



BANQUE des  
**TERRITOIRES**



**Le wifi  
territorial,  
une solution  
pour votre  
collectivité**



## Avant-Propos

Ce document résulte d'une étude menée par la Banque des Territoires début 2018 avec les cabinets Cepheid et DS Avocats début 2018.

L'objectif de cette étude était d'analyser les enjeux du WiFi territorial : de quoi parle-t-on ? pour quoi faire ? comment mettre en place ce type de projets sur un territoire ? avec quelles obligations ? ...

L'étude s'est appuyée à la fois sur un travail amont et sur une vingtaine d'entretiens avec diverses collectivités territoriales, des opérateurs, des offices de tourisme, etc.

Le document présenté ici rassemble les différents éléments de l'étude, éléments qui sont de nature à aider les collectivités qui se poseraient des questions sur ce sujet.

Il a vocation à accompagner et à sensibiliser les collectivités territoriales, à les aider à appréhender les différentes étapes d'un projet de WiFi territorial.

Nous espérons que les différents chapitres présentés ci-après apporteront un éclairage utile aux choix et aux décisions des acteurs des territoires.

## Table des matières

Avant-Propos .....	1
Introduction .....	4
<b>Partie 1 : le Wifi territorial, de quoi parle-t-on ? Pour quoi faire ? .....</b>	<b>5</b>
Un accès Wifi gratuit mis en place par une collectivité .....	5
Un Wifi territorial, pour quoi faire ? .....	5
Des bornes Wifi dans des lieux ouverts au public, mais aussi dans des espaces privés .....	5
Les solutions techniques.....	6
Les principaux acteurs et leur rôle .....	9
Les collectivités .....	9
Les opérateurs télécoms de wifi.....	9
Les partenaires locaux .....	12
Le Wifi territorial au-delà de l'accès internet en Wifi.....	13
<b>Partie 2 : Comment y aller ? .....</b>	<b>14</b>
Q1 : Une collectivité peut-elle se lancer seule ? .....	14
Q2 : Comment bien cadrer le projet ? .....	14
Q3 : Quels sont les coûts d'un Wifi territorial ? .....	15
Les principaux postes de coûts .....	15
Les structures de tarification des opérateurs .....	15
Ordres de grandeur de coûts .....	15
Les services complémentaires.....	16
La mutualisation de coûts.....	16
Q4 : Le Wifi territorial peut-il être générateur de revenus ? .....	17
Q5 : Quelles sont les obligations de la collectivité ? .....	18
Les conditions d'intervention des collectivités.....	18
Qui est opérateur et porte les obligations associées ? .....	18
Autres obligations des collectivités .....	19
Q6 : Quels montages juridiques ? .....	20
Les partenariats.....	20
Le montage contractuel.....	20

Q7 : Que faire s'il y a déjà des Wifi territoriaux sur le territoire ? .....	21
Q8 : Le Wifi territorial, une extraordinaire source de données ? .....	21
Q9 : Wifi4EU : une belle opportunité ? .....	22
WiFi4EU, un programme de Wifi territorial public et gratuit pour l'utilisateur final en Europe .....	22
Qu'attendre de Wifi4EU ?.....	23
<b>Partie 3 : les retours d'expérience et facteurs clés de succès d'un Wifi territorial.....</b>	<b>24</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>27</b>

## Introduction

Les usages numériques évoluent rapidement, avec pour conséquence une forte croissance des besoins de connectivité. Ces besoins concernent les populations locales et touristiques, tant en termes de qualité de service que de volume de données, et en tout type de lieux.

Un Wifi territorial est une solution d'accès à internet gratuite, portée par un acteur public. En proposant une couverture de Wifi territorial, les collectivités offrent une réponse aux besoins de connectivité, et promeuvent le développement des usages numériques sur leur territoire. Ainsi, elles pallient à une carence voire une absence de couverture numérique, connectent les terminaux sans carte Sim, ou adressent des cas de fractures numériques liées à des coûts d'abonnement trop importants.

Un an après la suppression, en juin 2017, des frais d'itinérance en Europe, la Commission Européenne annonce que la consommation de données en roaming a été multipliée par quatre<sup>1</sup>. Cela confirme le besoin de connectivité des visiteurs étrangers, mais cette solution ne répond pas aux défauts de couverture des opérateurs mobiles, ni aux besoins des visiteurs non Européens, ou des équipements sans carte Sim.

En France, les initiatives de Wifi territorial se développent de manière croissante depuis dix ans. L'Union européenne soutient cette dynamique, grâce au programme Wifi4EU. Ce dispositif propose jusqu'en 2020 une aide financière aux collectivités de toute l'Europe souhaitant mettre en place une offre de Wifi gratuite. Les multiples facettes de ces projets, notamment technique, économique et juridique requièrent des compétences adéquates. Bien souvent, le succès de la démarche repose sur une approche globale et une vision long-termiste, afin de garantir la pérennisation et le développement du projet sur le territoire. Celui-ci peut représenter un investissement humain et financier important, principalement pour les petites collectivités.

La Banque des Territoires a réalisé une étude permettant de définir les différentes étapes nécessaires au développement d'un projet de wifi territorial, d'identifier les problématiques rencontrées et d'en dégager des facteurs clés de succès. Cette étude s'appuie sur les contributions de collectivités, opérateurs, acteurs du tourisme et associations, tous impliqués dans des initiatives de wifi territorial.

Les éléments clé ont été synthétisés dans ce guide, dans l'objectif d'accompagner les collectivités qui souhaiteraient initier un projet de Wifi territorial.

---

<sup>1</sup> Commission européenne, Déclaration conjointe du vice-président Ansip et de la commissaire Gabriel à l'occasion du premier anniversaire de la suppression des frais d'itinérance en Europe. Bruxelles, le 15 juin 2018. [http://europa.eu/rapid/press-release\\_STATEMENT-18-4181\\_fr.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_STATEMENT-18-4181_fr.htm)

## Partie 1 : le Wifi territorial, de quoi parle-t-on ? Pour quoi faire ?

### Un accès Wifi gratuit mis en place par une collectivité

Si l'usage de l'expression Wifi Territorial est récent, les premières initiatives de ce type datent de la fin des années 2000. Elle désigne un accès Wifi gratuit proposé en plusieurs points d'un territoire, généralement par une collectivité territoriale, mais aussi par un syndicat, un office de tourisme, ou toute autre entité publique. Les lieux concernés peuvent être intérieurs, comme des mairies ou des gares, ou extérieurs, comme des centres-villes ou des espaces verts.

L'utilisation du Wifi territorial est gratuite et ouverte à tout utilisateur final, dès lors qu'il dispose d'un terminal capable de se connecter en Wifi (téléphones, tablettes, ordinateurs, etc.). L'utilisateur s'inscrit au service à sa première connexion et peut ensuite accéder à l'ensemble des points d'accès du territoire avec une authentification simplifiée.

### Un Wifi territorial, pour quoi faire ?

Le Wifi territorial peut s'adresser aux résidents comme aux touristes. Placé dans des lieux de passage et d'attente des résidents ou dans des zones touristiques, il permet de limiter l'usage des forfaits de données mobiles, le hors forfait pour les touristes hors UE, et d'offrir un accès internet aux terminaux sans carte SIM (tablettes, ordinateurs, etc.).

En répondant à ces attentes, les collectivités se donnent les moyens non seulement de dynamiser leur attractivité touristique et économique, de compenser d'éventuels déficits en couverture des réseaux télécom mais aussi, dans certains cas, de réduire la fracture numérique sur leur territoire. De telles initiatives sont aussi des opportunités de moderniser leur image et leur fonctionnement, notamment en offrant un moyen de connexion aux agents en mobilité.

Enfin, le Wifi territorial peut être conçu comme une plateforme pour de futurs projets innovants, notamment de « Smart Cities » / « Smart Territoires ».

### Des bornes Wifi dans des lieux ouverts au public, mais aussi dans des espaces privés

Les bornes de wifi territorial peuvent être positionnées dans de nombreux lieux accueillant du public. Il s'agit principalement de **lieux extérieurs** tels que des centres-villes, sites touristiques, parcs, mais aussi de **lieux intérieurs** accueillant du public tels que des mairies, musées, bibliothèques, offices de tourisme, ou encore de **lieux d'hébergement, de restauration**, d'activités de loisirs, etc.

Des bornes peuvent aussi être positionnées sur les **réseaux de transports**, dans des gares ou des véhicules, dans le cadre de projets impliquant le gestionnaire de transports.

Le choix de localisation des bornes se fait en fonction des zones d'affluence des utilisateurs-cible du Wifi territorial, en cohérence avec les zones stratégiques dont l'attractivité doit être renforcée.

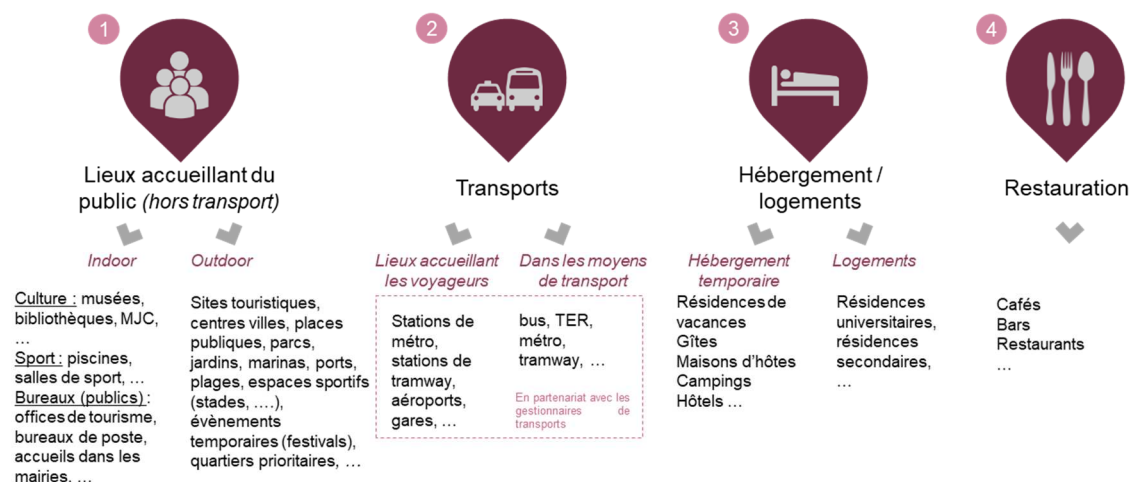


Figure 1 : Chaque collectivité adapte les zones de déploiement en fonction de la cible du Wifi territorial : les habitants de la ville, ses touristes, les agents de la collectivité, etc.

## Les solutions techniques

Les solutions de Wifi territorial sont composées de trois éléments-clé :

- Des **bornes wifi**, réparties sur les zones à couvrir
- Des **accès à internet** pour la connexion des bornes wifi
- Une **plateforme de gestion** permettant de gérer l'authentification, superviser les équipements et archiver les données nécessaires aux obligations légales

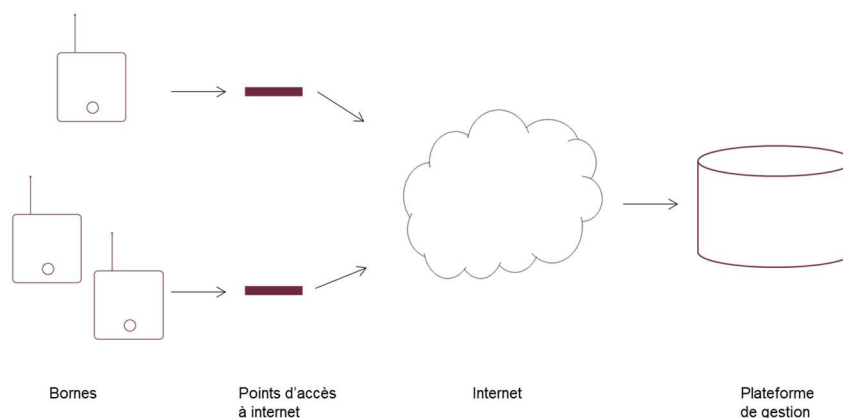


Figure 2 : L'infrastructure globale d'un wifi territorial

Un point d'accès de Wifi territorial peut être mis en place selon trois configurations, un même Wifi territorial pouvant combiner ces trois configurations selon les localisations. Les terminaux (PC, téléphones, tablettes, etc.) se connectent de la même façon, quelle que soit la configuration de la borne.

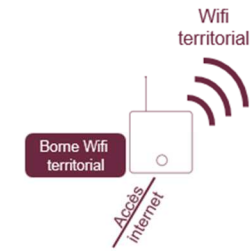


**1 - L'installation d'un point d'accès dédié au wifi territorial.** Il s'agit de la configuration la plus commune, pouvant s'adapter à des espaces intérieurs et extérieurs, qui consiste à installer un accès internet et une borne wifi dédiés au Wifi territorial. Plusieurs bornes et points d'accès peuvent être installés pour couvrir un espace plus vaste.

**2 - L'usage mutualisé d'un point d'accès wifi public existant,** qui sera paramétré pour émettre un second réseau Wifi, celui du Wifi territorial. Ce cas concerne typiquement une collectivité qui a déjà un Wifi territorial et qui intègre ses bornes dans une nouveau projet de plus grande envergure. Cette solution s'adapte aussi bien à des espaces intérieurs qu'extérieurs.

**3 - L'usage mutualisé d'un accès internet privé existant,** sur lequel un boîtier additionnel est branché pour émettre un second réseau wifi, celui du Wifi territorial. Plus limitée en termes de capacité et de couverture, cette solution est adaptée à des espaces intérieurs restreints (gîtes, restaurants etc.).

## 1 - L'installation d'un point d'accès dédié au Wifi territorial



■ Matériel fourni dans le cadre du Wifi territorial  
■ Matériel de tiers

**Description**

- Types de lieux : **tous**.
- Configuration **la plus couramment utilisée** qui consiste en une **installation complète du dispositif** (accès à internet, bornes wifi).
- Des études préalables de faisabilité et de couverture ainsi que du génie civil peuvent être nécessaires.

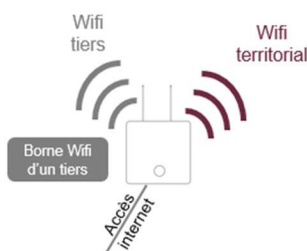
**Avantages**

- **Libre choix des caractéristiques techniques** : type d'équipements, débit souhaité, nombre d'utilisateurs simultanés, pérennité des équipements.
- **Adaptable à toute zone à couvrir**.

**Inconvénients**

- Configuration la plus coûteuse.

## 2 - L'usage mutualisé d'un point d'accès wifi public existant



■ Matériel fourni dans le cadre du Wifi territorial  
■ Matériel de tiers

**Description**

- Types de lieux : tout **lieu déjà couvert par un wifi public**.
- Nécessite un partenariat avec la collectivité porteuse du wifi public existant, et des équipements compatibles.
- Les bornes existantes émettent un **second signal Wifi**, celui du Wifi territorial.

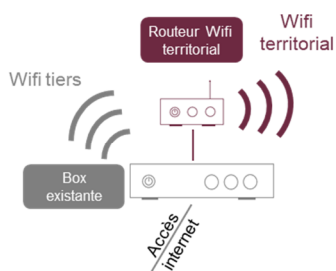
**Avantages**

- **Limite les coûts de matériel (bornes), d'installation et d'abonnement internet**.

**Inconvénients**

- Nécessite **l'accord et le partenariat des porteurs des Wifi existants**.
- **Contraintes techniques** : le réseau existant doit être compatible et d'une qualité suffisante pour accueillir de nouveaux usagers.
- Nécessité de s'adresser aux porteurs des Wifi existants pour la maintenance du matériel ou la gestion des incidents.

## 3 - L'usage mutualisé d'un accès internet privé existant



■ Matériel fourni dans le cadre du Wifi territorial  
■ Matériel de tiers

**Description**

- Types de lieux : sites privés, indoor.
- **Très adapté aux petits établissements d'hôtellerie et de restauration**.
- Un boîtier, la « **surbox** », est **branché à une box wifi existante**.
- La box émet son signal wifi habituel, le boîtier diffuse le signal du wifi territorial.

**Avantages**

- **Faible coût** du boîtier : quelques dizaines d'euros.
- **Installation simple**, qui peut être réalisée par le tiers en toute autonomie.
- Une solution simple pour étendre le réseau de la collectivité.
- Permet à l'établissement d'offrir un accès wifi à ses clients **sans porter la responsabilité juridique** d'un éventuel usage illicite.

**Inconvénients**

- Cette offre n'est pas proposée par tous les opérateurs.
- Processus d'enrôlement de tiers (restaurateurs, hébergeurs, etc.) pouvant être chronophage.
- Supporte **peu d'utilisateurs simultanés** (petits établissements d'hôtellerie, restauration).

## Les principaux acteurs et leur rôle

### Les collectivités

Différents types de collectivités portent des projets de Wifi territorial, des villes et agglomérations, aux départements et régions. Les Wifi territoriaux déployés sont aujourd'hui souvent portés par des collectivités de taille importante, mais une part significative des projets en cours sont sur des territoires de quinze à cinquante mille habitants.

Généralement, les collectivités établissent le cadrage, le montage juridique, et le mode de financement du projet. Elles portent ensuite sa mise en œuvre, la communication avec les populations et les partenaires, et définissent des orientations durant toute sa durée.

La grande majorité des collectivités délèguent la mise en œuvre et la gestion de la solution à un tiers, typiquement un opérateur de wifi. Faire appel à ce type d'opérateur présente certains avantages pour la collectivité, qui peut alors bénéficier de sa maîtrise technique, de mutualisation de coûts avec d'autres Wifi territoriaux, de ses équipes de déploiement, d'un service après-vente, et d'un support utilisateurs.

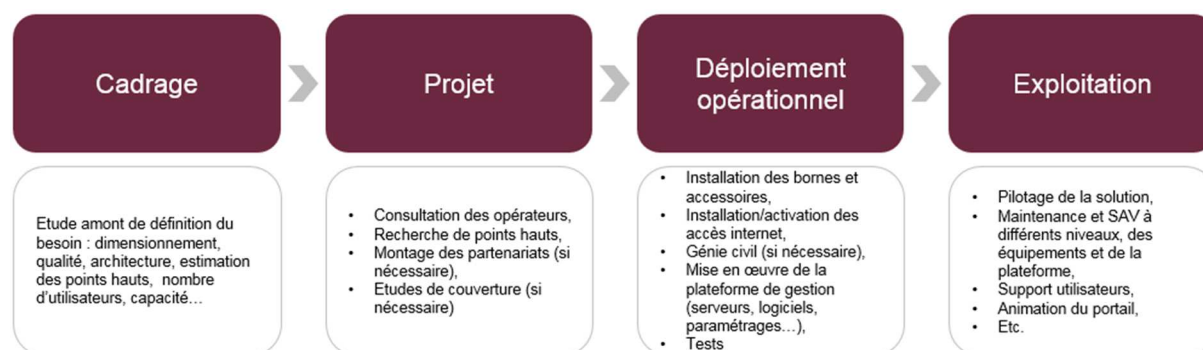
Cependant, le degré d'implication des collectivités varie selon leurs souhaits et leurs compétences : certaines choisissent par exemple de ne déléguer qu'une partie de la gestion du Wifi territorial, pour réaliser elles-mêmes l'installation et la maintenance des bornes, ou le premier niveau de support utilisateurs. D'autres choisissent d'adopter une posture de partenaire, laissant une entité tierce (office du tourisme, syndicat, etc.) porter le projet. Elles contribuent alors, selon le cas, au financement, à l'obtention des autorisations de déploiement, à la création de partenariats, ou encore à la communication.

### Les opérateurs télécoms de wifi

#### Un rôle large

Une fois le besoin défini, la majorité des collectivités délèguent à un opérateur la totalité ou une partie de la mise en place et de la gestion de leur Wifi territorial.

Si la délégation est très large, il va intervenir sur toutes les phases du projet :



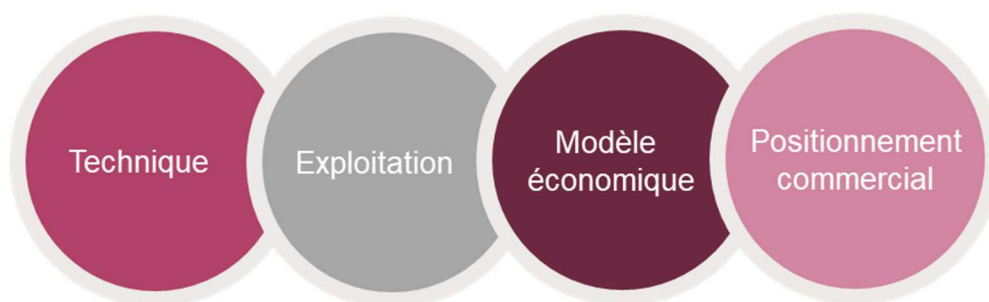
### *Le marché des opérateurs de Wifi territorial est très fragmenté...*

L'activité d'opérateur Wifi est entre celle d'opérateur télécom et celle d'installateur, ce qui contribue à la fragmentation du marché. Il existerait plus de 100 opérateurs de Wifi territorial en France, dont un bon nombre d'acteurs locaux, parmi lesquels un opérateur télécom national, des acteurs de l'énergie, des opérateurs spécialisés, et enfin des intégrateurs et SSII. D'autres acteurs, tels que des afficheurs, se positionnent aussi en tant qu'opérateurs de Wifi territorial.

Les spécialisations d'origine des opérateurs de Wifi leur attribuent des savoir-faire à prendre en considération selon les caractéristiques souhaitées du réseau wifi. Ils bénéficient d'une compétence et d'une expérience en installation et gestion de réseaux en extérieur pour les acteurs de l'énergie, de mobilier urbain connecté pour les afficheurs, de réseaux de télécommunications pour les opérateurs télécoms.

### *... avec une très forte hétérogénéité des solutions et des offres proposées*

Les approches des opérateurs sont différentes, tant dans la conception technique des solutions et dans leur exploitation, que d'un point de vue économique et commercial. De ce fait, les offres sont difficilement comparables et il est d'autant plus important de bien définir les besoins en amont.



## **Technique**

La qualité de service de Wifi territorial dépend des choix d'équipements. Les opérateurs proposent des bornes dont la qualité varie **de l'entrée de gamme au premium**, avec des impacts en termes de performances, de durabilité, de fonctionnalités, de débits, de nombre d'utilisateurs simultanés, de modes de gestion des utilisateurs, de types de reporting etc., et avec des tarifications correspondantes.

Certains opérateurs premium connectent systématiquement leurs bornes sur des accès en **fibres optiques**, pour assurer une qualité de service optimale (débit, vitesse d'authentification, etc.). D'autres préfèrent s'appuyer sur des lignes xDSL lorsque la fibre n'est pas déjà disponible, afin de proposer des offres aux meilleurs prix. Le choix dépend de la qualité de service demandée par la collectivité, du budget et des infrastructures télécom fixe disponibles localement.

Les opérateurs de Wifi, en particulier s'ils ne sont pas eux-mêmes opérateurs de **réseaux fixes**, peuvent se fournir auprès d'autres opérateurs, ou laisser à la collectivité le soin de souscrire directement ces accès auprès d'un opérateur tiers.

### **Autres points à prendre en considération :**

- **Leur aptitude à gérer la mutualisation des installations avec des réseaux wifi existants**, qu'il s'agisse de réseaux publics ou privés. Cette solution n'est pas proposée par tous les opérateurs, à cause d'une part de la complexité de mise en œuvre et d'exploitation d'un réseau mutualisé, et d'autre part de la disponibilité de surbox dans leur offre.
- **Leur capacité à installer des bornes Wifi sur les points hauts d'autres équipements**, tels que des panneaux d'affichage, des caméras de surveillance, des candélabres etc. Cette solution peut permettre d'utiliser les alimentations électriques existantes et de limiter la pollution visuelle. L'appétences des opérateurs pour ces mutualisations varie fortement et dépend souvent de la nature de leur cœur de métier.
- **Les types de plateformes de Wifi territorial proposées**, qui servent à l'authentification des utilisateurs, au pilotage des équipements et à la gestion du portail de communication. Les caractéristiques de ces plateformes impactent les performances du réseau, notamment le temps d'authentification des utilisateurs, la finesse de pilotage pour la maintenance des équipements, ainsi que le niveau de personnalisation du portail. Les principaux opérateurs utilisent généralement des plateformes qui leur sont propres, les autres en développent de nouvelles pour chaque projet ou ensemble de projets, à partir de solutions génériques commercialisées par des éditeurs de logiciels.

### Exploitation

Les opérateurs se proposent généralement de prendre en charge la maintenance et l'exploitation des réseaux de Wifi territorial. Certains mettent à disposition leurs propres équipes locales, d'autres sous-traitent ou mettent en place des partenariats de circonstance. D'autres encore proposent à la collectivité de prendre en charge une partie de cette exploitation, par exemple le pilotage du fonctionnement des bornes, ou la maintenance de premier niveau.

Ces modèles impactent le degré de mobilisation de la collectivité et peuvent influencer sur la qualité de l'exploitation (taux de panne, réactivité dans la résolution des incidents etc.).

### **Modèle économique et tarification**

Les **structures tarifaires** proposées par les opérateurs sont essentiellement basées sur le coût des équipements, les frais d'installation, les abonnements aux accès internet fixe et l'abonnement au service. Ces différentes composantes sont facturées par l'opérateur à la collectivité pour les bornes wifi installées sur son territoire. La structure de tarification des établissements tiers (publics ou privés) qui demandent l'installation de bornes est similaire. Cette facturation est émise par l'opérateur à l'établissement tiers, ou via la collectivité porteuse du projet qui le refacture à l'établissement.

Les structures tarifaires proposées par les opérateurs se distinguent notamment par :

- Le choix d'acheter ou louer les bornes, certains opérateurs privilégiant des offres de location avec de contrats de maintenance ;
- La possibilité d'utiliser des accès internet fournis par la collectivité ;
- Le niveau d'implication de la collectivité dans l'exploitation de la solution.

Le choix d'un opérateur adapté à la nature du projet est une considération essentielle. En effet, de l'opérateur télécom historique aux petits acteurs locaux, leur envergure et leur positionnement déterminent la nature de leur offre et de leur tarification.

La **qualité des équipements** proposés par l'opérateur impacte aussi l'équation économique, les équipements de qualité disposant d'une longévité accrue qui diminue leur fréquence de renouvellement.

Enfin, certains dispositifs permettent aux opérateurs de générer des **revenus complémentaires** (publicité, utilisations particulières du réseau de Wifi territorial mis en place, etc.), qui peuvent être répercutés vers la collectivité. Aujourd'hui, ces dispositifs sont rares car coûteux et avec un potentiel de revenus limité (pour plus de détails, voir la Q3 en partie 2 de ce guide).

### **Positionnement commercial**

Tous les opérateurs de Wifi territorial ne se positionnent pas systématiquement sur tous les projets de Wifi territorial. Ils se spécialisent selon l'envergure du projet, ses caractéristiques et sa localisation.

Les opérateurs de wifi issus de l'informatique ont développé une compétence spécifique à la mise en place de réseaux indoor, et sur laquelle ils appuient leurs activités de wifi territorial. Ils privilégient donc des projets où la part de bornes en indoor est importante.

A l'inverse, des acteurs issus des télécoms et de l'énergie sont particulièrement bien équipés pour se positionner aussi bien sur des projets en indoor qu'en outdoor, y compris lorsque des compétences en génie civil, ou de travaux en hauteur sont nécessaires.

Enfin, les opérateurs offrent des services de maintenance et de réparation sur la durée, qui nécessitent des équipes locales pouvant intervenir de manière rapide et efficace. Aussi, les plus petits opérateurs, qui sont des PME avec un positionnement régional, privilégient des projets leur permettant de mutualiser leurs équipes sur un territoire.

### **Les partenaires locaux**

Si la collectivité porteuse du projet et l'opérateur sont les deux principaux acteurs d'un projet de Wifi territorial, d'autres entités peuvent être impliquées.

Les plus petits projets de Wifi territorial, couvrant par exemple une seule place du centre-ville, ne nécessitent souvent pas de partenariat spécifique.

En revanche, sur des projets de plus grande envergure, la collectivité peut prévoir l'installation de bornes dans les lieux gérés par d'autres entités. Cela implique de créer des partenariats spécifiques, notamment avec des associations, offices de tourisme, délégataires de services publics, mais aussi des établissements privés.

Dans le cas d'un projet de Wifi territorial mené au niveau d'une communauté de communes, d'un département ou d'une région, la collectivité porteuse du projet doit impliquer les autres collectivités du territoire pour l'installation de bornes sur leur territoire.

Les offices de tourisme ou les associations de commerçants peuvent aussi être impliqués en tant que facilitateurs dans la promotion du projet auprès de leurs propres **partenaires** (hôtels, restaurants, etc.).

## Le Wifi territorial au-delà de l'accès internet en Wifi

Le wifi territorial est avant tout un accès à internet offert par la collectivité aux résidents, visiteurs, voire aux agents de la collectivité, mais celle-ci peut aussi lui attribuer d'autres finalités.

Les Wifi territoriaux permettent de générer des données : ces données permettent de **réaliser des statistiques d'usage et des profils d'utilisateurs du Wifi territorial**, elles peuvent ainsi apporter à la collectivité une meilleure connaissance des flux urbains. Ces données peuvent aussi avoir un intérêt pour des acteurs privés et potentiellement être monétisées (pour plus de détails, voir la Q8 en partie 2 de ce guide).

Le portail d'authentification peut servir de plateforme de communication : **la collectivité utilise le portail pour mettre en avant des services, événements et sites touristiques locaux**. Certains portails permettent aussi la personnalisation du contenu selon différents profils d'utilisateurs.

Du point de vue des établissements privés partenaires, le wifi territorial présente une opportunité de **sécurisation juridique des accès internet**, en leur permettant de se mettre en conformité par rapport aux différentes obligations juridiques applicables aux fournisseurs d'accès (voir « éléments juridiques et réglementaires »).

La collectivité peut utiliser son réseau de Wifi territorial pour **faciliter la gestion du mobilier urbain** et notamment pour diffuser du texte sur les panneaux d'affichage, du son sur des hauts parleurs, ou encore des flux d'images depuis des webcams.

Des services complémentaires de localisation peuvent être intégrés à un réseau de Wifi territorial, notamment pour **transmettre à l'utilisateur des informations concernant les événements ou commerces à proximité**.

Le Wifi territorial peut aussi s'appréhender comme le **prérequis essentiel d'un Projet de Smart City**.

Si certaines de ces extensions sont couramment utilisées, comme le portail de communication qui est une partie intrinsèque d'un Wifi territorial, d'autres nécessitent une étude amont renforcée avant d'être intégrées au projet.

## Partie 2 : Comment y aller ?

### Q1 : Une collectivité peut-elle se lancer seule ?

Un projet de wifi territorial comprend de multiples facettes techniques, juridiques et opérationnelles. Il est alors intéressant de s'appuyer sur un opérateur de wifi, qui en plus d'être en mesure de proposer une offre sur mesure prenant en compte chacune de ces facettes, dispose de retours d'expériences utiles et d'équipes spécialisées.

La diversité des opérateurs permet de trouver une offre adaptée à la majorité des situations. La collectivité peut alors focaliser ses efforts sur ses propres savoir-faire comme le montage du projet, la communication et l'animation de partenaires locaux.

Si la collectivité dispose en interne de savoir-faire éprouvés lui permettant de prendre en charge certaines parties du projet (installation des bornes, maintenance de premier niveau, etc.), le périmètre d'intervention de l'opérateur pourra être moindre.

### Q2 : Comment bien cadrer le projet ?

Chaque besoin de wifi territorial étant unique, la phase de cadrage est essentielle car elle permet d'assurer l'adéquation optimale entre le besoin et la solution adoptée. Elle doit être initiée autant que possible en amont de la sollicitation des opérateurs afin d'être menée sans l'influence de leurs solutions.

Durant la phase de cadrage, les porteurs de projets définissent :

- Les objectifs du projet,
- Les catégories d'utilisateurs ciblés,
- Les zones géographiques à couvrir,
- Les moyens mis en œuvre dans la durée,
- Etc.

D'autre part, ils identifient :

- Les partenariats à mettre en place,
- Les attendus du portail de communication,
- Les modalités contractuelles,
- La qualité de service et la pérennité souhaitées.

Cette phase de cadrage permet aussi d'identifier les dépendances éventuelles du projet avec d'autres projets de collectivités : plan de communication, schéma de développement touristique, schéma d'aménagement numérique du territoire, projet de modernisation de la collectivité (e-administration, civicTech, etc.) ou tout projet plus large, comme dans le cas de projets de « Smart City ».



### Q3 : Quels sont les coûts d'un Wifi territorial ?

#### Les principaux postes de coûts

Aux coûts de cadrage s'ajoute un budget de déploiement et d'exploitation permettant de mettre en place et pérenniser le projet.

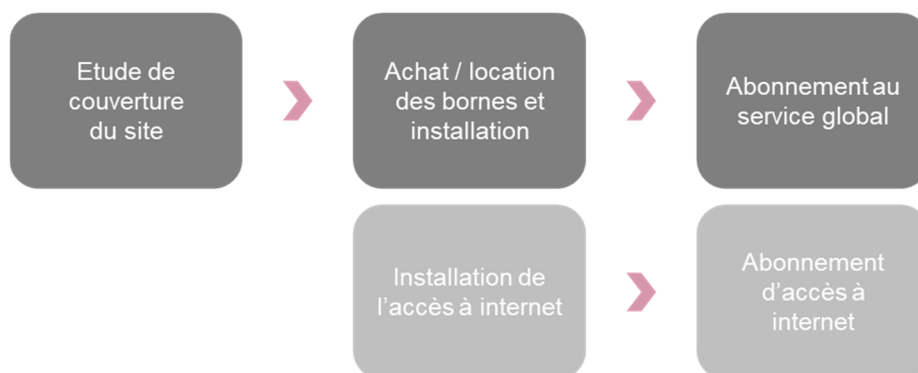
**Les coûts de construction** d'un projet classique, sans services complémentaires : études de conception, études éventuelles de couverture, matériel (bornes), installation (accès internet, bornes) dont parfois génie civil, coûts d'achat et de mise en place de la plateforme (authentification, portail, etc.), tests, formation des équipes impactées (installation, maintenance, communication sur le portail, services support, etc.).

**Les coûts d'exploitation** : maintenance des bornes et de la plateforme, licences, renouvellement des équipements (bornes, serveurs, etc.), accès internet, licences, animation du portail, communication, etc.

Il y a donc de nombreux coûts, mais une grande partie de ceux-ci peuvent être regroupés dans les offres forfaitaires des opérateurs.

#### Les structures de tarification des opérateurs

Les offres des opérateurs incluent généralement cinq principales briques de services, pouvant être souscrites individuellement (parfois auprès de plusieurs opérateurs) ou de manière forfaitaire.



#### Ordres de grandeur de coûts

Les tarifs des opérateurs de wifi pour la mise en œuvre d'une solution, dépendent fortement de la qualité des équipements et services, mais aussi de l'opérateur, de la nature du service et de la structure tarifaire retenue.

Le tableau ci-dessous donne quelques ordres de grandeur rencontrés, mais le marché et les montages étant très hétérogènes, les tarifs peuvent varier significativement.

## Les services complémentaires

Le wifi territorial est avant tout un accès à internet gratuit proposé par la collectivité aux résidents, visiteurs, voire aux agents de la collectivité, mais celle-ci peut aussi lui attribuer d'autres finalités. La mise en œuvre de ces services complémentaires génère des coûts. Par exemple, l'exploitation avancée de données demande l'installation de bornes haut de gamme, d'outils de stockage, d'outils d'exploitation, ainsi que du temps et des compétences appropriées.

	Point d'accès dédié au wifi territorial « Borne in/outdoor »	Mutualisation avec accès internet privé existant « Surbox »
Matériel	Borne indoor : jusqu'à 600€ Borne outdoor : jusqu'à 1500€ Génie civil (si nécessaire) : 1k à 4k€, en ville	Surbox : de 50 à 100€
Installation	de 500€ à plus de 1k€ par borne	Installation faite par le site
Exploitation	150€/borne/an, hors accès 400 à 500€/borne/an, accès inclus	de 11 à 15€/mois (Prix public : 15 à 20€/mois)

Figure 3 : Ordres de grandeur des coûts d'installation et d'exploitation

## La mutualisation de coûts

Les coûts générés par le Wifi territorial peuvent être atténués lorsque ce réseau apporte des améliorations ou des économies à d'autres services de la collectivité.

Les collectivités peuvent par exemple mettre le Wifi à disposition de leurs agents (avec un système de sécurisation spécifique) en connectant leurs équipements, que ce soit dans les bureaux ou à l'extérieur. Cela permet d'apporter un accès internet sur de nouveaux sites (notamment des sites temporaires liés à des événements) ou de limiter l'utilisation de technologies plus onéreuses (TETRA par exemple).

Le Wifi territorial peut aussi servir à transmettre des informations vers les panneaux d'affichage, du son vers des hauts parleurs, ou de collecter les flux d'images issus des webcams.

Enfin, certaines collectivités utilisent les données issues du réseau pour affiner leur connaissance du territoire (flux urbain, cartographies thématiques...) en vue d'apporter des améliorations aux services fournis aux habitants.

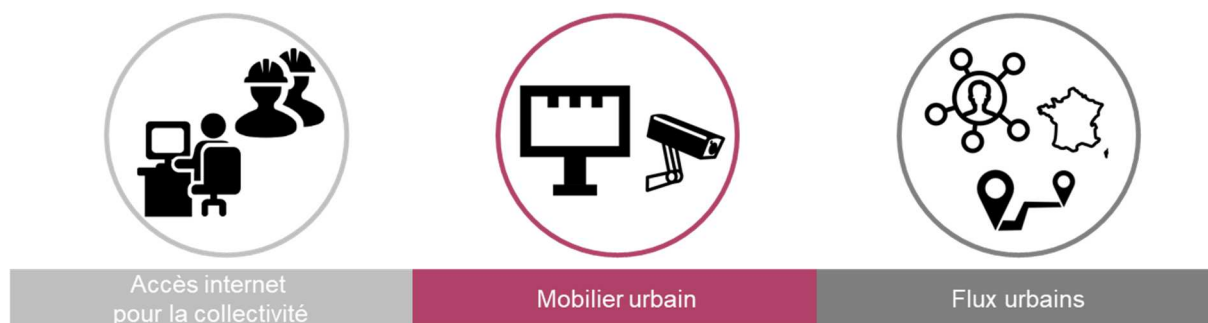


Figure 4 : Exemples d'usage actuels du Wifi territorial, par des collectivités et communes

## Q4 : Le Wifi territorial peut-il être générateur de revenus ?

Le potentiel rémunérateur du Wifi territorial est aujourd'hui très marginal.

**Proposer un accès payant aux utilisateurs dans certaines conditions** : Il y a quelques années, des Wifi territoriaux proposaient des accès payants au-delà d'une certaine durée d'utilisation quotidienne. Cependant, en France, il est de plus en plus rare que les accès Wifi proposés soient payants, que ce soit dans les lieux publics ou privés (hôtels, restaurants, etc.). Cette source de revenu semble donc à écarter, sauf éventuellement dans une proposition d'offre aux entreprises<sup>2</sup>. Dans ce cas, le réseau mis en place doit être d'excellente qualité.

**Monétiser des services auprès des acteurs économiques** : Des solutions de Wifi territorial permettent de vendre de l'espace publicitaire sur le portail, avec un contenu qui peut être adapté selon la localisation et le profil de l'internaute, ou de monétiser les données des usagers. Cependant, les revenus associés sont très incertains et de tels projets nécessitent des investissements (commercialisation des espaces publicitaires, solution de fiabilisation et de mise à disposition des données, etc.) pour assurer ces services complémentaires. Ainsi, la complexité de mise en place de ces services est un frein, d'autant que ces revenus ne couvriraient que jusqu'à 5 à 10% des coûts globaux.

**Proposer des services de réseaux aux opérateurs tiers** : l'offload consiste à permettre à un opérateur mobile de désengorger son réseau 3G/4G, en faisant basculer des clients vers un réseau wifi partenaire. Le roaming Wifi consiste à permettre aux utilisateurs d'un réseau Wifi de basculer automatiquement sur d'autres réseaux Wifi partenaires, notamment durant un déplacement. Ces modèles donnent lieu à des accords spécifiques avec les opérateurs de Wifi, mais sont peu communs. Ils nécessitent des trafics importants et une qualité d'infrastructure haut de gamme pour que les opérateurs tiers souhaitent y donner accès à leurs clients. Ces solutions semblent donc réservées aux plus grands opérateurs de Wifi territorial.

<sup>2</sup> Les conditions juridiques sont à étudier selon les contextes

Revenus issus de ...	Services générateurs de revenus	Difficultés ou contraintes
... des utilisateurs finaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un accès payant</li> <li>• Service Wifi aux entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des usagers habitués à des offres gratuites</li> <li>• Coûts supplémentaires pour offrir une qualité attractive aux entreprises</li> </ul>
... les acteurs économiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une régie publicitaire</li> <li>• Un service de géofencing proposant des offres géolocalisées aux usagers</li> <li>• La monétisation des données des utilisateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revenus relatifs au volume de fréquentation</li> <li>• Mise en œuvre complexe</li> <li>• Coûts de matériel supplémentaires</li> <li>• Faible source de revenus, jusqu'à 5 à 10% des coûts</li> </ul>
... les opérateurs tiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'offload de clients data d'un opérateur tiers vers le Wifi territorial</li> <li>• Le roaming wifi entre des réseaux wifi partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revenus relatifs au volume de fréquentation</li> <li>• Coûts d'infrastructure supplémentaires</li> <li>• Coûts supplémentaires pour offrir une qualité attractive aux opérateurs</li> <li>• Faible source de revenus</li> </ul>

Figure 5 : Exemples de sources de revenus, ainsi que des difficultés et contraintes afférentes

Les collectivités semblent aujourd'hui avoir peu de volonté de proposer de tels services. Cependant, celles qui souhaiteraient le faire devraient anticiper ce besoin dès la phase de cadrage, afin d'assurer l'adéquation de la solution choisie, tout en prévoyant de la mettre en œuvre seulement lorsque que la fréquentation du Wifi territorial sera suffisante pour limiter les risques.

## Q5 : Quelles sont les obligations de la collectivité ?

### Les conditions d'intervention des collectivités

Pour établir et exploiter un réseau de Wifi territorial, quel que soit le mode contractuel retenu, la collectivité est soumise au respect des règles de l'article L. 1425-1 du CGCT.

A ce titre, elle doit, dès lors que les services offerts visent un utilisateur final en premier lieu, vérifier la carence de l'initiative privée au moyen d'un appel à manifestation d'intérêt. Elle doit procéder à la publication de son projet et à sa transmission à l'ARCEP. Elle doit en outre veiller au principe de la cohérence des Réseaux d'Initiative Publique (RIP), prenant notamment en considération les éléments pertinents éventuellement établis dans le SDTAN (Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique) pertinent.

### Qui est opérateur et porte les obligations associées ?

Pour rappel, constitue un « opérateur » au sens de l'article L. 32-15° du code des postes et des télécommunications « toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques ».

Si la collectivité délègue la construction et l'exploitation du réseau, la qualité d'opérateur repose a priori sur le délégataire. En revanche, si elle conserve le risque lié à l'établissement et à l'exploitation du réseau, la collectivité sera a priori reconnue comme ayant la qualité d'opérateur.

Dès lors que la collectivité aura la qualité d'opérateur de communications électroniques, il lui appartiendra de respecter l'ensemble des obligations y afférentes comme :

- Procéder à une déclaration auprès de l'ARCEP (L.33-1 du CPCE),
- Respecter les normes sur les émissions d'ondes (décret n°2002-775 du 3 mai 2002),
- Respecter les obligations relatives à la collecte et à la conservation des données,
- Respecter le secret des correspondances et le principe de neutralité au regard des messages transmis (Art. D.98-5 du CPCE),
- Respecter la vie privée (Art. 226-1 du Code pénal),
- Assurer la sécurité du réseau et la continuité du service (art. D.98-5 du CPCE),
- Respecter les exigences de la loi HADOPI (transmission de l'identité de leurs abonnés repérés [...]).

### Autres obligations des collectivités

Au-delà des obligations mentionnées ci-dessus, les collectivités sont soumises à des conditions spécifiques liées à leur statut et qui s'appliquent au cadre de leur projet de Wifi territorial.

Les obligations de **transmission de données de service public et des données publiques** en sont des exemples. Conformément aux dispositions de la loi pour la République Numérique, le concessionnaire a pour obligation de transmettre des données de service public à l'autorité concédante, et les administrations ayant généré des données de service public ont pour obligation de les communiquer à toute autre administration en ayant soumis la demande. Dans certains cas définis au Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), les collectivités ont pour obligation de publier en ligne les documents administratifs (procédures, bases de données, etc.).

Par ailleurs, conformément à l'arrêt Million et Marais, les interventions des collectivités **ne doivent pas entraver le libre jeu de la concurrence**.

Enfin, elles doivent veiller à **respecter les règles d'urbanisme et de construction** localement applicables et la réglementation DT-DICT sur l'anti-endommagement des réseaux.

Les collectivités sont aussi soumises à des obligations plus larges comme le **RGPD** (Règlement général sur la protection des données).

Compte tenu le nombre et la technicité des contraintes, il est dans l'intérêt de la collectivité de solliciter ses compétences juridiques dès le cadrage du projet.

## Q6 : Quels montages juridiques ?

### Les partenariats

Au cours du cadrage du projet, la collectivité est tout d'abord amenée à s'interroger sur l'opportunité, en fonction des besoins et des caractéristiques de son territoire, d'agir seule ou avec le concours d'un ou de plusieurs autres acteurs, publics ou privés, pour porter le projet de Wifi territorial.

En pratique, seront à examiner les voies d'actions groupées offertes par les règles de la commande publique comme :

Le **groupement de commandes** : ce dispositif pourrait s'appliquer tant à un groupement de plusieurs collectivités, qu'à un groupement associant également des intervenants privés ;

La **coopération entre personnes publiques** : elle permettrait à l'une d'entre elles de fournir une prestation à une autre, en vue de la réalisation commune de leur mission d'intérêt général.

Par ailleurs, les collectivités territoriales peuvent s'interroger sur différents autres partenariats susceptibles d'être conclus, typiquement par le biais de conventions, pour contractualiser l'implantation de bornes wifi à des endroits spécifiques du territoire (dans des bureaux de poste, des gîtes, des universités, lieux de transports, etc.).

### Le montage contractuel

Une fois que la collectivité a défini les éventuels partenariats à mettre en œuvre, elle doit alors s'interroger sur le montage contractuel le plus pertinent pour porter son projet

La gratuité de principe du WIFI territorial aux utilisateurs finaux rend a priori délicat le recours à un contrat de type concessif.

Il semble qu'un montage de type « marché » dans lequel la collectivité confie l'exécution de prestations à un tiers (ces prestations pouvant aller de la conception d'un réseau à son exploitation) soit plus pertinent.

La qualité d'opérateur et les obligations y afférentes sont alors portées par la collectivité et ne peuvent pas faire l'objet d'un transfert sur une personne tierce. Cependant la collectivité territoriale peut encadrer contractuellement avec son prestataire le fait que ce dernier, par un effet de « clauses miroirs », soit tenu de mettre en œuvre l'ensemble des prestations nécessaires pour que la collectivité puisse remplir ses obligations en qualité d'opérateur.

Quant au type de marché susceptible d'être conclu, la collectivité sera alors conduite à s'interroger, en fonction des prestations qu'elle entend confier à un même prestataire, sur le recours à un marché de type « global », comprenant tout à la fois des prestations de conception, d'établissement et d'exploitation du réseau, ou sur un fractionnement de ces différents marchés entre plusieurs prestataires.

Pour arrêter ces choix, il convient notamment de prendre en considération l'existant (par exemple l'existence de bornes déjà installées) et le modèle économique du futur réseau WIFI.

Pour cadrer et mettre en œuvre ces montages juridiques, la mobilisation de compétences juridiques sera nécessaire dès la phase de cadrage du projet.

## Q7 : Que faire s'il y a déjà des Wifi territoriaux sur le territoire ?

Il peut exister sur le territoire des Wifi territoriaux lancés par d'autres collectivités, plusieurs solutions sont alors envisageables.

La première solution consiste à **installer de nouvelles bornes en parallèle du réseau existant**. Cette solution peut présenter des inconvénients en termes de travaux, de coûts, de pollution visuelle et d'émission d'ondes. Elle peut cependant être pertinente de manière transitoire, par exemple si le réseau wifi existant n'a pas vocation à rester.

Une seconde solution pourrait consister à **ne déployer le nouveau réseau que sur des zones non couvertes par les Wifi territoriaux existants**. Cette solution présente entre autres le désavantage de complexifier le parcours des usagers, puisque leur authentification n'est alors pas mutualisée sur les différents réseaux.

Une troisième proposition consiste à **monter des partenariats avec les Wifi territoriaux existants**, pour que leurs bornes émettent un second réseau wifi (celui du nouveau Wifi territorial). Cette solution n'est pas réalisable sur tous les réseaux existants (dépend de ses caractéristiques juridiques et techniques). Elle a pour inconvénient un manque de maîtrise de l'équipement par le gestionnaire du second réseau, dans l'exploitation du réseau.

Enfin, il est possible de penser **l'intégration complète des Wifi territoriaux existants dans le projet**. La faisabilité de cette intégration est fonction des opérateurs en présence, des contrats en cours, de la compatibilité du matériel, et des souhaits des collectivités porteuses des Wifi territoriaux existants.

Durant le cadrage, il est donc dans l'intérêt des porteurs de projet de se rapprocher des collectivités portant des Wifi territoriaux existants, afin d'envisager ensemble différents scénarios.

## Q8 : Le Wifi territorial, une extraordinaire source de données ?

Les collectivités, ou leurs délégataires de Wifi territorial, sont assimilées à des opérateurs et doivent récolter certaines données d'utilisation pour répondre à leurs obligations juridiques. Cependant, le Wifi territorial offre aussi beaucoup d'opportunités d'exploitation de données, qui doivent être adressées dans le respect de la réglementation et des principes de la **CNIL**.

Tout d'abord, des **données personnelles** récoltées à la première authentification d'un usager et pouvant inclure l'adresse email, le nom, le numéro de téléphone, et, parfois, l'adresse postale.

Ensuite, des **données d'usage** comprenant par exemple la fréquence et la durée d'utilisation, le volume des données téléchargées, etc.

Certains Wifi territoriaux permettent aussi de collecter des **données liées au matériel utilisé**, dont le type de terminal, le modèle de l'appareil, la langue, l'adresse MAC, l'adresse IP, etc.

Enfin, des **données de géolocalisation**.

La collecte des données personnelles, d'usage et de localisation se fait généralement lors de l'authentification et de l'utilisation du service. La collecte des données du matériel peut se faire lors d'un simple passage à proximité d'une borne.

Ces données peuvent, dans le respect du cadre du RGPD, trouver de nombreux cas d'usage directs, tels que l'amélioration du réseau de Wifi territorial, de la connaissance du territoire urbain, ou encore la mise en place de newsletters. Ces données peuvent aussi être valorisées en étant mises à disposition d'autres acteurs, par le biais de l'Open Data, l'organisation de hackathons, voire leur monétisation (les cartes de chaleur peuvent par exemple intéresser des acteurs privés comme les commerçants).

Malgré le potentiel que représentent les données du Wifi territorial pour la connaissance des territoires, peu de collectivités les exploitent aujourd'hui. Plusieurs éléments peuvent l'expliquer : l'exploitation des données n'est pas un objectif principal des projets de Wifi territorial, les données collectées ne sont pas toujours d'une grande qualité ou d'un volume significatif, et enfin les compétences nécessaires pour les exploiter ne se trouvent pas toujours en interne.

Une collectivité qui voudrait se lancer devra définir dès le cadrage du projet, les usages attendus des données à court et moyen terme et :

- s'assurer que la solution choisie est compatible avec une collecte des données souhaitées avec la qualité attendue ;
- déterminer la propriété et les conditions d'accès à ces données afin d'être en mesure de les exploiter ;
- et porter une attention particulière aux sujets juridiques liés aux données, notamment aux données personnelles.

## Q9 : Wifi4EU : une belle opportunité ?

### WiFi4EU, un programme de Wifi territorial public et gratuit pour l'utilisateur final en Europe

WiFi4EU est un programme piloté par la Commission Européenne. Il a pour objectif de financer les frais d'équipement et d'installation de points d'accès Wifi de plus de 6000 communautés locales en Europe, d'ici 2020. Un budget global de 120M€ sera distribué par le biais de plusieurs appels à projets, répartis sur la période 2018-2020.



Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement européen 2017/1953, un programme pilote a été lancé en Italie fin 2017. Un premier appel à projets, lancé courant 2018, permettra à chaque collectivité sélectionnée de recevoir un coupon de 15.000€ pour la mise en place initiale de son réseau Wifi. Chaque pays bénéficiera d'au moins 15 coupons durant le premier appel à projets, dans la limite de 8% du budget total de l'appel.

Les communes et intercommunalités se verront attribuer les coupons dans l'ordre de réception des demandes, à condition qu'elles remplissent toutes les conditions requises et notamment l'absence de réseau Wifi similaire et gratuit sur la zone couverte par leur projet.

Les communes bénéficiaires devront respecter des conditions qui incluent l'accès gratuit, sans publicité ni aucune autre contrepartie commerciale pour l'utilisateur final, la mise en place du réseau sous 18 mois et son maintien pendant au moins 3 ans. Elles pourront alors connecter tous types d'espaces publics, y compris des gares, hôpitaux, bibliothèques, administrations, parcs, sites touristiques, etc.

Les conditions de mise en œuvre de Wifi4EU, et notamment les dates d'ouverture des appels à projets, sont en cours d'évolution. Les collectivités intéressées sont donc encouragées à suivre le programme régulièrement.

### Qu'attendre de Wifi4EU ?

Les opérateurs spécialisés dans le Wifi territorial suivent de près l'avancement du programme, en particulier les opérateurs ciblant les petites et moyennes collectivités, pour lesquelles le montant du coupon est particulièrement adapté.

Si cette initiative représente une réelle opportunité pour les petites communes, le nombre de collectivités éligibles en France est estimé entre 300 et 400 seulement. Le montant de ce financement est moins intéressant à l'échelle des grandes villes, qui pourraient cependant souhaiter intégrer le système d'authentification européen mise en place dans le cadre du programme Wifi4EU.

## Partie 3 : les retours d'expérience et facteurs clés de succès d'un Wifi territorial

Dans le cadre de la rédaction de ce guide, des porteurs de projets et opérateurs ont été interrogés sur leurs projets de Wifi territorial. Leur expérience a permis d'identifier huit facteurs qui contribuent à la réussite des projets de Wifi territorial, et ce indépendamment de leurs spécificités.

### 1. Définir des **objectifs clairs** et bien cadrer le projet

Qu'il s'agisse de stimuler l'économie locale ou de dynamiser le tourisme, la phase de cadrage est une étape cruciale à la réussite du projet. Chaque projet de Wifi territorial est unique, tant en termes de couverture que de qualité, de partenariats, de fonctionnalités, et d'intégration avec d'autres projets de la collectivité. Un cadrage rigoureux assure l'adéquation de la solution avec le besoin, facilite les échanges avec les opérateurs, et permet de guider le projet pendant toute sa durée.

Certaines collectivités réalisent des expérimentations durant la phase de cadrage, dont les résultats permettent d'affiner certains paramètres, tels que les zones de couverture ou le nombre d'utilisateurs. Cette bonne pratique semble adaptée à des projets de grande envergure.

### 2. Se coordonner avec d'autres collectivités pour **mutualiser le projet**

Travailler avec les autres collectivités d'un territoire permet de former une stratégie territoriale cohérente avec une complémentarité des projets de Wifi territorial, voire de mutualiser certains coûts, et enfin d'assurer une bonne lisibilité de l'offre pour les utilisateurs.

Cette coordination peut même mener à la création d'un projet de Wifi territorial commun sur un territoire, auquel les différentes collectivités contribuent. L'envergure du projet est un facteur de réduction de coûts, permet d'intégrer des collectivités qui n'auraient pu lancer seule un Wifi territorial, facilite la communication à travers un nom unique et fluidifie le parcours utilisateur grâce à un système d'authentification unifié sur le territoire.

Cette mutualisation peut prendre différentes formes, allant du groupement de commandes porté par un syndicat au portage du projet par une région, avec une contribution des collectivités à l'identification des zones, au financement du dispositif, etc.

### 3. Développer une **stratégie de communication** adaptée

Qu'elle s'organise de manière autonome, mutualisée ou en partenariat, la communication est un levier important à maîtriser, puisqu'elle détermine la mise en place de partenariats et l'adoption du Wifi territorial par les publics cibles. Une stratégie adéquate et un budget correspondant sont donc à prévoir.

Cette stratégie doit tenir compte des spécificités de chacun des publics cibles. En plus des méthodes traditionnelles de communication, les collectivités peuvent cibler les usagers finaux en s'appuyant par exemple sur les Offices de Tourisme et en s'équipant d'une signalétique claire et durable, positionnée à proximité des zones de couverture. Elles accompagnent au cas par cas leurs partenaires privés et publics, notamment ceux pouvant accueillir des bornes, en s'appuyant à nouveau sur les Offices de Tourisme lorsqu'il est pertinent de le faire.

Cette communication est un catalyseur essentiel à l'adoption du Wifi territorial par les publics ciblés, puis à la pérennisation du dispositif.

### 4. Construire le projet **sans compter sur d'éventuels revenus** issus de la publicité ou de la monétisation de données

Sauf cas très spécifiques, la génération de revenus n'est pas l'ambition prioritaire des projets de wifi territorial. Ces sources de revenus nécessitent des investissements coûteux, comme la mise en place d'une régie publicitaire ou l'achat d'équipements (bornes wifi, etc.) haut de gamme, nécessaires à la mise en œuvre de tels services.

Les bénéfices financiers étant incertains et dépendants du volume de fréquentation, ces sources potentielles de revenus n'ont pas un rôle déterminant à jouer dans la stratégie de pérennisation de ce type d'initiatives. Elles peuvent cependant être envisagées par la suite, si le volume de fréquentation atteint un seuil avantageux.

### 5. Définir une stratégie de **pérennisation du projet**

Un projet de wifi territorial implique des frais initiaux, mais aussi sur la durée pour assurer le pilotage, le service clients, la maintenance et le renouvellement des équipements, l'animation à long terme du portail ainsi que la communication auprès des usagers et des partenaires.

Ce type de projet requiert donc un bon degré d'anticipation des besoins financiers, ainsi qu'une capacité à s'adapter à l'évolution de paramètres tels que la croissance du nombre d'usagers et des flux de données.

Dans ce cadre, des indicateurs et des dispositifs d'évaluation sont à prévoir dès la mise en place du réseau. Ils assurent le suivi de l'atteinte des objectifs, et permettent l'adaptation du projet en cours de parcours, pour mieux le pérenniser.

## 6. Utiliser le portail **captif** pour communiquer avec les utilisateurs

Les portails d'authentification peuvent inclure une page personnalisable, pouvant servir d'outil de communication aux collectivités. Celles-ci peuvent l'adapter selon les profils d'utilisateurs ciblés. Un portail à destination de populations locales peut inclure des informations concernant les services de la collectivité, ou des événements locaux tout au long de l'année, alors qu'un portail à destination de populations touristiques peut être orienté vers les initiatives estivales que la collectivité souhaite mettre en avant.

Cette fonctionnalité est sans coûts additionnels majeurs, mais demande d'être animée durant toute la durée de vie du Wifi, et intégrée dans le plan de communication global de la collectivité. Des liens peuvent être faits vers les autres sites internet de la collectivité, et la production de contenus pour les différents médias peut être mutualisée.

## 7. Disposer de **compétences adaptées** aux ambitions et au niveau de complexité du réseau envisagé.

La présence de compétences en télécommunications et en systèmes d'information au sein de la collectivité est un incontournable pour les projets de Wifi territorial qui ne sont pas entièrement délégués à un opérateur.

Ces compétences sont aussi utiles sur les projets simples ou entièrement délégués à un opérateur.

En effet, elles facilitent le cadrage du projet et la consultation des opérateurs, puisqu'elles permettent une meilleure compréhension des moyens techniques nécessaires, des caractéristiques à privilégier et des offres des opérateurs. Elles sont aussi un gage de pérennisation du projet en permettant l'anticipation des besoins techniques sur le long terme, notamment en termes de maintenance, de renouvellement des équipements, etc.

## 8. Suivre le programme **WiFi4EU**

Lancé par l'Union européenne en 2017, ce programme s'adresse à toutes les collectivités, et en particulier à celles de petite et moyenne taille (de quelques milliers à quelques dizaines de milliers d'habitants) pour lesquelles la valeur des coupons financés de 15000 € correspond à une part significative du budget d'un projet de Wifi territorial.

Les collectivités intéressées devront suivre l'avancée de ce programme, qui est actuellement en phase pilote, afin de pouvoir bénéficier au plus tôt du dispositif. En effet, le nombre de coupon étant limité et les modalités de sélection a priori orientées sur l'ordre de dépôt des dossiers, une bonne réactivité sera sans doute nécessaire lors de son lancement effectif (pour plus de détails, voir la Q9 en partie 2 de ce guide).

## Conclusion

En réponse aux besoins de connectivité de leurs habitants et de leurs touristes, un nombre croissant de collectivités fait le choix de déployer des réseaux de wifi territorial. En effet, la connectivité en tout point apparaît aujourd'hui comme un élément incontournable, un moyen de faciliter les usages numériques sur le territoire, et un vecteur de développement économique et d'attractivité.

La réussite de ce type de projet repose sur plusieurs facteurs. D'une part la collaboration avec d'autres collectivités, qui permet d'étendre le périmètre de couverture et de mutualiser les coûts, tout en garantissant davantage le succès et la pérennisation du projet. D'autre part la définition d'une démarche globale intégrant une stratégie de communication forte et des propositions de services à l'utilisateur. Quelles que soient les orientations stratégiques prises par la collectivité, il est primordial de définir des objectifs clairs et de disposer des compétences clés, à mêmes d'adresser le volet technique et les obligations juridiques.

En publiant ce guide, la Banque des Territoires confirme son engagement à accompagner les stratégies de développement et les projets structurants pour tous les territoires.

Plus largement, elle reste attentive à toute initiative et propose son expertise de conseil, financeur et opérateur auprès des acteurs des territoires.



Cepheid Consulting accompagne ses clients dans la création, la transformation ou la mise en œuvre de leurs modèles économiques grâce aux opportunités ouvertes par le numérique. Notre conviction profonde est que ces transformations réussissent plus par la prise en compte de l'humain que par la maîtrise de la technologie. Nous construisons des approches sur mesure, en étroite collaboration avec nos clients, pour les éclairer sur leurs choix et décisions à la lumière de nos expériences dans des secteurs d'activités multiples. Nous accompagnons leurs équipes sur les chemins de transformation pour engager durablement leurs ressources dans la même direction. Nous sommes enfin à leur côté dans la conduite des chantiers pour garantir le pragmatisme des recommandations, la mobilisation des forces et faciliter l'atteinte des objectifs.



**Un grand cabinet français de droit privé et public des affaires**

Créé en 1972 à Paris, DS Avocats a développé son savoir-faire au bénéfice des entreprises et des collectivités publiques. Cette double culture du public et du privé est un atout et constitue la signature du cabinet.



**banquedesterritoires.fr**

 | @BanqueDesTerr