ici](#).

Méthodologie de l'étude

Le *Capgemini Research Institute* a mené une enquête consommateur exhaustive auprès de plus de 10 000 citoyens, ainsi qu'un sondage auprès de 310 conseillers municipaux dans 58 villes de 10 pays, incluant les Etats-Unis, le Royaume-Uni, la France, l'Allemagne, les Pays-Bas, l'Italie, l'Espagne, la Suède, l'Inde et Singapour.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, de la transformation numérique, des services technologiques et d'ingénierie. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte aujourd'hui 270 000 collaborateurs présents dans près de 50 pays. Avec Altran, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires combiné de 17 milliards d'euros en 2019.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

À propos du *Capgemini Research Institute*

⁸ « [Italian airport leads Europe in adopting AR thermal scanning helmets](#) », *Venturebeat*, mai 2020



Le « Capgemini Research Institute » est le centre de recherche de Capgemini. Il publie régulièrement des études sur l'impact des technologies digitales au sein des organisations et des grands secteurs économiques. L'équipe de l'Institut s'appuie sur le réseau international d'experts de Capgemini et travaille en étroite collaboration avec les partenaires académiques et technologiques du Groupe. Il dispose de plusieurs centres de recherche dédiés en Inde, au Royaume-Uni, à Singapour et aux Etats-Unis. Il a été récemment classé N°1 mondial pour la qualité de ses recherches par des analystes indépendants.

Plus d'informations sur <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>