

L'INNOVATION, LE REMÈDE

À L'UBERISATION

AVIS D'EXPERT



Par **Serge DARLES** | Directeur Business Technologie & Innovation – Groupe Keyrus

Dans l'univers digital, l'innovation ne cesse d'étonner. On assiste aujourd'hui à l'avènement du web sémantique, au volume exponentiel de données, à la prédiction et recommandation en temps réel. De nouvelles prouesses sont réalisées dans le domaine de l'intelligence artificielle et des objets connectés, de l'impression 3D, la robotique ou encore dans la réalité virtuelle ou la biométrie.

En réalité, ce qui surprend le plus dans l'innovation, ce sont les usages qui sont faits de ces technologies et qui induisent une transformation structurelle et durable du business des entreprises. Ce phénomène touche tous les secteurs d'activité, sans qu'il soit nécessairement identifié ou anticipé par les entreprises.

La société, avide d'expériences simplifiant le quotidien et de services apportant une réelle valeur d'usage, est à l'origine même de cette *Uberisation de l'économie*¹. Cette origine réside dans la quête de gain de temps entre autres, d'argent, de sécurité, de "fun", tant avec les marques, les distributeurs, les services financiers, les services publics, les professionnels de santé, de l'énergie, de notre sécurité...

Plusieurs secteurs sont déjà touchés par l'Uberisation, dont voici quelques exemples les plus parlants.

LES VOITURES CONNECTÉES

Le secteur automobile est en pleine mutation : l'entrée en lice mi-2014 d'acteurs comme Google (Android Auto) et Apple (Carplay) dans l'habitacle de la voiture donne lieu à toutes les suppositions sur le rôle exact que chacun va vouloir occuper dans les prochaines années. Par exemple, Google ira-t-il jusqu'à commercialiser ses "Google cars"? La seule certitude réside dans l'orientation vers une « servicialisation » des véhicules. Des start-ups de la Valley surnommées les « hackers de la data », associées à des opérateurs téléphoniques, équipent déjà les voitures de boîtiers et proposent aux conducteurs des packs de services en tout genre (diagnostic, paiement de parking...).

L'AGRICULTURE

En raison de son image "traditionnelle", le secteur agricole est rarement associé aux technologies numériques de pointe. Or, l'usage de ces innovations se répand

rapidement auprès des agriculteurs, car elles peuvent les aider à maximiser leurs récoltes et leurs revenus. De multiples équipements agricoles sont dorénavant connectés entre eux, exploitant également des données de géolocalisation. Cet ensemble permet de coordonner et d'optimiser le système agricole. Par exemple, des bineuses automatisées injectent des engrais azotés à une profondeur et à intervalles spécifiques, tandis qu'un semoir suit et dépose les graines directement dans le sol fertilisé.

LA SANTÉ

15 millions de français souffrent de maladies chroniques, des affections de longue durée qui représentent 70% des coûts de santé. La télétransmission automatique de données de santé des patients à domicile vers les professionnels de santé permettrait un suivi continu et personnalisé pour le patient.

Autre illustration : 9,2% de la population française est âgée de plus de 75 ans, et le suivi de cette population est un enjeu majeur pour notre système de santé. Le télé-suivi quotidien des personnes âgées permettrait de réduire le nombre de séjours à l'hôpital et d'intervenir rapidement en cas de nécessité.

¹ CF Bruno Teboul « Uberisation = Economie déchirée ? », éditions Kawa, mai 2015.

L'ASSURANCE

Le cœur du métier de l'assurance consiste en la protection des biens, mais il évolue vers le bien-être des assurés, l'assistance et la prévoyance. Ainsi, Axa Assistance envisage d'avoir recours à des robots dans un avenir proche afin de proposer un ensemble de services de compagnie aux personnes âgées. Serge Morelli, PDG d'Axa Assistance, a récemment déclaré : « *un robot pourrait aider à la prise de médicaments à heures fixes* ». Les robots d'accompagnement pourraient ainsi permettre aux personnes âgées de conserver une certaine autonomie en leur fournissant toute sorte d'aide et devenir un intermédiaire entre le client et le service d'assistance.

LA BANQUE

La digue érigée par les réglementations française et européenne préserve le secteur bancaire de l'entrée de nouveaux acteurs, mais le monde du paiement est en train de se standardiser et la digue commence à céder. La menace vient en particulier des services proposés par les fameux GAFA², comme Google Wallet et Apple Pay, qui reposent sur l'enregistrement unique des moyens de paiement sur un compte client pour ensuite régler l'ensemble des achats en toute simplicité. Facebook et Snapchat se sont récemment lancés avec un service de transfert d'argent via l'application de messagerie instantanée, pour aisément partager une addition ou rembourser un ami.

L'ÉDUCATION

Les universités les plus prestigieuses des Etats-Unis – Harvard, Stanford, Princeton – se targuent d'intégrer chaque année moins d'un dixième des candidats éligibles, créant ainsi un sentiment d'élitisme par la rareté, et pratiquant à l'occasion des frais de scolarité prohibitifs. Il existe aujourd'hui une alternative beaucoup moins onéreuse et totalement innovante : la nouvelle université Minerva. Celle-ci s'adresse à l'ensemble de la nouvelle élite et est basée sur une plate-forme technologique et pédagogique pensée par un expert de l'enseignement, qui supprime la sacro-sainte conférence et se focalise sur des cours collaboratifs de moins de 20 élèves.

LE SECTEUR IT (INFORMATION TECHNOLOGIES)

Chacun pourrait penser qu'Amazon, Google, Microsoft, IBM sont à l'abri d'une transformation 3.0 dont ils sont aujourd'hui les fières icônes, produisant et opérant les milliers d'ordinateurs et les "data centers" à l'origine de calculs haute-performance. Or une jeune pousse du nom de Qarnot Computing, constatant que ces "data centers" chauffent terriblement et que leur refroidissement

est un gouffre énergétique, a inventé des « ordinateurs-radiateurs » qui peuvent non seulement être utilisés pour produire de la puissance informatique, mais également servir à chauffer particuliers et établissements gratuitement.

C'est pourquoi les fameuses "start-ups" (Uber, Airbnb, GAFA²...), non entravées par un héritage identitaire ou figées dans une approche concurrentielle, ont investi cet espace intermédiaire entre une demande toujours plus exigeante et une offre qui n'existait pas. Elles font figure d'« hackers d'industries », prenant une place de leader des écosystèmes industriels qu'elles recomposent, reléguant les acteurs institutionnels à une position de fournisseurs.

Notre conviction est que les entreprises, jeunes ou moins jeunes, peuvent et doivent se prendre en main et (re)trouver une attitude agile, innovante et entrepreneuriale.

C'est à ce seul prix qu'elles trouveront leur place, qu'elles créeront de la valeur, dans ces nouveaux écosystèmes dont la finalité est une vie – la nôtre – meilleure (bien être, bien vivre, bien travailler, bien vieillir) !

S.D.

² GAFA : acronyme utilisé pour désigner les 4 grandes firmes américaines dominant le marché numérique : Google, Apple, Facebook et Amazon

A PROPOS DE L'AUTEUR

Serge Darles, directeur de l'équipe Business Technologie & Innovation au sein du groupe **Keyrus**, intervient sur des projets où il coache de nombreuses entreprises dans les nouveaux usages 3.0, l'innovation digitale, la monétisation des données, la mise à profit de l'internet des objets, la transformation numérique des organisations et des modes de travail. Il a un parcours de plus de 20 ans dans des activités opérationnelles et de services. Il a occupé des fonctions de responsable de domaine « Expérience Client » au sein d'un grand groupe de produits grand public, et a ensuite mis en œuvre et développé des offres au sein d'un leader des nouvelles technologies de l'information. Il a travaillé dans de nombreux secteurs comme les Produits Grand Public, la Distribution, les Produits Industriels, la Banque, en particulier à la redéfinition des portefeuilles de produits/services/solutions.

A PROPOS DU GROUPE KEYRUS

Acteur majeur du conseil et de l'intégration de solutions de Data Intelligence et Digitales pour les Grands Comptes et de solutions ERP/CRM pour le Mid-Market, **Keyrus** emploie à ce jour plus de 2100 collaborateurs dans 15 pays sur 4 continents et accompagne ses clients dans l'optimisation de leur efficacité et de leur performance en leur offrant une gamme complète de prestations dans les domaines suivants :

- Conseil en Management & Transformation
- Business Intelligence – Information Management – Big Data & Analytics - CPM/EPM
- Stratégie et Performance Digitales – Digital Commerce – Relation Clients & CRM Digital
- Solutions de Gestion pour l'Entreprise (ERP/CRM)

Le Groupe **Keyrus** est coté sur le compartiment C de l'Eurolist d'Euronext Paris (Compartiment C/Small caps - Code ISIN: FR0004029411 – Reuters : KEYR.PA – Bloomberg : KEY:FP)

Plus d'informations sur : www.keyrus.fr