

Septembre 2009

**Quel formidable outil de prolongement vers le consommateur final que le mobile.**

Aujourd'hui la mobilité est au cœur des problématiques des collectivités locales, qui cherchent par tous les moyens à faciliter la vie de leurs citoyens et à favoriser la proximité avec les activités de leurs pôles urbains. L'engorgement des villes rend en effet les distances difficiles à parcourir, les points d'intérêt sont plus difficiles à atteindre et les centres-villes sont contraints de constater une désaffection de leurs différentes facilités locales, tant commerciales que culturelles ou administratives.

Pour faire face à cette tendance de fond, les moyens de communication doivent contribuer à une meilleure fluidité de l'information. Les services par liaison téléphonique, Internet, le développement des réseaux sociaux, la domotique, l'accès à l'information par portage,... tout est simplifié pour rester connecté au monde extérieur. Les services n'en sont que plus efficaces et les villes peuvent ainsi profiter de plus d'interactivité et de plus de réactivité.

Avec 92% de pénétration sur la population française, le téléphone mobile est un canal incontournable et fortement plébiscité par les acteurs économiques afin d'entretenir la relation avec leurs consommateurs et développer l'accès et la proximité de nombre de leurs services.

Il doit en aller de même pour les collectivités locales et les municipalités quand il s'agit de développer les services à leurs administrés. En mobilité et de manière personnalisée, le mobile est désormais le point de contact le plus proche avec l'individu et doit donc pouvoir l'aider :

- A trouver la pharmacie de garde ou encore les conditions d'accès aux clubs de sport avec l'appui d'une carte géographique pour trouver un itinéraire.
- A découvrir l'histoire d'une ville ou du château voisin ou prendre connaissance du calendrier des activités culturelles, en s'abonnant à une lettre d'information municipale.
- A s'informer du programme des cinémas, et pourquoi pas réserver sa place grâce à un module d'inscription.

Bien d'autres services peuvent être mis en place, notamment grâce à l'accès à un espace personnel qui peut permettre de stocker des informations ou d'exercer les avantages d'un abonnement individuel.

Plus généralement, le téléphone mobile offre un panel de possibilités variées allant du moyen de communication le plus simple que représente le SMS, au développement des technologies les plus sophistiquées comme l'accès à l'Internet mobile.

Toutes ces fonctionnalités favorisant la communication séduisent une part de plus en plus importante des français :

- 56 millions d'abonnés à la téléphonie mobile,
- 11,5 milliards de sms échangés en 2008 (le double de l'année précédente),
- Près de 20 millions de français utilisateurs de services multimedia mobiles,

Le téléphone est titre de transport à Paris, porte-monnaie à Strasbourg, ticket de parking à Metz. Il est canal d'informations municipales par sms à La Rochelle, source d'informations locales sur site Internet mobile à Montélimar, guide touristique pour le département de la Drome.

Où qu'il soit dans sa ville, le citoyen possède son mobile sur lui. S'il devient de plus en plus sophistiqué, le mobile n'en est pas moins simple d'utilisation. L'iPhone d'Apple a lancé le mouvement des « grands écrans », tactiles, rapidement suivi par tous les principaux constructeurs du marché. Il est facile aujourd'hui de naviguer sur un site Internet dédié au mobile, et l'accès est d'autant plus simplifié que des moyens de connexion comme les bornes Bluetooth ou les codes 2D permettent aujourd'hui à l'utilisateur de se laisser mener presque sans rien faire sur un contenu interactif sur son mobile.

Le développement des forfaits illimités largement promus par les opérateurs permet en plus de profiter de ces services sans générer de surcoût sur la facture mensuelle des abonnés.

Le téléphone est désormais un formidable canal de « Masse », en ce sens qu'il sait donner accès à une population très importante, mais tout en donnant la capacité d'individualiser les contacts en s'adressant au mobile de chacun, et permet aussi de personnaliser le message...

Le citoyen est donc à portée de main ! Pourvu qu'on lui propose du contenu....