

11.

Les rythmes du quotidien

Le progrès technologique a profondément changé nos modes de vie. L'adaptation de l'homme et de la ville n'est pas sans poser de questions.

- Quels pouvoirs ces nouveaux modes de communication et d'information donnent-ils à l'individu, aux médias et au politique ? Quelle est la réponse des entreprises ? Si ces nouveaux modes de communication excluent une partie des individus, comment les intégrer ? À l'inverse, dans certains pays, ne sont-ils pas un facteur d'intégration des populations isolées ?

- Dans l'entreprise, ce progrès technologique apporte des gains de compétitivité. Les réseaux engendrent de nouvelles formes de participation des salariés et des clients. Comment transformer les réseaux sociaux en réseaux pour la société ?

- Les modes de transport et leur accessibilité sont devenus centraux dans le quotidien de la population. Peut-on encore choisir sa vie quand on n'a pas choisi son adresse, comment lutter contre l'isolement de certaines zones en tenant compte des contraintes des entreprises et publiques ?

Contribution du Cercle des économistes

Dominique Roux

Témoignages

Moral Chibout • Éric Molinié • Laurent Morel • Philippe Sajhan

Hiroshi Watanabe

Modérateur

Jean-Pierre Robin

Entre désir et possibilité

 **Dominique Roux**

Les progrès technologiques que le monde connaît depuis les deux dernières décennies ont profondément changé nos modes de vie. La société numérique dans laquelle nous vivons aujourd'hui touche tous les aspects de la vie sociale, de l'économie, de la gestion des entreprises, des relations interpersonnelles, de la culture et des loisirs.

Les relations sociales se transforment, la satisfaction des besoins aussi et les nouvelles technologies remettent en cause nos habitudes, nos comportements et nos choix.

Dans les entreprises, le progrès technologique sous toutes ses formes apporte des gains d'efficacité et de compétitivité grâce aux nouveaux réseaux productifs et aux coopérations plus fines dans les chaînes de production et de distribution entre autre. Parallèlement, les réseaux engendrent de nouvelles formes de participation des salariés et des clients.

Les modes de transport et surtout leur accessibilité sont devenus des questions centrales dans la vie quotidienne des populations et dans les politiques de la ville. Le temps gagné sur certaines activités ne doit pas être perdu dans les déplacements.

La conception et l'organisation des villes sont en train de changer profondément pour répondre aux nouvelles attentes des populations qui vivent à un rythme temporel différent, le commerce et la distribution se déplacent, leur usage aussi, en particulier leurs heures d'ouverture et leur accès sont en train de se modifier pour se rapprocher des nouvelles attentes des consommateurs.

Le travail devient plus intellectuel, plus intense et plus abstrait ; en conséquence son organisation temporelle se modifie, le travail à distance n'est

plus un mythe mais devient une réalité, la durée du travail ne se conçoit plus comme il y a 20 ans.

Les loisirs eux aussi suivent des rythmes différents, l'information en temps réel ou presque conduit à de nouveaux comportements. Le domaine de la culture est un bon exemple, on constate que son approche et sa consommation se transforment profondément à la suite de la diffusion très souvent gratuite des produits culturels.

Les services publics ou d'intérêt général doivent eux aussi se transformer de fond en comble pour répondre aux nouvelles attentes des individus qui vivent dans un horizon temporel très différent du passé. Nombre d'entre eux ne correspondent plus aux véritables besoins des individus ou des familles, il faut les réformer puisque, par exemple, les citoyens ont à présent accès, dans leur immense majorité, grâce à leurs terminaux mobiles, à la m-administration et à l'*Open Data*.

Le qualitatif l'emporte de plus en plus sur le quantitatif, on constate par ailleurs que les séquences de la vie quotidienne ne se succèdent pas mais se déroulent de plus en plus souvent simultanément.

Notre environnement immédiat change et notre rapport au temps n'est plus le même. Par souci d'efficacité, par volonté de recherche du bien-être, il faut évidemment transformer les modes de vie hérités du passé et bien sûr l'innovation devient le maître mot de toutes les activités économiques et sociales.

Pour toutes ces raisons, nous avons réuni à Aix-en-Provence différents experts français et étrangers pour apporter des réponses ou des pistes de réflexion à ces nouveaux rythmes du quotidien aussi bien dans l'organisation des transports et des services publics que dans les circuits de distribution et l'organisation du travail, en France comme à l'étranger.

Nous avançons dans l'urgence face aux effets des nouvelles technologies qui se développent très rapidement, il faut non seulement accepter les changements qu'elles impliquent mais aussi les devancer car en paraphrasant René Char on peut dire «que demain règne aujourd'hui sur le monde».

ITC: Pros and Cons

Hiroshi Watanabe

Japan Bank for International Cooperation

► About communication networks

I would like to talk about four areas that concern the so-called e-government and the relation with consumers. The first two areas are communication networks and transportation. Both areas are very much affected by the new IT technology. In the case of communication networks, I believe everybody here has at least one or two mobiles. However, these mobiles do not only function as portable TV and portable radio. The big difference is that with your mobile phone you can now disseminate your information in messages to other people. In the old days, public communication was only sent from Government or companies, especially media companies. However, now, each company and also individuals can disseminate messages to the people.

It has proved very convenient, but there are also inconveniences related to that. Who disseminates the information? Every one can say almost everything about anything. However, sometimes the wording is too harsh compared to face-to-face discussion. You can hide your face and disseminate tough words. This causes trouble. It is very important to remain prudent and to create a system for that.

Also, one of the big difficulties we are going to have is after we disseminate the message, who is going to store these bunches of messages. Even though you may plan to delete what you have said, it is impossible to do so. Somebody can keep it and someone can also re-disseminate it to other people, even though you may not like that. In such systems, these difficulties are going to happen, so we must be very careful about that. That is the first area we have in relation to that.

► **About transportation**

The second area is a somewhat minor discussion: transportation. In the ancient eras, you were on horses or on foot; that involved a very limited area. Then there were public transportation systems like railways, shipping and even airplanes were introduced. Since the turn of the last century, the automobile allows very good individuality and also gives free movement to the people. It is now the prevailing method; France and Japan are very good at producing automobiles.

We are also going to face some changes in this area. One of these changes is with regard to the ecological areas. Reducing CO₂ emissions is also a very important task for mankind to tackle. Even though many automobile companies have made efforts to reduce these emissions, the use of automobiles still creates a burden in that area.

However, we also have to reconsider the good use of public transportation. I believe that France, Japan and some other countries are making good use of such transportation systems. However, in the very narrow area from your house to the station or the air terminal, you can use various transport systems. You can use the automobile and on good days, you can use a bicycle. However, the range is getting even larger. In some cases, public transport or small shuttle buses can be used by the community.

The introduction of these is also enhanced by IT technology, for instance you can ask the bus to pick you up. In these cases, the mechanism of the shuttle bus services in rural areas would be combined with the long range and medium range transportation between the terminal and the centre of a big city. That could be another big challenge for us.

There may be some new types of operations: to use the American phrase, they are a kind of “kiss and ride” systems. You can drive your car to the train station and you can use public mass transportation systems from the station. However, unfortunately, these days, the wives seldom take us to the station so there are no kisses! However, I think this combination of local transport systems and the long and medium-range public transportation system is working. Also, it is enhanced by the information technology. That is the second area I would like to discuss.

► **About Government process**

The third area is the good enhancement and stimulus of Government process. Japan is very notorious for the red tape in its operations. I am not sure how the French system is, you can judge on that. However, sometimes in the case of the emerging or grouping economy, the Government process is very under-developed. You can spend a long time going to many offices or officials. There are very inefficient areas.

However, if you bring in information technology, we can shorten these processes, in terms of time, or the number of people waiting in line at the gate or the point. That is very important for accelerating the good, sound growth of the emerging economies. Also, such systems can help to reduce the corruption of Government. You can go for face-to-face discussions with officials and the officials would hold discussions with their bosses. There would be big opportunities and possibilities for corruption.

However, regarding the introduction of the e-process being introduced, in that case and in that kind of system, it is very transparent. It is held by the common people. In that case, the chance for corruption is very much decreased, so this is an important contribution for emerging economies. Even in the developed economies, some countries are suffering from the red tape system. In that case, we can change and we can measure the efficiency of these kinds of systems. That is quite important.

Also, information technology systems bring people in isolated areas or remote areas into the one network. In the old days, the postal services took two days or three days to reach you, but in the case of the network system, you can communicate in only a second. In that case, even though the people are staying in the same place the whole time, you can be really integrated in the centre of the operation for each country. The enhancement of power to the solidarity of the people is also another important factor we are going to have. In that sense, I think the Government should also reinvent the system and enhance the efficiency in the communications.

► **About human communities**

The final area I would like to make some point on relates to human beings, their character and their way of thinking. I have visited France many times and I feel that French people have developed strong links and created a community. This is even in the very globalised economy and the globalised system. In that case, I think the community can have some good messages, regarding who is doing what and what belongs to the neighbors. There are these kinds of deeds. Community information is kept very well.

However, in most countries, we are now going to have domestic migration from the rural areas to the big cities. In that case, they feel the lack of the information of their neighbors. It is also going to erode the bigger city areas. I think the programming comes from a shortage of the common holding of the information of neighbors.

However, now IT can provide some kind of data bank. These are very good contributions to art, sports and long traditions. These kinds of messages can be shared by the people. It is easy to form the group and hold discussions. The group will discuss it and will continue these kinds of

operations. Information technology is also a very good mechanism to keep the solidarity of the community. Also, in the long run, if such databases can be well established, the people can use this data to transfer good traditions to the current and future generations. I think such a system is most important.

I just wanted to emphasize some of the good points of information technology, but we also have to be very careful. Sometimes, even though the information systems are good, there are confrontations when we intrude on people's privacy. It is not only the American Government! Many people want to have other people's information. How we maintain privacy and how we use privacy is very important, but it will not be easy to reconcile privacy and modernity.

Le service public aujourd'hui

Éric Molinié
EDF

Les rythmes au quotidien d'EDF sont de trois ordres :

– Le rythme de ses clients, et plus largement de la société civile, ce qui renvoie à une notion de service public au quotidien.

– Le rythme de ses investissements qui s'inscrit, jour après jour, dans le long terme, et qui eux aussi relèvent de la notion de service public. J'en veux pour preuve le récent arrêt du Conseil d'État qui dit que « contribuer à la production d'électricité nucléaire en France est une mission d'intérêt de service public. »

– Le rythme du temps dans les pays où nous opérons : il n'est pas le même en France ou en Chine. En Chine, les dirigeants actuels vous disent qu'il faudra plus d'un siècle pour faire le bilan de la Révolution culturelle, et en même temps, ils font construire un building à raison d'un étage par jour.

Une chose est évidente néanmoins ; l'électricité rythme de plus en plus le quotidien de la majorité des habitants de notre planète. Cela explique l'hypersensibilité de la question de l'accès à l'électricité qui est devenue un bien essentiel.

Néanmoins, il ne faut pas oublier les 1,6 milliard de personnes qui n'ont pas l'électricité qui, comme chacun sait, conditionne le développement économique d'un pays et le développement humain par l'accès à la chaîne du froid, à la santé ou à l'éducation.

La question n'est plus aujourd'hui de savoir si on peut avoir un rythme du quotidien sans électricité, mais bien plutôt de permettre l'accès à l'électricité pour tous ceux qui en sont privés. C'est un enjeu véritablement planétaire qui va nécessiter d'inventer de nouvelles conjugaisons entre solutions locales et politiques publiques plus structurantes, énergies décentralisées et

centralisées. Ce qui renvoie là aussi au fait que le consommateur qui devient producteur, contribue à une mission de service public ou d'intérêt général. Comment y contribue-t-il ? Comment tout cela doit-il être structuré ?

► Deux mots d'histoire

EDF est née après la guerre, en même temps que l'aménagement d'un territoire dévasté qu'il fallait équiper d'infrastructures. Depuis cette époque, notre quotidien est de plus en plus marqué par des rythmes et des sinusoides qui s'accroissent, des crises médiatiques : la récente crise post-Fukushima en est le dernier exemple.

La gestion des temps courts et des temps longs passe par la transparence et un discours de responsabilité. Ainsi François Roussely, après la violente tempête de 1999, est interrogé par un journaliste de France Télévision qui veut absolument lui faire dire quand EDF va rétablir l'électricité partout où elle a été coupée. François Roussely donne son tempo : « Je ne suis pas en capacité de vous dire combien de personnes sont aujourd'hui coupées. Mais je m'engage tous les soirs à vous dire chez combien de foyers nous avons remis l'électricité. »

Le rythme accéléré du court terme marque de plus en plus notre quotidien. Mais notre entreprise a toujours dû et su gérer cette double gestion du long terme et du court terme avec des politiques d'investissement pour garantir la sécurité de nos installations, et en même temps répondre aux besoins quotidiens de nos clients.

► Divers types de besoins et de demandes

Les usages de l'électricité sont de plus en plus nombreux. Nos clients nous demandent aujourd'hui de consommer moins pour chaque usage de l'électricité ; d'abord pour que la facture soit acceptable, ensuite parce qu'ils sont conscients que la « facture globale » pour la planète doit être soutenable.

Cela implique des investissements à la fois pour décarboner l'électricité et l'économiser. Pour cela, parlons de rythme : le rythme du retour sur investissement doit être plus rapide. Comment accepter pour un particulier des investissements d'isolation thermique qui doivent s'amortir sur vingt ou trente ans ? Cela passe encore par un peu plus de recherche et de développement, car les réponses à court terme passent par des choix de long terme.

► Parlons précarité énergétique

L'acceptabilité d'un prix d'électricité qui va augmenter passe par la prise en compte et la résolution de la question de la précarité énergétique ; les réponses passent à la fois par de la prévention et aussi l'éviction de coupures. Même si

elle n'est que la conséquence d'une précarité sociale d'un continent en difficulté, la précarité énergétique en est un effet collatéral, qu'il ne faut pas négliger.

EDF a un contrat de service public avec l'État qui lui confie la gestion d'un tarif de première nécessité. En plus de cela, EDF a développé de façon volontaire des actions qui lui sont propres à travers notamment ses 350 conseillers solidarité en appui des services sociaux. C'est, là, une réponse moderne, qui témoigne de l'adaptabilité d'un service public.

La précarité énergétique renvoie évidemment à la question du rythme du quotidien. Elle ne touche pas seulement les zones urbaines, les zones dites sensibles, mais également et en majorité des zones rurales. La personne précaire énergétiquement c'est d'abord, par exemple, une femme à la campagne dans une maison mal isolée thermiquement, qui vit avec une pension d'agriculteur, et qui subit une double peine puisqu'elle n'a pas non plus les moyens de payer l'essence qui lui permettra d'aller jusqu'à la ville. C'est ça la réalité de la précarité énergétique aujourd'hui et c'est à ces besoins très précis qu'une entreprise comme EDF doit adapter ses missions d'intérêt général.

► Des interlocuteurs inédits

EDF est aussi confrontée à un rythme qui s'accélère et doit dialoguer avec des interlocuteurs nouveaux. Nous avons l'habitude de parler à des ONG à travers des lieux organisés de dialogue avec les parties prenantes externes. Mais de nouvelles parties prenantes font irruption dans les débats, comme les *Anonymous* sans tête, sans organigramme. C'est beaucoup plus compliqué de parler à une structure qui n'existe pas en tant que telle, alors que dans les ONG on a des interlocuteurs identifiés et mandatés pour dialoguer.

Il faut donc à la fois s'adapter à travers les réseaux sociaux à ce nouveau rythme que nous donnent ces acteurs. Mais en même temps, il faut savoir conserver ces lieux de dialogue organisés qui nous permettent de bâtir dans la confiance et la durée un véritable dialogue qui aide à nous interroger sur nos stratégies.

► Le service public au quotidien aujourd'hui

Premier éclairage sur cette notion de service public, nous venons de lancer une Charte éthique du groupe EDF. Dans sa rédaction initiale, nous avons fait référence à la notion de service public. Ce terme a suscité des interrogations dans les sociétés du groupe de culture anglo-saxonne.

Mais au-delà de la définition donnée par le Droit français, quand on a décrit ce que nous y mettions, à savoir sécurité d'approvisionnement, accès équitable à l'électricité, développement local des territoires, nous avons

naturellement convergé vers le terme d'intérêt général compréhensible dans tous les pays où nous opérons.

Le service public à la française a un principe qu'on oublie trop souvent, celui de la mutabilité. On parle d'universalité du service public, mais il y a aussi la mutabilité qui fait partie des principes du service public : le monde change, le service public doit évoluer. C'est dans cet esprit que nous avons entamé une démarche expérimentale avec La Poste mais aussi avec d'autres entreprises publiques, voire privées, et des collectivités locales en signant l'accord «Plus de services au public en milieu rural». Il s'agit de mutualiser des lieux d'accueil, en complément d'autres canaux modernes : centres d'appel, Internet, etc., pour apporter une réponse globale et de qualité aux usagers en milieu rural.

C'est dans ce même esprit qu'EDF vient de signer une charte de quartiers avec le ministère de la ville afin de contribuer à l'insertion des jeunes à l'emploi dans ces quartiers difficiles où les taux de chômage atteignent 25 à 30%. Un exemple pour illustrer ce renouveau du service public : pendant les émeutes de 2005, les petits hommes en bleu d'ERDF pouvaient aller encore dans les banlieues rétablir le courant ; aujourd'hui, leurs voitures se font caillasser. En termes de service public, c'est aussi là qu'il faut agir.

Un pari réussi

Morald Chibout

Groupe Bolloré

Je voudrais commencer, juste pour me poser dans le cadre de la temporalité, par dire quelque chose qui agace souvent les constructeurs automobiles, c'est qu'aujourd'hui le modèle automobile n'a pas évolué. Il n'a pas évolué dans ses formes, il n'a pas évolué dans sa motorisation – on est toujours dans les mêmes systèmes de motorisation – et il n'a pas évolué dans ses modes d'accès puisqu'il faut toujours aller chez le concessionnaire éventuellement sur Internet pour avoir accès à l'automobile, pour l'acheter et en prendre possession.

Ce qui m'amène à faire deux constats importants.

– La voiture n'est plus qu'un moyen. C'est un moyen d'aller travailler, c'est un moyen de se divertir, c'est un moyen d'aller apprendre, c'est tout simplement un moyen de se déplacer qui atteint aujourd'hui un certain nombre de limites quand on regarde la structuration des villes et les demandes aujourd'hui de l'ensemble de nos citoyens.

– Je pense que nous sommes passés d'une mobilité choisie, une mobilité de plaisir à une mobilité contrainte et subie. C'est la grande donnée de demain : est obligé de prendre sa voiture pour faire X kilomètres, pour se déplacer d'un point A à un point B, pour aller travailler, puisque le lieu d'habitation ne correspond plus fondamentalement au lieu de travail, ni même aux lieux d'approvisionnement.

En conséquence, et c'est aujourd'hui la conviction du groupe Bolloré, la mobilité doit être traitée comme une commodité et un usage. Ceci implique d'ailleurs que les villes devront penser demain à un modèle de mobilité électrique, comme le montre les milliers de chiffres qui ont été rassemblés sur l'écologie et sur le transport. J'en ai retenu trois.

Premier chiffre sur le temps d'utilisation. Il faut savoir qu'aujourd'hui, une voiture n'est utilisée que 5% du temps. Ça veut dire que 95% du temps, votre voiture reste à l'arrêt dans les grandes villes. Cela pose un vrai problème d'utilisation de la voiture en termes de possession, en termes de partage, mais aussi en termes de coûts dans la société dans laquelle nous sommes.

Le deuxième chiffre concerne les limites environnementales. Une très bonne analyse de Terra Nova, montre que «52% des émissions d'oxyde d'azote irritant sont dues au transport routier, et en tout cas, iront de manière croissante.» Il ya des querelles sur ce pourcentage, 40% disent certains. En réalité, peu importe, nous sommes dans l'insupportable.

Troisième chiffre, décisif pour les particuliers, le coût global d'une voiture, entre 6 et 8 000 euros par an. Tout ça pour l'utiliser 5% de son temps. Par comparaison, une voiture Autolib, revient pour ces 5% de temps à environ 500 euros. C'est dans cet «auto-partage» que réside le succès de la formule autolib. En particulier à Paris où elle connaît un véritable succès commercial, ce qui laisse présager un large déploiement français – contrats récents avec Bordeaux et Lyon – et international – contrat avec Indianapolis qui mène une politique déterminée de développement durable. Nous allons annoncer d'ici la fin de l'année, un accord avec une grande ville asiatique.

► **Trois révolutions en une**

C'est l'air du temps et sans doute l'avenir. Il faut d'autre part retenir que, lorsque vous développez ce type de système, où on passe de la possession à l'usage, on met la complexité chez l'opérateur et la simplicité chez le client. C'est sur ce principe que repose le succès de de l'auto-partage électrique.

Je dirais pour conclure qu'Autolib représente une triple révolution. Une révolution technologique, une révolution commerciale et une révolution comportementale. Technologique, elle l'est puisque nous avons fait le choix d'une batterie particulière qui est la batterie Lithium Métal Polymère avec une autonomie de 250 kilomètres, ce qui est comparativement supérieur aux performances moyennes d'autres types de batteries.

Révolution commerciale : le premier soir de la commercialisation d'Autolib, il y avait 14 clients. Vous imaginez la tête du Président Bolloré ! Le lendemain matin, il y en avait 34. Aujourd'hui, nous avons 90 000 abonnés depuis le début de l'année, ce sont 2,2 millions de locations. Notre cœur de cible, ce sont les jeunes, entre 25 et 49 ans.

Révolution comportementale enfin : Autolib quand je veux, comme je veux, et où je veux !

Une transformation historique du commerce

Laurent Morel

Klépierre

Pour commencer, une présentation rapide de ce qu'est Klépierre. Nous sommes une société d'investissements immobiliers cotée qui développe et gère des centres commerciaux, très exactement 260 centres commerciaux dans 12 pays d'Europe. Cela représente un patrimoine de 16 milliards d'euros d'actifs immobiliers et un chiffre d'affaires de loyers de 1 milliard d'euros. Klépierre est une société cotée avec deux actionnaires de référence, BNP Paribas et Simon Property Group, le leader américain des centres commerciaux. Société cotée donc avec 6,1 milliards de capitalisation boursière en début juillet 2013.

Au passage, petite pub pour un secteur de la bourse de Paris qui est une réussite formidable, celui du segment des sociétés d'investissements immobiliers cotées, 55 milliards de capitalisation boursière sur la place de Paris. C'est un succès financier français, il faut le dire. C'est un segment extrêmement dynamique avec beaucoup d'acteurs nouveaux et un segment de la cote qui se porte bien.

Le modèle économique de Klépierre, c'est de construire des centres commerciaux et d'en tirer des rentes immobilières. Exactement 20 000 commerces sont dans les centres commerciaux de Klépierre. La particularité des loyers de Klépierre, c'est qu'ils sont assis en partie sur le chiffre d'affaires ; de ce fait, nous avons communication des chiffres d'affaires de ces 20 000 commerces, ce qui constitue une base statistique exceptionnelle : pour vous donner un ordre de grandeur, en France, Klépierre accueille des commerçants qui font tous ensemble 6 milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel, c'est-à-dire 1,5% de la grande consommation française.

► **Deux révolutions liées au temps**

Le thème de ces Rencontres, c'est le temps. Et donc effectivement, je crois que dans le métier de Klépierre, il y a eu deux grandes révolutions liées au temps. La première est d'abord celle du temps de vie. Que s'est-il passé ces dernières années, dans le monde occidental ? Le temps des loisirs a pris peu à peu une grande part du temps disponible des gens au détriment du temps de travail, avec pour conséquence la multiplication des lieux de résidence ; c'est un phénomène de fond. Les lieux de commerce se sont multipliés en même temps que les lieux de résidence. Nous étions déjà habitués aux formes traditionnelles de commerce proches des lieux de résidence, le commerce de centre-ville, le commerce d'hypermarché. Se sont ajoutées à ces formes traditionnelles de commerce des formes nouvelles, d'autres places de marché : par exemple les très grands centres commerciaux. Nous en avons eu par exemple à Val d'Europe en Seine-et-Marne ; d'autant plus performants quand ils sont adossés à des zones touristiques. C'est le cas à Val d'Europe avec le complexe Disney par exemple. La diversité d'offres commerciales constitue ici un point d'attraction pour les clients.

Les centres commerciaux se sont également développés dans les nouveaux lieux de villégiatures tels que Rimini, Tenerife, Lac de Garde, etc. Il s'agit d'accompagner nos clients dans des séjours de plus en plus longs, divers, au fur et à mesure que leur vie se modifie.

Les développements les plus récents concernent les nouveaux nœuds de transport. Klépierre, par exemple, a connu un formidable succès avec la transformation de la gare Saint-Lazare où l'enjeu était de transformer 100 millions de passagers – passagers contraints – en autant de clients heureux !

Toutes les formes de commerce se développent donc simultanément. Les enseignes commerciales souhaitent être présentes tout au long du parcours de leurs clients et de leurs vies. Cette tendance a profité très largement aux grands enseignes cartellisées, multinationales qui se répètent et se multiplient dans ces lieux de commerce pour assurer la disponibilité de leurs produits auprès des consommateurs et la visibilité de leur marque. Certains déplorent l'uniformisation du commerce de la grande distribution. Mais le paradoxe c'est que quand on crée un centre commercial et qu'il manque une seule de ces enseignes de mode, les clients s'en plaignent !

La deuxième révolution en cours est celle du temps de l'achat largement due à l'irruption de l'Internet dans notre quotidien : le temps de l'achat ne se limite plus au temps dans le magasin, mais il est devenu beaucoup plus complexe.

La principale révolution d'Internet, vous le savez, c'est d'abord la disponibilité de l'information : catalogues digitalisés, comparateurs de prix. Aujourd'hui, on a une information sur le produit extrêmement complète

avant même d'entrer dans le magasin. Très souvent, aujourd'hui le client entre dans le magasin avec une information sur le produit supérieure à celle du vendeur. Vous en avez tous fait l'expérience. En France, on a maintenant des études très précises sur la relation entre l'Internet et le commerce physique : 80% des clients sont allés sur Internet avant d'aller acheter dans un magasin et 70% des gens qui achètent sur Internet ont en fait vu le produit d'abord dans le magasin. C'est ce que les commerçants appellent la « multi-canalité. » Et de fait, toutes les grandes enseignes ont aujourd'hui besoin d'être présentes sur Internet pour accompagner leurs clients dans le processus d'achat avant, après, pendant. Inversement, tous les entrepreneurs qui se sont lancés dans le commerce sur Internet ont fini par ouvrir des magasins. Pourquoi ? Parce qu'ils faisaient des chiffres d'affaires tout à fait exponentiels sur Internet, mais ils n'arrivaient pas à dégager de marges. C'est la raison pour laquelle ils ont ouvert leur magasin. La plus belle démonstration est sans doute celle d'Apple, avec ses Apple Stores.

L'Internet, vous l'avez compris, a complètement bouleversé l'achat. Il ne remplace certainement pas le commerce physique, il le transforme en profondeur. Pour résumer, je dirais je dirai que le commerce a déjà été largement bouleversé par la multiplication des lieux de commerce. Il est maintenant transformé en termes de temps de l'achat parce que l'Internet apporte une permanence de contact avec le produit.

► Les nouvelles exigences des clients

Ces deux phénomènes conjugués suscitent de nouvelles exigences de la part des clients, c'est ça la tendance de fond. D'abord, on ne supporte plus l'indisponibilité d'un produit, la rupture de stock, puisqu'Internet donne la sensation que le produit est présent à tout moment – même si ce n'est pas tout à fait vrai. On ne supporte plus non plus que le magasin soit fermé. Nous suivons de très près les débats actuels sur les ouvertures des commerces le dimanche. Mais pour moi, le débat est d'ores et déjà clos dans la mesure où les clients souhaiteront l'ouverture des commerces le dimanche puisqu'ils peuvent avoir accès aux produits sur Internet à tout moment. Presque tous les pays d'Europe ont ouvert, et c'est là une vraie révolution par rapport au temps passé. Tous les pays d'Europe ont ouvert leurs magasins le dimanche, à l'exception de la France et de l'Allemagne.

L'industrie de la grande distribution a connu 50 ans de croissance ininterrompue. Elle est en train de vivre une transformation historique induite par les changements de mode de vie et les évolutions technologiques.

TIC et vie quotidienne

Philippe Sajahau

IBM France

Dans les années 1980-1990, devant les perspectives offertes par les TIC et l'arrivée d'internet, beaucoup ont annoncé un déclin des villes. Avec la possibilité pour les individus d'être connectés et d'échanger de n'importe où ; la contrainte spatiale semblait disparaître et ce qui faisait la spécificité de la ville, sa densité, devenait obsolète. Or, c'est l'inverse qui se produit. Depuis 30 ans, on assiste à une urbanisation massive de nos sociétés : la Chine a dépassé les 50% d'urbains en 2012 et les deux tiers de la population mondiale vivront dans les villes d'ici 2050.

Loin de s'opposer, l'urbain et les TIC ont développé une intimité forte. La ville est devenue le terrain privilégié de la «révolution numérique», car la ville et le numérique s'affirment respectivement comme des moyens matériels et immatériels de maximiser les interactions sociales et économiques.

Aujourd'hui, l'intimité entre la ville et les TIC franchit une nouvelle étape avec ce qu'IBM appelle les *Smarter Cities*, qui va au-delà de la «ville numérique». *Smarter* et non *smart*, car les villes ont toujours été des systèmes complexes et résilients, dotés d'une intelligence propre. L'engouement nouveau autour de ces *Smarter Cities* est né des nouvelles capacités d'intervention portées par les technologies de l'information. Les récentes avancées technologiques dans le domaine des données ont ouvert des champs entiers d'application encore non accessibles il y a peu de temps, impactant fortement nos modes de vie et notre quotidien. Elles transforment nos interactions sociales, nos comportements citoyens, nos pratiques de mobilité, nos consommations mais aussi la gouvernance des villes.

Ces transformations proviennent avant tout des individus. Plus d'un milliard d'êtres humains possèdent un smartphone et sont inscrits sur

Facebook, et ces chiffres croissent de manière exponentielle : en 2013, 75% des Français de plus de 15 ans ont un accès internet, contre 12% en 2000. Plus connectés, plus exigeants et recherchant une meilleure qualité de vie en ville, nous aspirons à être mieux informés et à participer activement à la prise de décision et aux projets qui affectent notre quotidien.

► **Les réseaux sociaux et la collectivité**

D'usagers et consommateurs d'informations, les individus deviennent eux-mêmes fournisseurs de données, grâce aux réseaux sociaux et aux applications mobiles. Ces données peuvent être valorisées par les collectivités et les entreprises pour améliorer l'efficacité et la qualité de leurs services ou créer de nouveaux usages. La Communauté Urbaine de Toulouse a par exemple analysé son empreinte sur les réseaux sociaux. Grâce à IBM *Social Media Analytics*, elle a recueilli les opinions des habitants sur une variété de sujets : la qualité de la circulation, les événements culturels, la sécurité, les travaux liés à la modernisation de la ville, etc. La collectivité a ainsi pu découvrir de nouveaux sujets de préoccupation de la part des ses habitants.

Les TIC fournissent également de nouveaux outils de participation citoyenne, améliorant les interactions entre gouvernants et gouvernés. *Intelligent Operation for Citizen Collaboration* est un outil permettant aux citoyens de signaler à la collectivité des dysfonctionnements ou des demandes non urgentes (telles que des chaussées détériorées, des fuites sur les réseaux) via SMS, web ou application mobile puis d'en suivre le traitement grâce à des cartes interactives et des notifications SMS. Il est utilisé à New York, nous le mettons en place à Montpellier et bientôt à Nice.

► **Les TIC et les transports**

Les TIC et le traitement de données en temps réel sont d'autre part un puissant vecteur d'innovation dans le domaine des transports, à l'heure où les mobilités explosent et où les difficultés liées aux transports sont en passe de devenir un phénomène symptomatique de la métropolisation. La technologie permet d'éviter le déplacement (télétravail) ou bien de réduire et d'améliorer la qualité du temps passé dans les transports. Les solutions analytiques et prédictives développées par IBM collectent et traitent les données du trafic en temps réel et les tendances en matière de mobilité pour construire des systèmes intelligents de gestion des transports urbains. Ces données permettent aux autorités de transport publiques et privées d'analyser et de prendre des décisions plus pertinentes sur la gestion des transports publics, du réseau routier ou encore des péages. La ville de Stockholm a ainsi réduit les bouchons de 25% et atténué la pollution de 12% grâce à un péage intelligent dynamique.

Grâce à ces outils, il devient possible de fournir aux usagers des informations en temps réel (sur internet, smartphone...) sur les itinéraires et les temps de transport et d'anticiper les meilleurs modes de déplacement. C'est l'objet de notre partenariat *Smart Mobility* avec Veolia Transdev et de notre projet Optimod avec le Grand Lyon, qui offrent une plateforme d'information et de gestion multimodale et un service de prédiction du trafic à une heure, une première mondiale en milieu urbain dense.

► TIC et environnement

Notre quotidien, c'est enfin la consommation de ressources qui se raréfient : l'énergie, l'eau. L'urgence des enjeux du développement durable nous incite à modifier nos modes de production et de consommation énergétiques. Les TIC sont des outils indispensables si nous voulons remplir les objectifs de la transition énergétique. Elles facilitent l'intégration des énergies renouvelables (ENR) dans les réseaux de production et de distribution énergétique : sur l'Île de Bornholm, les projets EDISON et EcoGrid utilisent les énergies renouvelables pour alimenter à grande échelle un réseau de véhicules électriques et le réseau d'énergie domestique.

Elles permettent de piloter en temps réel les réseaux et les consommations : les habitants de Dubuque aux États-Unis optimisent leurs consommations d'énergie et d'eau en temps réel, à travers une plateforme ouverte et collaborative. La consommation énergétique résidentielle a ainsi baissé de 11% et la consommation d'eau de 7%. Le pilotage en temps réel des consommations peut également être une alternative à la construction de nouveaux équipements, comme ce fût le cas sur l'Île de Malte. Alors que sur l'île, 50% de l'électricité est utilisée pour désaliniser l'eau, la réduction des consommations grâce à l'instrumentation et la gestion intelligente des réseaux d'électricité et d'eau a permis d'éviter la construction d'une nouvelle centrale électrique.

Enfin, les TIC favorisent la mixité fonctionnelle en ville, en rendant possible la mise en œuvre de smartgrids, comme le projet *Smart Electric Lyon*.

Les TIC apportent donc des solutions pour accompagner l'urbanisation galopante de notre société et contribuer à résoudre les problèmes fondamentaux auxquels nous sommes confrontés pour mieux vivre, développer l'attractivité de nos territoires et réduire notre empreinte écologique. Les gains apportés par la technologie sont alors de trois ordres :

- Une réduction des coûts économiques, opérationnels et environnementaux pour les collectivités et les opérateurs de service, par exemple en optimisant les consommations énergétiques des bâtiments. Les TIC permettent en outre d'agir plus vite et plus efficacement pour résoudre et anticiper des problèmes sur les réseaux ou les services urbains.

11. Les rythmes du quotidien

– Une meilleure qualité de vie en ville pour les citoyens qui profitent de l'amélioration de l'offre de service, notamment dans le domaine des transports ou de l'énergie. Loin d'avoir asservi les individus, les technologies numériques offrent de nouvelles capacités d'action au citoyen et à l'utilisateur : participer et peser sur la décision publique, choisir ses pratiques de mobilité, maîtriser ses consommations et sa facture énergétique. La ville intelligente sera avant tout une ville «à la carte», centrée sur l'habitant et ses besoins.

– Un renforcement de l'attractivité des territoires et la dynamisation du tissu économique local : nouveaux usages, développement de start-up et création d'emplois autour de l'innovation numérique.

Cependant, et bien que le terme soit à la mode, l'*Open Data* n'est pas suffisant. Ce qui rend possible ces gains, c'est notre capacité à capter, traiter et structurer des données hétérogènes pour les transformer en information utiles à la société, grâce au *Big Data* et aux *Analytics*. C'est ce que nous faisons actuellement avec l'Agglomération de Montpellier, les Universités de Montpellier I et II et l'IDATE dans le cadre d'un projet de Recherche et Développement. Une plateforme *Intelligent Operations* recueille en temps réel les données de domaines divers et souvent cloisonnés, pour favoriser la mutualisation de leur exploitation. Une fois traitées, ces données seront mises à la disposition des citoyens et des acteurs du territoire qui pourront créer de nouveaux usages, développer de nouvelles applications et explorer de nouveaux modèles économiques, pour participer au développement économique de la région.