

ICI Toilettes ... un besoin urgent !

Qui n'a jamais été confronté à un besoin urgent lors d'un déplacement dans le milieu urbain ?

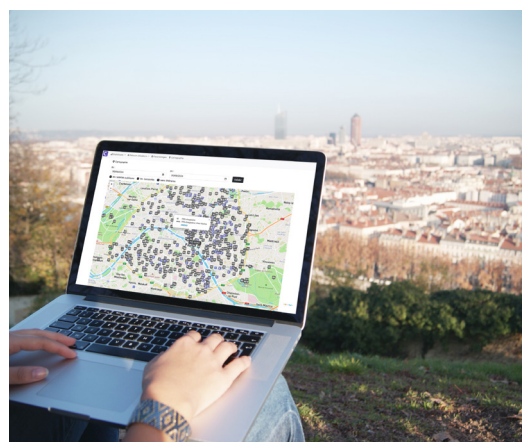
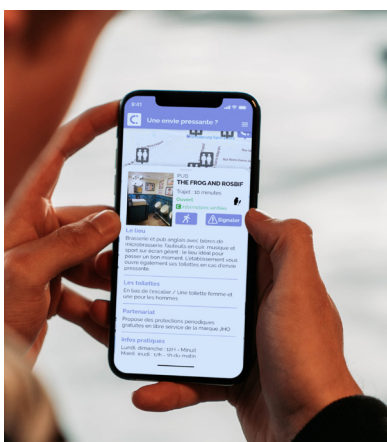
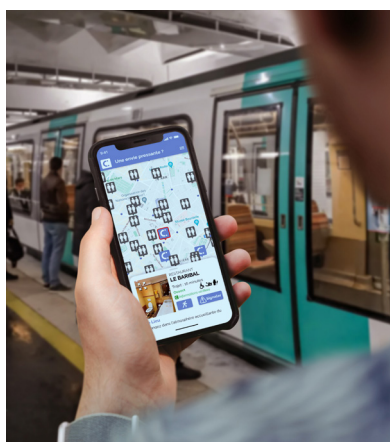
Pourtant, **42%¹ des personnes refuseraient d'utiliser les toilettes publiques** dans le monde. Et même **98%² de femmes** en limiteraient leur usage !

D'autres freins, moins affichés, confortent l'enjeu de ce service public en termes d'inclusion notamment pour certaines tranches d'âge de la population, pour les personnes malades ou en situation de handicap.

Malgré un **budget toilettes des villes conséquent**, le **maillage** français de ces équipements et la **satisfaction** usager ne sont pas au rendez-vous.

Urban Services, jeune **start-up solidaire et sociale** née de ce constat, a lancé ICI Toilettes, une **application mobile qui vise à compléter l'offre publique** tout en améliorant la qualité du service rendu et en restant entièrement **gratuit** pour l'utilisateur. Elle répond aux **enjeux de santé publique, d'inclusion, mais aussi d'écologie, de gestion urbaine et d'attractivité territoriale**.

Lancée depuis 2022 et déjà référencée dans plusieurs grandes villes françaises, dont **Paris** pour les jeux olympiques, elle poursuit ses développements territoriaux et renforce ses services comme ICI-T, sa nouvelle plateforme de gestion destinée aux communes.



¹ Hygiene Matters report 2016/2017

² Rapport de l'International journal of Environment Research and Public Health / MDPI - 2020)

La genèse d'ICI-Toilettes

Start-up sociale et solidaire, prometteuse

Lauréate en octobre 2018 d'un hackathon, l'idée ICI Toilettes s'est rapidement concrétisée en projet entrepreneurial autour d'une équipe dynamique. Après une campagne de crowdfunding via la plateforme WeDoGood, le premier lancement expérimental a été réalisé à Nantes en 2019.

Portée par la structure Urban Services, ICI Toilettes reçoit en 2022 le Prix de l'Innovation Sociale et Solidaire lors du Salon des Maires et des Collectivités, récompensant son impact en matière d'inclusion et d'innovation sociale. Cette date marque également le lancement de sa phase commerciale auprès des premières villes de France.

Une nouvelle levée de fonds est opérée fin 2023 (200K€) dont 50% en equity. La start-up est alors estimée à 1 million d'euros.

En 2024, ICI Toilettes est sélectionnée par Atout France dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt pour les Jeux Olympiques de Paris.

Engagée, Urban Services est une Entreprise Sociale et Solidaire. A ce titre, elle considère que son fonctionnement et les services proposés doivent permettre une participation et une rétribution des acteurs économiques et associatifs impliqués dans la réussite du projet. Au-delà du défraiement des commerçants partenaires, une partie du chiffre d'affaires réalisé par ICI-Toilettes est reversée à des associations impliquées (ex. : Le Carillon qui aide les personnes précaires, APF France Handicap).

L'ambition ?

Être présente dans une vingtaine de métropoles françaises d'ici 2026, à l'instar de l'Allemagne, la Suisse et l'Autriche, qui vivent déjà au quotidien depuis 12 ans avec une solution approchante.

L'équipe

Thomas Herquin (CEO), Chloé Bergerat (Responsable Marketing/Communication) et Damien Naour (CTO) sont les trois co-fondateurs aux compétences complémentaires.

Diplômé de la MBS School of Business, Thomas Herquin bénéficie d'une expérience significative en tant que Credit Manager et chef de projet, en France et à l'international (start-up au Canada).



Repères

- 30 villes cartographiées dans l'appli
- 150.000 utilisations en 2 ans
- 14.000 toilettes publiques en France
- 1 toilette publique / 4700 hab. en moyenne avec de fortes disparités
- 50% de toilettes publiques accessibles PMR
- 36.000 cafés, bars, pubs, soit 1/1800 habitants en moyenne
- 98% des femmes récalcitrantes à l'usage des toilettes publiques
- 30K€/an : coût moyen entretien et consommables par toilette publique à lavage automatique
- 17 litres / chasse d'eau dans une toilette à lavage automatique contre 6 / toilette dans un bar, café, brasserie

Le concept

ICI Toilettes est l'**application mobile qui révolutionne l'accès gratuit aux toilettes dans les villes.**

Grâce à une cartographie interactive, elle recense à la fois les toilettes publiques et celles mises à disposition par un réseau de commerçants partenaires.

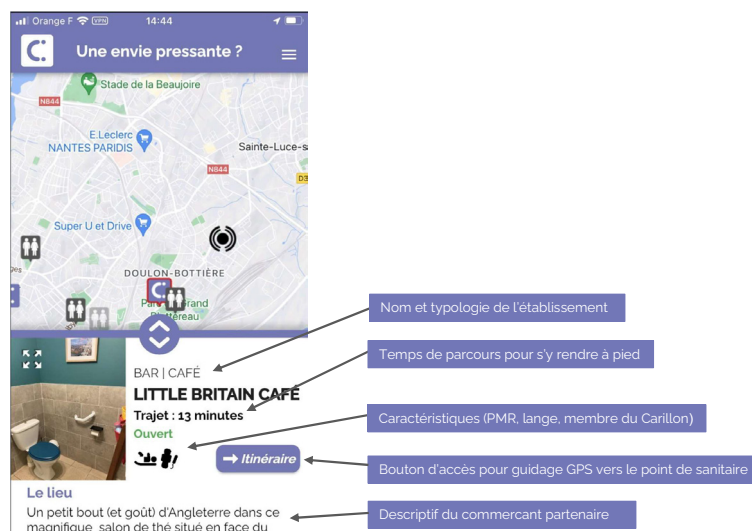
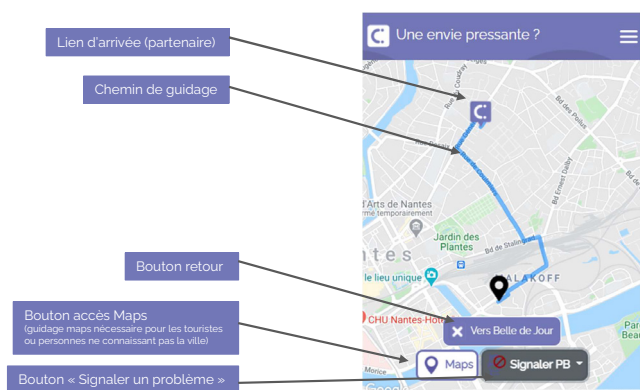
Il n'a jamais été aussi simple de trouver les toilettes publiques gratuites les plus proches, avec un niveau d'information inégalé et sans obligation de consommer !

Disponible en français, anglais et audiodescription.

Ses atouts :

- **Gratuit** pour l'utilisateur - de l'application à l'accès aux toilettes - et sans collecte de données autre que la géolocalisation
- **Simple et fiable** : géolocalisé, l'utilisateur visualise une seule carte avec les toilettes publiques et partenaires réellement disponibles au moment où il en a besoin (actualisation en temps réel). Et il sait à quoi s'attendre : repérage photos, équipements (kits d'hygiène menstruels), accessibilité (PMR)...
- **Partagé** : les utilisateurs sont invités à signaler tout problème, depuis l'application partout en France. Ces données permettent une amélioration continue.

Reliée à une plateforme, ICI Toilettes permet à la collectivité un pilotage affiné de la politique de la ville et de la gestion de son service public.



Un enjeu de santé publique

Tous concernés !

Femmes, personnes en situation de handicap ou souffrant de pathologies, seniors, parents de jeunes enfants, aidants, touristes, professionnels en déplacement, ... toute la population a besoin de recourir aux toilettes publiques avec plus ou moins de réticence et d'urgence.

98 % des femmes en limiteraient leur usage pour des raisons liées à la propreté ou un manque de papier / savon, à un sentiment d'insécurité, à des files d'attente ou des toilettes trop éloignées.

Certaines pathologies répandues, handicaps ou traitements médicamenteux affectent la capacité à retenir l'urine ou à contrôler les selles et nécessitent d'accéder régulièrement à des sanitaires. C'est le cas des incontinences urinaires, hyperactivité vésicale, diabète, sclérose en plaques, problèmes de prostate, maladies inflammatoires chroniques de l'intestin comme la maladie de Crohn, syndrome du côlon irritable, insuffisance cardiaque congestive, paralysie et lésions de la moelle épinière, grossesse, syndrome de la vessie neurogène, cystite, maladie rénale, et sans oublier en cas de grossesse...

Uriner dès que le besoin se fait sentir, soit généralement toutes les 3 à 4 heures afin de maintenir la santé du système urinaire, est recommandé.

Les risques

- Se retenir peut entraîner divers problèmes de santé, allant de l'inconfort temporaire à des complications plus graves : infections urinaires ou cystites, affaiblissement de la vessie, dysfonctionnements rénaux, calculs urinaires, ou encore douleurs abdominales et pelviennes ;
- La perspective de ne pas pouvoir faire selon ses besoins freinent beaucoup de personnes, notamment les plus âgées, qui évitent les centres-villes et s'isolent davantage.



1 toilette publique / 4700 hab.

En France, il y a environ **14 000** toilettes publiques, soit une installation pour 4 700 habitants en moyenne. Mais les disparités entre les régions sont importantes. Les grandes villes comme Paris, Lyon ou Bordeaux, sont mieux équipées que d'autres municipalités, et certaines zones, notamment des banlieues à faibles revenus, sont mal loties (source Académie de l'eau « Le droit d'accès aux toilettes en France » 2020). Actuellement, il n'y a aucune législation précise sur le ratio obligatoire.

Aucune donnée personnelle collectée

Application mobile téléchargeable sur toutes les plateformes (Android et IOS). Aucun compte utilisateur n'est à créer et aucune donnée personnelle n'est collectée. Seul le point GPS de l'utilisateur est nécessaire pour lui proposer les lieux d'aisance les plus proches.

L'inclusion ... aussi aux toilettes !

Le handicap

12 millions de personnes sont en situation de handicap en France, soit près de 18 % de la population totale selon l'Insee.

Or seulement **50%** des toilettes publiques vérifiées par ICI Toilettes sont accessibles PMR (2500 vérifiées à ce jour).

La solution ICI Toilettes entend faire bouger les lignes.
Pour cela :

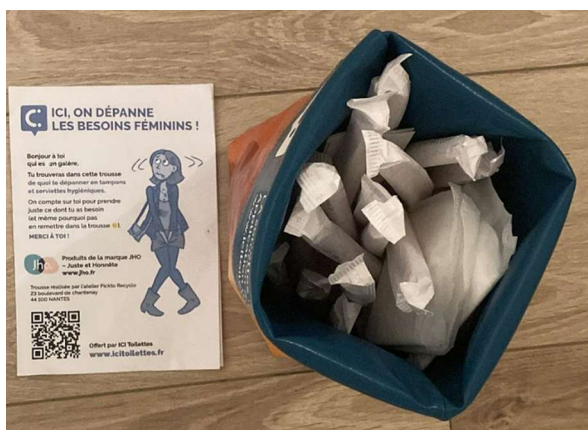
- L'équipe vérifie l'accessibilité réelle PMR en effectuant un relevé terrain dans les villes partenaires. Les écarts entre les données théoriques et réelles sont analysés ;
- L'application est disponible en audiodescription pour les malvoyants ;
- La société collabore avec des associations (APF France Handicap, La Cloche) pour améliorer l'accès aux toilettes pour tous (solutions techniques) et pour réduire la précarité.



La précarité

58% des utilisateurs de l'application sont des femmes.

ICI Toilettes s'engage dans la lutte contre la précarité menstruelle en plaçant chez tous ses commerçants partenaires des **kits d'hygiène féminine** avec tampons et serviettes de la marque éco-responsable JHO. Ces kits sont livrés à vélo.



ICI Toilettes entend travailler avec des associations oeuvrant auprès des **personnes en situation de précarité**, comme celles ne pouvant pas payer un accès aux toilettes. Dans ce cadre, l'équipe collabore déjà avec La Cloche, pour son projet Le Carillon qui développe un réseau de partenaires commerçants ouverts à apporter un certain nombre de services aux personnes vivant dans la rue.

Une gestion urbaine optimisée

Un budget conséquent

30K€ / an / toilette publique à lavage automatique :

c'est l'estimation du coût moyen annuel de la collectivité pour chacun de ces équipements.

Il couvre son entretien et les consommables (eau, électricité).

Ce budget conséquent pour une commune n'apporte cependant pas le niveau de satisfaction espéré tant au niveau de la qualité que de la couverture du territoire.

« Entre 2 et 5€ / an / habitant »

A Paris, le budget pour l'entretien des toilettes publiques serait de 11 millions d'euros par an, soit environ 5€/habitant.

À Lyon : 2 millions d'euros par an, soit environ 1,45€/habitant

Source : Académie de l'Eau - rapport « Le droit à l'accès aux toilettes publiques en France » 2020)

Les gains possibles

ICI Toilettes s'inscrit comme un partenaire des municipalités pour non seulement mettre en valeur le parc de toilettes publiques de la ville, mais aussi améliorer et renforcer le service délivré aux citoyens en permettant aux mairies de développer leur parc de sanitaires à moindre coût.

Pour cela, Urban Services fournit :

■ **Un service, offert aux utilisateurs**, de meilleure qualité (car vérifié) et en plus grand nombre grâce au réseau de partenaires. Cela évite notamment aux municipalités de se heurter aux associations de quartiers réfractaires à l'implantation de nouvelles toilettes.

■ **Nouveau en 2024 : Une plateforme de gestion « Ici-T »** (en option) permettant le pilotage complet et interactif du parc de toilettes publiques grâce à la possibilité de :

- ▶ Visualiser en temps réel et actualiser les informations sur les équipements (fermeture, changement d'horaires)
- ▶ Obtenir des données statistiques de fréquentation ou de problèmes remontés par les utilisateurs (via les QR codes et le système de notation)
- ▶ Gérer la politique de la ville en termes d'entretien (envoi automatique d'un message aux agents concernés lors de signalements) et d'implantation de sanitaires.

2 sources d'économies :

- **La densification du parc à moindre frais** : pour le coût annuel d'un seul toilette publique à lavage automatique, ICI Toilettes installe le service chez 10 partenaires
- **La réduction de la consommation d'eau** dans la cité grâce à une consommation divisée par 3 entre un toilette chez un commerçant (6 litres/ chasse d'eau) et dans un équipement type « sanisette » (17 litres).

En souscrivant un contrat (annuel) avec Urban Services, la collectivité s'assure de :

- La mise en place d'une base de données complète (incluant l'ensemble des toilettes publiques gérées par les différents services de la ville - espaces verts, propreté urbaine, etc.) - et étayée (jours et horaires d'ouvertures, y compris dans les parcs publics, ...)
- La vérification des toilettes de la ville, par les équipes d'Urban Services au démarrage puis par les remontées permanentes d'informations
- La mise à disposition de l'application et / ou de la plateforme de gestion permettant de cartographier les besoins et de mieux gérer le parc existant
- La recherche et animation du réseau de partenaires parmi les commerçants de la ville et en fonction des besoins identifiés (quartiers, ...)
- L'accompagnement dans la communication sur le service, notamment pour aider les habitants et les visiteurs occasionnels à utiliser l'application.



Une remontée d'information précieuse

En moyenne, 100 problèmes sont remontés chaque mois, sur une ville de 300 000 habitants avec 40 toilettes publiques.

Des centres-villes plus attractifs

36.000 bars, cafés, pubs maillent la France métropolitaine et ne demandent qu'à être valorisés (source data.gouv.fr), soit 1/1800 habitants.

ICI Toilettes fait appel à ces commerces (brasseries incluses) pour compléter le réseau de toilettes publiques. La start-up effectue d'abord un référencement de ces établissements puis elle sélectionne et sollicite ceux qui répondent aux critères définis avec les services de la ville : propreté, fréquentation, accessibilité, inclusion, amplitude et complémentarité des horaires avec le reste du réseau...

Cette démarche renforce la dynamique de travail collective et d'intégration des différents acteurs de la ville.

Un logo ICI-Toilettes est apposé sur la porte d'entrée de l'établissement ou à proximité.

Motivés par les valeurs du service public et engagés contractuellement à les garantir, ces établissements perçoivent, en outre, un défraiement forfaitaire versé par Urban Services au titre du service rendu (accueil gratuit, mise à disposition des kits d'hygiène, entretien, ...).

Avec ce trafic et cette visibilité supplémentaires, **70%** des partenaires reconnaissent un impact sur leur chiffre d'affaires, même si l'utilisateur n'a aucune obligation ni incitation à consommer.

C'est bon pour la planète !

En reposant sur l'existant et en proposant des toilettes en plus grand nombre, ICI Toilettes :

- **Évite la construction** de nouvelles infrastructures, invasive pour l'espace public, peu respectueuse de l'environnement et coûteuse pour la collectivité
- **Économise l'eau** : une chasse d'eau chez les partenaires consomme en moyenne 6 litres contre 17 litres pour une sanisette publique ;
- **Réduit la dégradation de l'environnement proche** (odeurs d'urine dans la rue). A Paris en 2016, 56.000 m² de murs et portails étaient dégradés chaque mois par les urines¹ !

Les **kits d'hygiène** fournis aux commerçants sont écoresponsables, fabriqués en France, sans perturbateur endocrinien (marque Jho) et livrés à vélo dans les villes partenaires.



¹ L'atelier des espaces publics de la Métropole Lilloise - 2017

Ils sont déjà conquis



Paris et les JO :

ICI Toilettes a été retenue en septembre 2023 dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt général, organisé par Atout France, pour faire face à l'augmentation des besoins lors des jeux olympiques et paralympiques de 2024.

Signataires de la charte d'hospitalité « Paris je t'aime », les équipes de la start-up ont d'abord vérifié l'ensemble des 750 toilettes parisiennes susceptibles d'être cartographiées dans l'application. 450 dont 381 accessibles aux personnes à mobilité réduite ont été conservées et mise à disposition début juillet 2024.

Une centaine de cafés, bars, brasseries a été référencée en tant qu'établissement partenaire afin de renforcer le service sur les zones à forte affluence.

Des discussions sont en cours pour pérenniser le service ICI Toilettes à Paris.

Aussi à Nantes, Grenoble, Montreuil, Angoulême...

Si Urban Services a vérifié et recense les toilettes publiques de 30 villes françaises sur son application, elle met en place des partenariats rapprochés avec les villes pour développer le réseau de commerçants relais et améliorer le service rendu.

D'abord expérimentée à Nantes, où le réseau de commerçants partenaires est toujours actif, la solution est désormais pleinement opérationnelle à Grenoble, Montreuil et Angoulême.

D'autres villes sont en cours de négociation, que ce soit pour une utilisation permanente ou saisonnière.

Montreuil double son parc

Un an après la mise en place d'ICI Toilettes, Montreuil est passée d'un parc de 10 à 21 toilettes publiques !



ICI TOILETTES

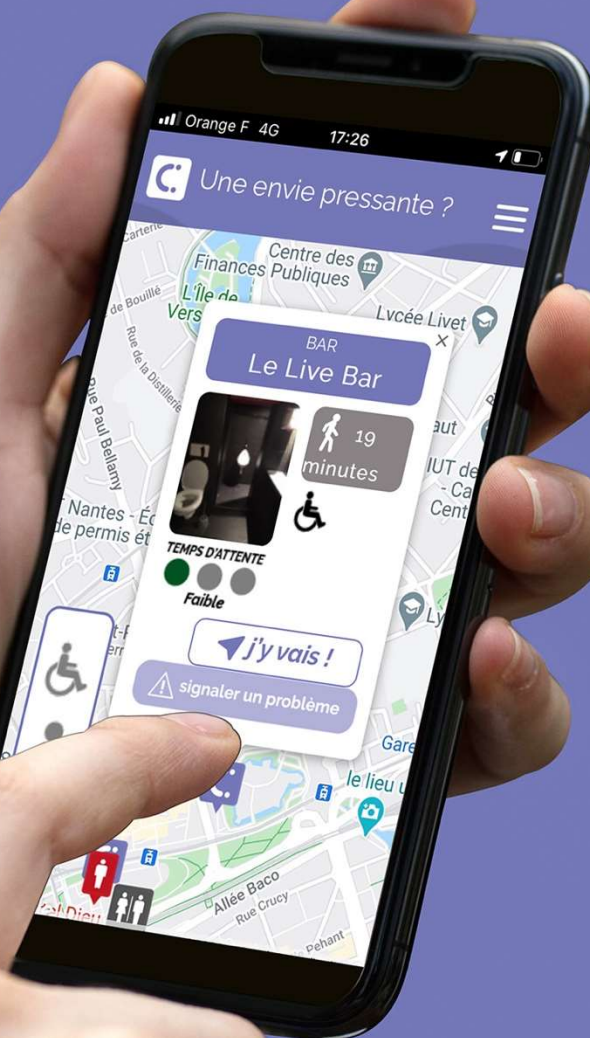
application gratuite
disponible sur Android et IOS



Disponible sur
App Store



Disponible sur
Google play



Contact presse :

Sylvie Le Roux
06 28 69 05 24
sylvie.leroux@pressentiel.fr

Urban Services
40 rue de la tour d'Auvergne
44200 Nantes
www.ici-toilettes.fr

