

**Forum**  
des services  
**mobiles**  
sans contact



**Observatoire des projets de villes NFC  
et des services mobiles sans contact**

**Synthèse des retours d'expériences sur les  
projets menés entre 2007 et 2009**

10 Février 2010

Avec le soutien de



Forum des services mobiles sans contact  
66 rue des Archives – 75003 Paris – France  
Tél. : 01 70 64 38 90 – <http://www.forum-smisc.org>

## SYNTHESE

---

**Les téléphones mobiles** utilisés quotidiennement par une grande partie de la population **ouvrent de nouvelles perspectives de dématérialisation** et modifient la relation entre les entreprises, les collectivités et les citoyens.

Au sein des différentes technologies permises par le mobile, la technologie NFC (Near Field Communication ou communication en champ proche) permet une interaction rapide et novatrice entre le téléphone mobile du citoyen et les services proposés par les collectivités et les acteurs privés. Largement déployée dans le monde, principalement à travers les cartes sans contact compatibles avec la technologie NFC, **de nombreux usages sont déjà possibles pour la billettique du transport public, le paiement, les cartes de vie quotidienne ou la gestion d'accès sécurisés** (notamment dans les immeubles ou les espaces universitaires). L'arrivée des nouveaux modèles de téléphones mobiles intégrant la technologie NFC (ci-après dénommés « Mobiles NFC ») permettra de consolider ces applications dans un **bouquet de services personnalisés**, et de proposer de nouvelles applications interactives pour fournir des **informations contextuelles, à la demande de l'utilisateur**.

Le NFC représente ainsi une opportunité pour les collectivités territoriales de **gérer plus facilement la multiplicité de leurs services** mais aussi de mieux **communiquer avec les citoyens** en situation de mobilité

Malgré l'intérêt des acteurs privés et publics pour le Mobile NFC, l'adoption de ces appareils tarde à se développer. Les aspects techniques sont, pour l'essentiel, résolus. Il reste des difficultés à surmonter pour un déploiement massif en France de cette nouvelle technologie, comme par exemple la clarification des modèles d'affaires, les besoins d'implication conjointe de plusieurs acteurs et les questions liées au partage d'informations relatives à l'utilisateur du Mobile.

Le Forum des services mobiles sans contact a pour objectif de contribuer à **rendre possible la commercialisation de Mobiles NFC au niveau national, en mobilisant les acteurs privés et publics autour d'objectifs communs**, pour offrir à tous des perspectives claires, tant économiquement que socialement. Le Forum a notamment publié fin 2009 un livre blanc pédagogique « Liberté, Mobilité, Citoyenneté : le téléphone mobile NFC au service des territoires » disponible sur son site web. La Caisse des Dépôts, ainsi que le Ministère de l'Industrie, soutiennent cette initiative, dans la mesure où ces nouveaux usages sont fortement porteurs de valeur ajoutée pour nos entreprises et nos territoires, et à terme gages de croissance, de compétitivité et d'emploi pour notre pays.

C'est pourquoi, à la veille de la pré-commercialisation des Mobiles NFC sur la région Nice Côte d'Azur, le Forum des services mobiles sans contact – avec le soutien de la Caisse des Dépôts – conduit une étude des différents projets NFC menés en France afin d'en dégager les principaux enseignements, et offrir des éléments concrets pour guider les décisions des décideurs de collectivités territoriales.

Les retours d'expérience analysés dans cette étude doivent permettre aux collectivités territoriales de mieux capitaliser sur les projets déjà menés et appréhender les enjeux et pré-requis des écosystèmes du sans contact, et notamment les usages prochains de Mobiles NFC.

Basé sur l'étude de 15 expérimentations sur des territoires français et l'audition de 23 acteurs impliqués, un bilan des expérimentations a pu être mené :

- Les expérimentations ont permis de valider l'intérêt des utilisateurs finaux pour cette technologie et de surmonter les difficultés techniques de la mise en place de la NFC ;
- Le montage financier et juridique d'une expérimentation est relativement simple, à l'inverse des déploiements à grande échelle, nettement plus complexes à gérer.

En parallèle du bilan, l'analyse des expérimentations complétées par l'audition des parties prenantes et les réflexions du groupe de travail a permis de dégager dix constats pour guider les réflexions des décideurs pour la réussite de projets NFC sur un territoire :

1. **Le citoyen doit être au cœur de la définition des offres NFC.** Les services NFC proposés doivent répondre clairement à ses besoins en tenant compte de sa capacité d'appropriation et d'acceptation de ces nouveaux usages.
2. **A court terme, la diffusion des cartes sans contact est un pré requis.** Compte tenu de l'impossibilité de déployer massivement en un temps court des téléphones mobiles compatibles à l'ensemble des Français, les services sans contact ne seront intéressants pour les collectivités et les entreprises que s'ils proposent des services à une population large. Les cartes sans contact, déjà fortement déployées permettront ainsi un usage démocratique du sans contact pendant la phase de décollage du NFC.
3. **Les mobiles NFC devront apporter une vraie plus value par rapport aux cartes sans contact pour être plébiscités par les clients.** Le service proposé sur mobile pourrait par exemple apporter une meilleure interactivité avec un accès direct à plus d'information dans les situations de mobilité.
4. **Le transport est un service clé pour initier le multi services et adresser une large population.** Avec des centaines de milliers d'utilisateurs quotidiens et occasionnels des transports publics au sein d'un territoire, les applications de NFC dans les transports sont des usages qui permettent à la fois de toucher une base large d'individus tout en apportant une vraie promesse par rapport aux tickets ou cartes.
5. **L'implication des collectivités est essentielle pour faciliter l'essor du NFC à plusieurs titres.** Ces dernières peuvent avoir un rôle de clients directs, de prescripteurs mais aussi de facilitateurs dans le cadre du développement du NFC.
6. **Pour impliquer les collectivités, les services NFC devront être interopérables,** facilement accessibles, garantir le respect de la confidentialité et permettre une valorisation du territoire.
7. **Les collectivités ont intérêt à faire coexister leurs bouquets de services avec ceux des acteurs privés** pour deux raisons : garantir un réel décollage auprès des utilisateurs en leur permettant d'accéder à plusieurs services avec leur téléphone, mais aussi permettre une meilleure répartition de l'investissement entre acteurs pour que la collectivité ne soit pas la seule à supporter les coûts de lancement.
8. **L'implication des élus et des responsables des services est essentielle** pour garantir le succès d'un lancement. Les premiers sont clés pour enclencher et soutenir la dynamique nécessaire à ce projet complexe. Les seconds sont les mieux placés pour coordonner les lancements de services multi-usages intégrés aux différents SI de la collectivité.
9. **La mutualisation de ressources entre différentes collectivités permettrait de faciliter les échanges** et atteindre la bonne échelle dans le cadre de lancement sur un territoire. Les services proposés peuvent en effet être larges et concerner les domaines d'intervention de plusieurs collectivités.
10. **Les collectivités peuvent dès à présent faciliter les conditions de développement futur du NFC** en intégrant dans leurs appels d'offres et dans la définition de leur schéma directeur les potentialités du sans contact et du NFC.

L'échéance du déploiement à grande échelle de Mobiles NFC en France se rapproche... L'analyse des expériences menées sur le terrain devrait permettre aux responsables des collectivités de bien appréhender le potentiel du NFC pour leur territoire, en s'inspirant de fils conducteurs issus d'expériences réussies. Au cours de l'année 2010, des projets innovants de mettent en place pour concilier la satisfaction des citoyens, les intérêts pour la collectivité et la viabilité économique, en répondant aux besoins de confiance dans l'économie numérique.

S'il paraît logique pour la majorité des collectivités de n'envisager le déploiement massif de services NFC qu'une fois que ces derniers seront largement accessibles, **c'est maintenant que les collectivités doivent intégrer le potentiel du NFC** dans leur schéma directeur et ouvrir leurs appels d'offres aux potentiels de cette technologie.