

LA COMMUNICATION EN CHAMP PROCHE POUR LES SERVICES MOBILES



Par Aurélien Tardieu
ISEP 2002
Ad'Just

Forum
ATENA

isep
Alumni

Cet article est paru dans le numéro 103 de Signaux, la revue d'ISEP Alumni, « Le nouvel usage des TIC » daté du 18 mai 2012

Il est reproduit avec l'aimable autorisation d'ISEP Alumni.

La technologie « sans contact » NFC existe depuis plus d'une dizaine d'années et a été initialement déployée sur les supports cartes. Le principe de communication à très courte distance via ondes radio (quelques centimètres) a permis de remplacer les systèmes d'insertion du support carte dans un lecteur traditionnel par un simple rapprochement carte/lecteur. Les premières applications utilisatrices de cette technologie ont été le contrôle d'accès, rapidement suivi par la validation des titres de transport (la carte Navigo ayant démocratisé cette technologie) et s'étendant aujourd'hui aux applications de paiement.

LE TÉLÉPHONE MOBILE : VRAI LEVIER DE CROISSANCE POUR LA TECHNOLOGIE SANS CONTACT

Dans l'optique de développement des usages, la technologie sans contact s'est naturellement retournée vers un autre support : le téléphone mobile. Cet objet personnel et omniprésent dispose d'un taux de pénétration inégalé et possède de nombreux avantages par rapport à la carte. Son écran, sa capacité de stockage et sa connectivité permettent un enrichissement de l'information en temps réel, un développement de l'interactivité avec l'utilisateur et une incitation forte aux rebonds, vers des sites Internet mobile par exemple. Le téléphone mobile permet de s'affranchir des limites des supports traditionnels, papier ou plastique, et favorise la dématérialisation des tickets, billets ou autres cartes. Il permet également de personnaliser au maximum la relation client et de passer d'un marketing de masse à un marketing one2one.

Services NFC Trois types majeurs de services



Paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Le mobile se substitue : <ul style="list-style-type: none"> • Aux espèces • Au chèque • A la carte bancaire • Idéal pour les marchés : <ul style="list-style-type: none"> • Générant des files d'attente importantes (supermarchés, restauration rapide, etc.) • Utilisant beaucoup les espèces • Ou globalement la rapidité peut aider l'utilisateur ou le commerçant 	
Accès	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau de transport : <ul style="list-style-type: none"> • Métro, Bus, Tramway • Bâtiments (bureaux, hôtels, etc.) : <ul style="list-style-type: none"> • En permanence ou au cours d'une plage horaire spécifique • Authentification : <ul style="list-style-type: none"> • Accès distant • Carte d'identité, passeport, carte vitale, etc. • Information (téléchargement de contenu ou info picking) 	
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Couponing et promotions : <ul style="list-style-type: none"> • Dans un magasin pour un autre • Sur un espace d'affichage pour aller dans un magasin • Fidélité : <ul style="list-style-type: none"> • Remplacement des cartes de fidélité classiques • Collecte des informations concernant les achats afin d'améliorer la connaissance client 	

Ad'just

La recherche de nouveaux équilibres

Dans le cadre des applications de contrôle d'accès, de validation de titre de transport et de paiement préalablement évoquées, le support sans contact reste passif, toute l'intelligence étant dans le lecteur qui déchiffre l'information. Au contraire, dans les applications de marketing direct (par exemple la lecture de panneaux publicitaires ou d'affiches de film, la fourniture d'informations sur un produit en magasin ou encore le chargement de coupons promotionnels), le support devient actif et doit lire un tag.

La technologie NFC (Near Field Communication) a été choisie comme le standard international du sans contact. C'est une application des technologies de radio-identification (haute fréquence). NFC a été promue par Sony et Philips et reconnue par l'ISO, l'ECMA et l'ETSI ainsi que par la GSMA. Certains pays d'Asie n'ont pas attendu cette standardisation et ont développé des services sans contact sur la base d'une norme propriétaire (Felica).

Deux modèles d'architecture technique et sécuritaire s'affrontent : le modèle dit « SIM based » supporté par les opérateurs mobiles et présentant la carte SIM comme « secure element » et support des différentes applications de services, et le modèle « hors SIM » préconisant la dissociation carte SIM et « secure element », plutôt utilisé par des acteurs non opérateurs, comme Google dans son Google Wallet.

UN NOUVEL ÉCOSYSTÈME COMPLEXE EN CONSTRUCTION

L'arrivée dans les différents environnements existants (transport, paiement etc.) des opérateurs mobiles et de leurs réseaux, ainsi que d'autres marques fortes comme Apple ou Google, engendre des évolutions en profondeur. Les nouveaux entrants doivent trouver leur place et les acteurs existants doivent se repositionner. Une nouvelle répartition des rôles et responsabilités doit être définie (responsabilité et prise en charge des impayés, contact client, etc.) et de nouvelles règles de partage de la valeur doivent être spécifiées. Le modèle économique associé doit être équilibré et suffisamment motivant pour que l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeurs trouve un intérêt à investir de façon pérenne sur le sujet.

Par exemple,

- L'opérateur mobile voit en cette technologie un nouveau relais de croissance et une opportunité de fidéliser d'avantage ses clients.
- Les fournisseurs de services (par exemple la banque ou l'opérateur de transport) y voient des nouveaux canaux de développement et des leviers de réduction de coûts.
- Google ou Apple privilégient quant à eux la mise en avant de la marque et le développement de la relation client.

Dans ce cadre, un certain nombre de groupes de travail multisectoriels et d'associations ont été lancés à l'initiative des différents protagonistes, et notamment des opérateurs mobiles, par exemple, l'association AEPM, lancée par les banques afin de promouvoir l'application de paiement NFC sur mobile, ou l'AFSCM pilotée par les opérateurs mobiles afin de standardiser les spécifications techniques du NFC. Ces différents

travaux se sont concrétisés par de nombreuses expérimentations à travers toute la France (Caen, Strasbourg, Rennes, etc.).

Le Gouvernement Français a de son côté créé en 2008 le Forum de Services Mobiles Sans Contact (Forum SMSC) dont l'objet est de soutenir et promouvoir les services mobiles sans contact, en coordonnant et centralisant les réflexions des acteurs du marché sur les conditions économiques, techniques, réglementaires et de société permettant un développement rapide de services mobiles sans contact en France.

Les déploiements de grande ampleur tardent cependant à arriver (même la ville de Nice, considérée comme vitrine du NFC en France, ne comptait que 2000 testeurs) alors que les acteurs technologiques globaux type Google ou Apple bousculent le paysage en adoptant des démarches beaucoup plus directes, comme le Google Wallet qui prend également en charge une grande part de l'écosystème, via par exemple l'équipement commerçant, véritable moteur du développement d'usage.

L'APPLICATION BILLETTE MOBILE ET SON INTÉRÊT POUR LES OPÉRATEURS DE TRANSPORT

Le mobile est le support du multi-applicatif par excellence. En effet, il permet de faire cohabiter sur un même support plusieurs applications de service. Au sein de ce portefeuille de services, l'application billettique se révèle être l'une des plus prisées : le pilier des services au quotidien. Sa simplicité d'utilisation va de pair avec sa praticité et son évolutivité.

- La validation d'un titre de transport lors d'un passage au portique est à la portée de tous et ne nécessite qu'un seul geste simple.
- La validation d'un titre de transport peut être fortement enrichie par un apport d'information lié au trajet ou par l'adjonction d'une application paiement. Les bénéfices sont alors d'autant plus nombreux :
 - acheter ou renouveler son titre de transport lors du passage au portique,
 - acheter un billet en ligne puis le charger ensuite sur son mobile,
 - s'affranchir des points de vente physiques (guichets, agences, automates) et des temps d'attente liés.

Le transport a été l'un des secteurs précurseurs de la technologie sans contact via les applications billettiques. Les cartes sans contact ont été développées il y a de cela plus de 10 ans, Navigo en Ile de France étant l'exemple le plus célèbre. Les applications sur mobile peuvent ainsi bénéficier d'une infrastructure de portiques existante, tout comme d'une certaine culture du sans contact chez les usagers.

L'objectif premier des opérateurs de transport avec le sans contact, était de capter les usages occasionnels car ce sont ceux qui coûtent le plus cher : les usagers qui fréquentent peu les transports, mais également les trajets inhabituels d'usagers réguliers.

Le pré-requis indispensable pour y parvenir est l'interopérabilité entre les solutions mises en place par les différents opérateurs de transport, ceci pour permettre à tout un chacun d'utiliser indifféremment tous les réseaux de transport et de bénéficier au maximum des interconnexions.

L'intérêt de porter l'application sans contact sur un support mobile est multiple :

- l'extension du bouquet de services proposé aux usagers (transaction et information),
- la fluidification des files d'attente et par conséquent la réduction du nombre de portiques,
- la réduction des coûts d'émission des cartes, des coûts de distribution aux guichets,
- l'adoption d'un positionnement vert : ne plus éditer ni papier, ni plastique,
- la gestion des cartes (remplacement ou pertes) simplifiée car pouvant être effectuée à distance,
- la réduction du nombre de pannes des portiques liées au passage des tickets, source de réduction des coûts de maintenance,

Globalement, ceci contribue à donner une image innovante de l'opérateur de transport et à améliorer la satisfaction client, grâce à un outil plus ergonomique et un accès au service transport simplifié

Cependant, lorsque l'on compare le modèle français aux différents modèles existant en Asie, certaines nouvelles sources de revenus liées au développement des applications de billettique mobiles ne sont pas transposables :

- Ainsi, les opérateurs de transport asiatiques possèdent leur propre parc immobilier. Le fait de diminuer le nombre de portiques et de guichets leur permet alors de libérer de l'espace qu'ils peuvent louer à d'autres commerces qui leur procurent ainsi des revenus additionnels. Le cas français est différent puisque les opérateurs de transport louent les espaces « guichets » et « portiques »

- Les opérateurs asiatiques sont également libres sur la fixation des prix. Ils peuvent donc mettre en place des politiques de « yield management » afin d'optimiser le remplissage des rames ou des bus. Le cas français est à nouveau différent, les tarifs étant régulés par les AOT.

ET MAINTENANT ?

Il reste à répondre aux questions soulevées sur l'organisation des opérateurs de transport vis-à-vis des autorités organisatrices de transport (AOT).

Le sans contact mobile met en exergue les contraintes des AOT sur les opérateurs de transport français : aucune action unilatérale sur les tarifs, par exemple, une tarification attractive en cas de pic de pollution, d'embouteillages, ou de congestion dans une zone de transport, afin de réguler les flux.

Tout ceci pose donc la question du degré de contact que les opérateurs de transport peuvent avoir avec le client final. En France en effet, on parle encore d'*usager* et non de *client*, avec des tarifs fixés par les AOT ou les syndicats (ex : le STIF en Ile de France). L'opérateur de transport n'ayant pas la main sur l'ensemble de son mix marketing ne peut donc pas travailler en B2C.

D'autre part, les concessions sont renouvelées tous les 5-6 ans, ce qui est impactant en regard des investissements à réaliser pour déployer cette technologie et permettre un ROI.

La question est donc posée aux pouvoirs publics s'ils seraient prêts à aménager le modèle actuel pour donner une plus grande liberté aux opérateurs de transport, par exemple en permettant des campagnes de co-marketing, sans mettre à mal bien entendu la notion de service public, ou à l'inverse de subventionner ces nouvelles infrastructures.

Cette difficulté explique pourquoi les déploiements NFC en termes de transport sont encore limités à des expériences comme Nice, avec Cityzi, contrairement au domaine du paiement NFC où des acteurs type Google provoquent à l'heure actuelle une certaine effervescence.

Des initiatives montrent pour autant que certaines AOT utilisent le NFC pour tisser des partenariats dépassant largement le pur domaine du transport, par exemple en termes d'événementiel avec l'octroi de files d'attente dédiées et plus rapides aux utilisateurs des transports en commun avec le billet de spectacle reçu sur le téléphone mobile.

A PROPOS DE L'AUTEUR

Après une expérience aux États-Unis, Aurélien Tardieu complète son diplôme de l'ISEP par le mastère HEC Entrepreneurs. Il rejoint ensuite un premier cabinet de conseil en marketing spécialisé dans les télécommunications mobiles, avant de fonder Cepheid consulting en 2006, puis Ad'just en 2010, cabinet de conseil en stratégie, marketing et management spécialisé sur les contextes en rupture et l'innovation.

Spécialiste des cadrages stratégiques et marketing et des modélisations financières, il intervient principalement chez les opérateurs télécoms sur des problématiques d'innovation (musique, nouveaux moyens de paiement, etc.) et dans le secteur bancassurance, où il a également mené plusieurs projets de lancement d'activité et d'organisation.

Les idées émises dans ce livre blanc n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs et pas celle de Forum ATENA.

La reproduction et/ou la représentation sur tous supports de cet ouvrage, intégralement ou partiellement est autorisée à la condition d'en citer la source comme suit :

© Forum ATENA 2015 – La Communication en champ proche pour les services mobiles

Licence Creative Commons

- Paternité
- Pas d'utilisation commerciale
- Pas de modifications



L'utilisation à but lucratif ou commercial, la traduction et l'adaptation sous quelque support que ce soit sont interdites sans la permission écrite de Forum ATENA et d'ISEP Alumni.