



## Houffalize La connectivité citoyenne via Letsgocity

Houffalize passe à la vitesse supérieure en matière de technologie locale. La commune et l'ADL d'Houffalize et de La Roche-en-Ardenne ont ainsi décidé de lier leurs destinées avec une application smartphone, dans le but de dynamiser le lien entre les différents acteurs économiques communaux. Letsgocity, l'application en question, œuvre d'une start-up liégeoise, est conçue pour connecter les citoyens houffalois aux commerçants et aux services communaux. « Houffalize dans ma poche », un projet-pilote qui, lui aussi, a obtenu les faveurs de l'Agoria Smart City Award 2017. Nathalie Borlon, Échevine de la communication, de l'énergie, du développement économique et commercial et des bâtiments communaux, et Julie Sacré, Coordinatrice de l'Agence de développement local d'Houffalize et de La Roche-en-Ardenne, nous en disent plus.

Houffalize vient donc, elle aussi, d'être récompensée pour son innovation technologique par Agoria. Cette dernière, connue pour ses « Smart Cities Awards » qu'elle organise depuis maintenant cinq ans, sélectionne les meilleurs projets technologiques de l'année en Belgique. Le projet de la commune luxembourgeoise concerne la mise en place d'une application destinée à fournir

une foule d'informations aux citoyens et visiteurs de passage. Baptisée « Letsgocity », elle utilise la géolocalisation pour mieux cerner les services situés autour de l'utilisateur. L'agenda, les commerces, l'actualité communale, ou encore des idées de sorties, sont quelques-uns des nombreux services disponibles via cette nouvelle plateforme.



Letsgocity, start-up liégeoise incubée au VentureLab de HEC-ULg, se lance ainsi dans le bain de l'e-citoyenneté et de la mouvance des cités connectées, en se proposant de simplifier la vie du citoyen qui désire obtenir un maximum d'informations pertinentes sur l'actualité et les services locaux qui l'intéressent. En un mot : Letsgocity est une solution qui veut jouer le rôle de portail personnalisable selon les préférences et pôles d'intérêts du citoyen, dans le cadre de son contexte quotidien.

Cette application a été co-développée avec Afelio, spécialiste du développement web et mobile du Groupe NRB. En effet, Afelio, la filiale du Groupe NRB, a conclu un partenariat avec la jeune start-up liégeoise Letsgocity pour la refonte de leur application de dynamisation de la vie locale sur smartphone. Letsgocity est une application qui s'intègre dans la stratégie Smart Cities du groupe NRB, puisqu'elle pourra servir de front-end à des applications backoffice de Civadis, une autre filiale du Groupe NRB, qui offre des solutions et services IT dédiés aux administrations communales.

## *“Houffalize dans ma poche : un projet pilote qui fera des émules”*

Par le biais de l'application Letsgocity et son intégration avec l'e-guichet - l'accès web vers l'administration communale proposé par Civadis -, un citoyen pourra par exemple, à l'avenir, demander, via son smartphone, un certificat de bonnes vie et mœurs et recevoir, toujours via son smartphone, une notification dès que le document est prêt. Mais tout cela est encore en gestation, puisque Houffalize sert aujourd'hui de commune-pilote au projet.



Un projet qui ne demande donc qu'à s'épanouir, d'autant que les services rendus aujourd'hui aux citoyens et touristes sont nombreux. Ainsi, la partie « Découvrir » de l'application propose une sélection aléatoire d'événements, lieux, commerces, clubs, associations, promotions, actualités, services et intérêts disponibles autour de l'utilisateur. Il fait ainsi, par exemple, découvrir ou redécouvrir la région par l'existence d'un site naturel oublié. Apprendre ce qu'il se passe près de chez soi, se tenir au courant de l'actualité locale ou tomber sur le nouveau restaurant tout juste installé qui deviendra bientôt le restaurant préféré : tout cela est désormais possible.

La partie « Mes intérêts » de l'application filtre également les informations selon les intérêts de l'utilisateur. À chaque ouverture, la section « Mes intérêts » propose une nouvelle sélection d'informations locales ciblées pour les relier aux activités et acteurs locaux intéressants. À cela s'ajoutent l'« Agenda culturel » pour obtenir une liste des événements culturels à venir, le service « Défaut de voirie » pour signaler des défauts sur l'espace public à la commune, ou bien encore les activités locales favorites (coiffeur, école des enfants, restaurant, etc.). Au final, les éléments ajoutés au quotidien communiquent avec l'utilisateur. Ces messages s'affichent directement sur l'écran d'accueil du téléphone, comme un sms.





## Julie Sacré

Coordnatrice de l'Agence de développement local d'Houffalize et de La Roche-en-Ardenne

## Nathalie Borlon

Échevine de la communication, de l'énergie, du développement économique et commercial et des bâtiments communaux



*“Letsgocity est en constante évolution”*

### Madame l'Échevine, quel effet cela fait-il d'être consacrée commune-pilote « Smart Cities » ?

**Nathalie Borlon :** Nous sommes très fiers car cela représente un défi permanent pour une commune comme la nôtre.

### Comment Letsgocity vous a-t-elle choisie ?

**Nathalie Borlon :** Nous avons été contactés par les deux cofondateurs de la start-up liégeoise, il y a un peu plus de deux ans maintenant. Nous en étions vraiment aux prémices du projet. Ils travaillaient déjà avec Chaudfontaine du côté liégeois et ils souhaitaient travailler en collaboration avec une commune de la province du Luxembourg. Le choix s'est porté sur Houffalize et le collège a embayé immédiatement.

### L'application est plutôt révolutionnaire...

**Nathalie Borlon :** Tout à fait. L'idée est de travailler avec un Proof on concept, qui est une plateforme intelligente. C'est un portail web entièrement personnalisable en fonction des pôles et des intérêts du citoyen et qui est disponible tant sur smartphone que sur tablette ou ordinateur. C'est une application qui a évolué sur les deux dernières années et qui est régulièrement révisée. L'idée est de la rendre la plus

robuste possible, de manière à ce qu'elle puisse accepter de nouvelles fonctionnalités car elle est en constante évolution. La version d'aujourd'hui ne sera probablement pas celle qu'on connaîtra demain.

**Julie Sacré :** Ce projet permet de donner de la visibilité à la commune d'Houffalize. Cela rentre pleinement dans les missions de l'ADL. Nous avons proposé aux commerçants diverses réunions préparatoires pour leur présenter Letsgocity, afin qu'ils découvrent ses fonctionnalités. Il est notamment possible d'y créer une page internet. Ils peuvent aussi communiquer vers leur clientèle pour des offres, des promotions, de e-coupons... Quant aux diverses associations, cela peut leur permettre la promotion d'événements et une mise en réseau.

### En étant commune-pilote, vous avez sans doute pu faire évoluer l'outil au mieux...

**Nathalie Borlon :** Tout à fait. On l'a beaucoup testé. Tant avec les partenaires locaux, les commerçants, les citoyens, qu'avec notre agence de développement local, qui a contribué au « testing » et à la mise en place des différents workshops. La société Letsgocity est très à l'écoute des besoins. Tout cela est vraiment très positif.



**Julie Sacré :** La plateforme est en perpétuelle évolution. Il y a différents services qui vont encore s'ajouter, comme des infos concernant Idelux et l'AIVE en matière de collecte des déchets. On y retrouvera aussi les horaires de bus TEC. Il y aura également un onglet « Commerces connectés » et « Écoles connectées » qui vont permettre plus de communication vers le grand public. S'il apparaît que d'autres services pourraient être utiles sur cette plateforme, Letsgocity est tout à fait ouverte et accepte une meilleure mutualisation pour répondre aux besoins des citoyens.

### **Madame Sacré, un petit mot sur votre ADL, qui s'occupe à la fois d'Houffalize et de La Roche-en-Ardenne ?**

**Julie Sacré :** L'ADL existe depuis octobre 2015. La première année a consisté principalement en un travail de réseautage, de découverte du territoire par les deux agents qui la composent. L'idée était également de rencontrer tous les acteurs économiques, tant les commerces, les entreprises que le secteur touristique avec lequel nous travaillons beaucoup. Cela a été une belle première année de rencontres et des débuts de projets prometteurs. Nous continuons en tout cas dans cette voie.

### **L'ADL est, finalement, un beau projet transcommunal ?**

**Julie Sacré :** Houffalize est une petite commune qui a déjà l'habitude de travailler avec sa commune voisine, La Roche-en-Ardenne, vu qu'elles ont les mêmes problématiques, les mêmes objectifs, une même situation géographique, avec des défis communs à relever. Elles ont donc décidé de s'associer également sur le terrain de l'Agence de développement local. Elles ne se font pas concurrence l'une l'autre, ce qui permet de mieux collaborer sur certains sujets.

### **Quelles sont vos principales missions ?**

**Julie Sacré :** Nous avons différents axes de travail. Quant au domaine touristique, nous en sommes à créer de la synergie, à faire travailler les acteurs locaux sur une cohérence au niveau du territoire. Il y a aussi l'axe commercial qui est important. Il s'agit de créer des contacts et de développer un commerce local redynamisé. Il y a le secteur des

entreprises aussi : il s'agit d'attirer de nouveaux indépendants, de nouveaux entrepreneurs. Et, le dernier point, ce sont les énergies renouvelables, tout ce qui concerne les ressources locales. Un territoire comme le nôtre a de belles possibilités : la forêt, l'énergie, le vent et l'eau.

### **Vous travaillez donc à développer plus de circuits courts sur le territoire...**

**Julie Sacré :** Exactement. On travaille, par exemple, avec les agriculteurs pour les pousser à se diversifier. Le citoyen cherche de plus en plus à consommer des produits de chez lui, de manière locale. Il s'agit donc aussi d'étudier des points de vente, des points de relais...

### **Vous êtes devenue une véritable Smart City grâce à cette application ?**

**Nathalie Borlon :** En effet. Le concept est le concept Smart City dans toute sa splendeur. Quand on parle de villes intelligentes, ce sont des villes qui utilisent les TIC pour améliorer les différents services proposés par la commune à ses concitoyens et réduire les coûts au travers d'une gouvernance participative. C'est le but et on est, ici, en plein dans le mille.

### **C'est devenu inévitable pour toutes les communes wallonnes, aujourd'hui, selon vous ?**

**Nathalie Borlon :** Je pense que les communes doivent absolument monter dans le train. Il faut savoir que neuf ménages sur dix possèdent un smartphone, tant les jeunes que la population plus âgée. Il y a donc une numérisation des outils. Différentes plateformes sont disponibles et la réduction des coûts est au cœur des préoccupations communales. Quand je pense « ville intelligente », je pense également à toute la thématique de l'énergie. Je suis également en charge de l'énergie et, dans ce cadre, nous avons réalisé un cadastre énergétique il y a quatre ans. Sur base de celui-ci, nous avons mené différentes actions et d'autres sont encore planifiées. Nous avons adhéré à la Convention des Maires et avons donc mis en place un plan d'action de l'énergie durable. L'idée est d'atteindre les objectifs européens en matière de réduction d'énergie, s'inscrire dans le renouvelable et communiquer en temps

réel sur les consommations énergétiques de l'un ou l'autre bâtiment. Nous avons un panneau LED au centre-ville qui nous permettra de relayer cette information. Tous ces différents concepts rencontrent vraiment le concept Smart City.

**Julie Sacré :** C'est une volonté de la commune, en tout cas. L'ADL souhaite installer d'autres projets Smart Cities à l'avenir. Nous sommes contactés de temps en temps par des acteurs économiques qui ont envie de développer des projets intelligents pour le développement durable sur le territoire. Nous travaillons donc en ce sens.

### **En tant que petite commune, vous avez éprouvé des difficultés particulières ?**

**Nathalie Borlon :** Les moyens dont dispose une petite commune ne sont pas ceux dont disposent les grandes villes. Mais le challenge est là, justement. S'attendre à ce que 100 % de la population soit connectée est utopique. Et pourtant, quand on voit l'évolution des réseaux sociaux, quand on voit la manière dont un commerçant fait de la publicité pour son établissement... Le journal est d'ailleurs un peu en voie de disparition au profit des réseaux sociaux et d'autres sources de communication et de relais de l'information. Il est clair que le challenge est un peu plus difficile pour les communes rurales, mais cela vaut la peine de le tenter. On espère que le défi en vaudra la peine.

### **Vous faites donc figure d'exemple wallon aujourd'hui...**

**Nathalie Borlon :** La commune se doit d'être un modèle d'exemple pour ses citoyens. La commune doit donc s'inscrire dans le durable, c'est important.



**Le lecteur trouvera sur UVCW TV, la web TV de l'Union des Villes et Communes de Wallonie, un reportage à ce sujet ([www.youtube.com/uvctv](http://www.youtube.com/uvctv)).**

