



Tendances 2018

IMAGINER
DEMAIN 
par BACKSTORY

En attendant l'avenir...

Ici, là, 2018.

Des projets voient partout le jour. Ici une entreprise crée une application pour aider les séniors, là on réfléchit au bord d'un lac à la transition énergétique en créant un nouveau dispositif de stockage. A l'autre bout du monde, on imagine des magasins où le caissier est votre smart-phone. D'autres ont mis la RSE au cœur de leur stratégie. Toutes ces initiatives ont plusieurs points communs, elles sont déjà ouvertes sur le monde et tentent de résoudre, à leur échelle, des problématiques préoccupantes, comme la lutte contre le changement climatique. Tout ceci lance un éclairage plutôt positif sur les futurs possibles, même si ces derniers restent à écrire et sont menacés par les désillusions et les peurs.

Dans ce contexte, Backstory essaie d'éclairer vos prises de décision stratégique et business, en vous proposant, depuis 2016, un cahier de tendances qui met en avant des signaux faibles pertinents, autour de sujets que nous jugeons cruciaux pour comprendre le monde des affaires de

demain et surtout pour saisir les poches d'opportunités en innovation. Il ne s'agit pas ici de faire une revue des innovations technologiques et des tendances sociétales mais bien d'analyser en profondeur les ressorts de tels ou tels points en expliquant leurs bénéfices et leurs freins, en mettant en exergue des exemples de cas d'usage et en vous proposant des axes d'innovation.

Cette année, nous avons structuré le cahier autour de cinq grands thèmes :

LA LOGISTIQUE : L'innovation technologique n'est pas le seul élément conducteur de la transformation numérique de ce secteur. Des géants du net, Amazon et Uber, veulent devenir des leaders de ce marché et un pays, la Chine, est devenu en quelques années le plus gros marché de la logistique. Comment repérer alors les tendances pour bien se positionner, quelles sont les opportunités à saisir ?

En attendant l'avenir...

LE STOCKAGE : Au delà de la sauvegarde des données, leur pérennité deviendra rapidement stratégique pour les entreprises dont la data est le nerf névralgique de leur activité. Cependant, le stockage immatériel ne touche pas que les données, mais aussi d'autres secteurs comme l'énergie. Quel qu'il soit, il demandera demain aux entreprises de réfléchir sérieusement à leur système d'archivage, car il semble évident qu'on ne pourra pas continuer à stocker comme aujourd'hui.

LES ROBOTS : De toutes les avancées technologiques sérieuses, le robot s'impose petit à petit dans notre quotidien. Secteur d'avenir, la robotique aimante les investissements et à ce petit jeu, l'Europe a du mal à s'imposer, entre les puissances asiatique et américaine. Pourtant, il est stratégique pour nos industries de développer la R&D dans ce domaine, si nous voulons garder une indépendance industrielle en la matière. Comment ? Nous tentons d'apporter quelques réponses à cette question.

LES NOUVEAUX TYPES DE MARCHE : Un peu partout

dans le monde, de jeunes entrepreneurs bousculent les codes de marché, (ré)-inventent des marchés, se comportent comme de nouveaux barbares voulant faire du passé table-rase... Parmi eux, certains mettent l'accent sur notre sens éthique, et éco-responsable, d'autres créent des nouveaux marchés qui nous sommes complètement étrangers en Occident... Comment s'y retrouver ?

L'ECONOMIE CIRCULAIRE : Il y a aujourd'hui une nécessité à mobiliser tous les agents de la société de manière significative autour de ce changement de paradigme. L'urgence climatique appelle à trouver des solutions en rupture avec la vieille économie. Cependant, dans un monde devenu complexe, bouleversé par les révolutions numériques et technologiques, affaibli par diverses crises économiques et sociales, la crise environnementale appelle à repenser de fond en comble nos modèles de pensée dominants. Alors quelles sont les tendances qui sous-tendent aujourd'hui l'économie circulaire ?

LA LOGISTIQUE

05

LES ROBOTS

28

L'ÉCONOMIE
CIRCULAIRE

51

LE STOCKAGE

19

LES
NOUVEAUX
TYPES DE
MARCHÉ

39

C'ÉTAIT 2017 !

63

Introduction

Comme tout secteur, celui de la logistique est confronté à la digitalisation et à l'adoption de nouvelles technologies. Pour y faire face, les entreprises sont obligées de se pencher sur ces questions pour rester compétitives. L'automatisation, l'utilisation des camions autonomes, l'apparition des drones de livraison ou l'impression 3d sont en train de devenir des réalités concrètes.

L'innovation technologique n'est pas le seul élément conducteur du changement dans ce secteur, l'apparition de nouveaux acteurs, comme Amazon ou Uber et leurs velléités de devenir les leaders, oblige les entreprises traditionnelles à se remettre sérieusement en question. Il ne suffit plus d'être en veille sur les tendances, mais de bien commencer la transformation digitale qu'elle impose... parfois à un rythme soutenu.

Certaines de ces tendances s'inscrivent dans le temps long et mettront du temps à se concrétiser, comme l'entière automatisation des entrepôts ou la généralisation des camions autonomes. Néanmoins, le besoin de transparence, demandé pas les clients, sur toute la

chaîne d'approvisionnement est une exigence actuelle très forte. Elle demande donc une remise en question des DSI et pour la plupart des acteurs traditionnels du secteur, une mise à plat de leur système d'informations. L'amélioration constante des processus internes des chaînes d'approvisionnement est la partie immergée de l'iceberg, elle conduit aussi à repenser les stratégies managériales et à adopter des méthodes de travail plus agiles pour optimiser les services et les rendre plus rapides et efficaces.

Trois dates clés



1. Le click & collect désigne le mode d'achat par lequel un consommateur commande son produit en ligne sur Internet et effectue le retrait de son achat en point de vente. (réf : Définitions Marketing)

2. Les lockers sont des consignes auprès desquelles le client peut récupérer son colis, généralement près de chez lui, et à l'horaire qui lui convient.

Pourquoi maintenant ?

DE NOUVEAUX ACTEURS BOULEVERSENT LE MARCHÉ

Amazon ou Uber prennent clairement position. Le premier investit énormément dans le développement d'une logistique pour réduire drastiquement les coûts de livraison et l'attente du consommateur. Quant à Uber, il investit essentiellement dans le dernier kilomètre avec sa filiale Uber Rush, un service de livraison à la demande

LA DATA DEVIENT UN ENJEU PRÉDICTIF

La floraison des objets connectés individuels entraîne un besoin d'analyse prédictive sur les besoins des clients à l'instant T. Le résultat est dans un premier temps la multiplication des boutons connectés, comme Amazon Dash¹ ou le bouton de SAV Darty.

L'AUTOMATISATION DU SECTEUR S'ACCÉLÈRE.

Avec l'avènement des camions autonomes et des drones de livraison, c'est au tour des entrepôts d'être régulés par l'intelligence artificielle et les robots.

1. Les Amazon Dash sont des boutons connectés. Chaque bouton est relié à un produit spécifique, comme la lessive Ariel par exemple. Un appui sur le bouton lance la commande du produit en question, qui sera livré en un jour ouvré.

Pourquoi devez-vous vous sentir concerné ?

L'INNOVATION N'EST PAS QUE TECHNOLOGIQUE

Il s'agit de trouver de nouveaux modèles économiques ou de nouveaux canaux de distribution. Par exemple, avec l'arrivée du segment « produit ou service de plus en plus personnalisé », la livraison devra l'être aussi. Cet effort supplémentaire impactera à nouveau le système d'informations des entreprises qui devront faire appel à plus de data et d'objets connectés pour satisfaire une demande client de plus en plus exigeante.

LA CHINE INVESTIT MASSIVEMENT AUSSI DANS CE SECTEUR

Le développement de ses industries, la prospérité de ses plateformes d'e-commerce et l'amélioration constante de ses infrastructures ont conduit la Chine à investir massivement dans l'industrie logistique. Aujourd'hui, elle a dépassé les Etats-Unis en terme de dépenses logistiques, ce qui en fait aujourd'hui le premier marché mondial.

UN TRANSPORT ROUTIER JUGÉ CHER ET INEFFICACE

Le transport routier souffre de plus en plus de sa mauvaise image. Branche complètement morcelée, une étude récente a démontré qu'un quart des camions roulait à moitié vide.

Quelques données objectives

23%

des colis ne sont pas livrés à cause des absences des particuliers.

The Guardian 2017

19,5%

C'est la croissance prévue du marché mondial de la logistique e-commerce entre 2017 et 2025.

Research & Market 2016

25%

des camions de livraison circulent à vide chaque jour, en France.

Zdnet 2017

25%

C'est le poids des livraisons H+ dans le total des flux du dernier kilomètre en 2025.

Les Echos 2017

LE DERNIER KILOMÈTRE

Nous avons vu, ces dernières années, un certain nombre de nouveaux acteurs et services émerger sur le segment du dernier kilomètre. Il est devenu un élément clé pour fidéliser et satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante et volatile : 55% des clients ayant vécu une mauvaise expérience de livraison ne commandent plus sur le site. (Fevad, 2016).

LES BÉNÉFICES DE CETTE TENDANCE

- Optimisation des coûts
- Accroissement de la productivité
- Avantage compétitif

LES FREINS À CETTE TENDANCE

- Optimisation des coûts
- Accroissement de la productivité
- Avantage compétitif

EXEMPLES DE CAS D'USAGE

Business : Réduire drastiquement le pourcentage de non-livraison des colis au domicile du client

Client : Consulter en temps réel le parcours de son colis



PARCELIVE, TRACER LA LIVRAISON D'UN COLIS EN TEMPS RÉEL.

En projet

La start-up américaine Hanhaa propose de tracer la livraison d'un colis en temps réel grâce à sa technologie connectée ParceLive. De la taille d'une carte postale, elle monitorise le conditionnement du colis ainsi que d'autres paramètres de fragilité.



COLISSIMO TESTERA EN 2018 LE SMS DE LIVRAISON.

Signal Faible

Pour optimiser la réception des colis par le client, Colissimo lui enverra un SMS la veille de livraison avec le choix du créneau horaire.



LA POSTE OUVRE LA PREMIÈRE LIAISON DE LIVRAISON PAR DRONE.

Signal Faible

DPDgroup, filiale de la Poste, a ouvert la première liaison commerciale de livraison par drone dans le Var.

L'ENTREPÔT DU FUTUR

A l'heure des objets connectés et du temps réel mais aussi de la conscience environnementale, il est difficile d'imaginer à quoi ressemblera l'entrepôt de demain, tant les acteurs sont différents ainsi que les flux et les attentes du client. Cependant, quelques pistes se dessinent.

LES BÉNÉFICES DE CETTE TENDANCE

- Optimisation des coûts
- Livraison accélérée pour des produits ciblés,
- La livraison en jour devient la norme
- Réception des retours-clients facilités

LES FREINS À CETTE TENDANCE

- Le coût de l'investissement
- Les milieux ruraux ne bénéficieront pas de cette tendance

EXEMPLES DE CAS D'USAGE

Business : suivre en temps réel le mouvement des stocks, réduire le taux d'erreur dans le picking.

Client : -



VISION VAN, LE CENTRE LOGISTIQUE MOBILE.

En projet

Le constructeur automobile Mercedes-Benz a annoncé très clairement son intention de devenir un acteur du transport logistique en proposant un camion qui ferait office à la fois de centre logistique et de livraison.



VERS L'ENTREPÔT VOLANT ?

En projet

Comment les constructions de demain accueilleront les aires d'atterrissage pour les drones ? Bouygues Construction et Amazon y pensent sérieusement, au point de déposer des brevets d'entrepôts volants.



UN ROBOT POUR AMÉLIORER LE PICKING.

Signal faible

L'université de Berkeley est parvenue à mettre au point un bras robotique capable de manipuler toutes sortes d'objet (d'une peluche à une boîte de conserve), sans les avoir vus auparavant.

LES SERVICES À LA DEMANDE

Suivre les évolutions de la demande est un des gros défis de la logistique de demain. Les demandes des clients sont difficiles à prédire et évoluent très vite. Dans ce cadre en constant mouvement, start-ups et acteurs traditionnels tentent d'inventer les services de demain pour répondre à cette exigence des clients.

LES BÉNÉFICES DE CETTE TENDANCE

- Se concentrer sur les clients uniquement urbains et potentiellement à forte valeur ajoutée
- Réduire le temps de l'expérience client à l'essentiel : la commande
- Avantage compétitif

LES FREINS À CETTE TENDANCE

- Les milieux ruraux ne bénéficieront pas de cette tendance
- Le manque de confiance envers les intermédiaires
- Technologie non fiable.

EXEMPLES DE CAS D'USAGE

Business : rendre invisible l'économie de l'attention,

Client : accéder à des services qui me facilitent la vie de tous les jours



ASSURER UNE LIVRAISON SANS ADRESSE FIXE.

Signal Faible

La start-up sud-africaine WumDrop a signé un partenariat avec la plateforme e-commerce TFG pour livrer à ses clients, leurs achats partout, sans avoir d'adresse fixe, dans un rayon de 35 km. La collecte est crowdsourcée grâce à un pin code, ainsi le colis est livré directement à la personne.



AMAZON KEY, VOTRE COLIS LIVRÉ DIRECTEMENT CHEZ VOUS.

Signal Faible

Amazon Key permet aux livreurs d'Amazon d'accéder à votre domicile pour livrer les colis. Grâce à un code confidentiel qui s'efface au bout de 5 min, le livreur dépose votre commande à l'entrée.

VERS UN FRET AUTONOME ET INTELLIGENT ?

On parle beaucoup de la voiture autonome, moins du camion autonome. Cette révolution technologique n'est pourtant que la partie émergée de la révolution que l'analyse des données en temps réel promet au fret.

LES BÉNÉFICES DE CETTE TENDANCE

- Réduction de la facture énergétique
- Garantir les temps de plage stables de livraison en programmant sur chaque trajet les camions. Cela aura pour effet d'augmenter la cadence.

LES FREINS À CETTE TENDANCE

- Le coût des investissements,
- Technologie non encore fiable.

EXEMPLES DE CAS D'USAGE

Business : optimiser et fluidifier la livraison des marchandises en prenant en compte les retards dus aux conditions du trafic, géolocaliser et suivre l'état des colis en temps réel

Client : Pouvoir choisir son horaire de livraison.



OTTO, LE CAMION DE LIVRAISON AUTONOME.

Signal Faible

Uber s'intéresse à tous types de transport. Si son activité première reste le transport des personnes, l'entreprise américaine désire devenir un concurrent direct d'Amazon, grâce à son camion autonome Otto. Ce dernier a effectué plusieurs livraisons de Budweiser au printemps dernier.



LE PLATOONING RÉVOLUTIONNERA-T-IL LE FRET ROUTIER ?

Signal Faible

Cette technique consiste à faire communiquer des remorques et semi-remorques à la file par wifi et sans intervention de conducteurs. Volvo a testé ce système en Californie avec 3 semi-remorques distants de 15 m, roulant à 90 km/h.



UN PORTE-CONTENEUR AUTONOME ET ÉLECTRIQUE EN 2020 ?

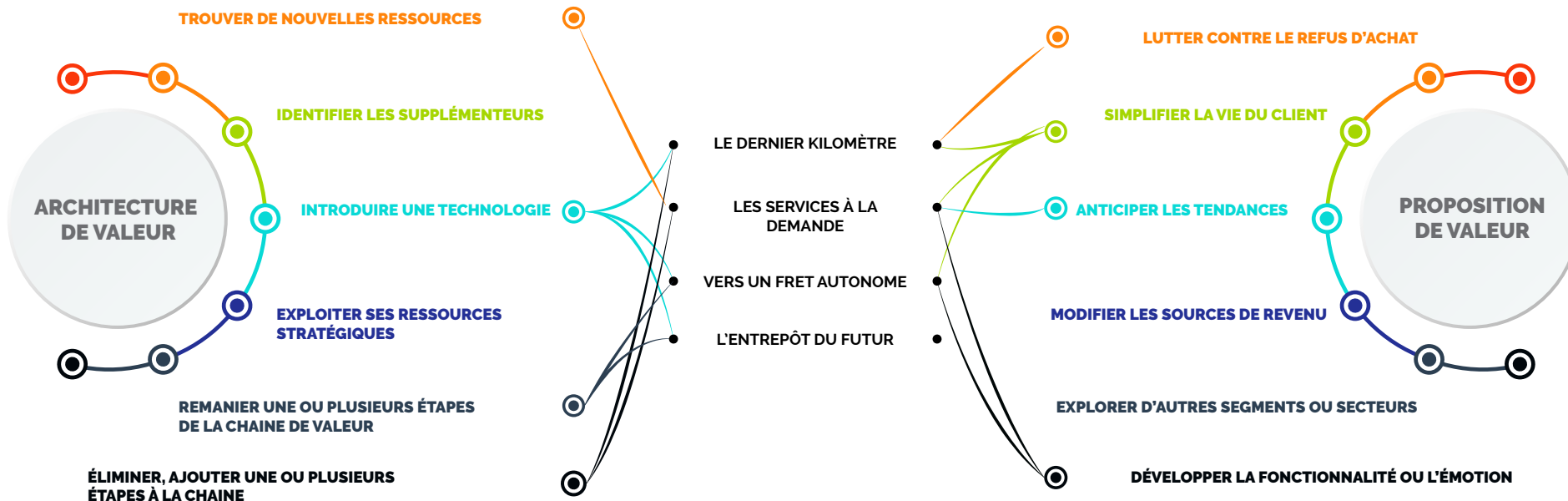
En projet

L'entreprise norvégienne Yara ouvre la voie au premier conteneur électrique et autonome en 2020. Ce navire nouvelle génération devrait transporter une centaine de conteneurs sur 120 km à une vitesse de 8 à 30 milles/heure.

Les axes d'innovation pour l'entreprise et le client

S'ASSOCIER À DES CONCURRENTS OU PARTENAIRES

RÉDUIRE LE PRIX POUR LE CLIENT



MEETUP PROSPECTIVE

Présentation intra-entreprise ou dans nos locaux d'une thématique / problématique déjà traitée par l'agence.

Tarif : Gratuit

SPRINT STRATÉGIQUE

Sprint Stratégique sur une problématique de votre choix décomposé comme suit :

- 1 atelier de cadrage de votre besoin (2h)
- 1 semaine maximum d'étude des tendances et de veille stratégique
- 1 atelier de présentation des résultats avec mise en perspective de solutions

Tarif : 5000€

Intéressé.e.s ?

Contactez-nous au 01 77 19 86 52
contact@backstory.fr

BackStory en quelques mots

Comprendre, émouvoir, engager, fédérer, accompagner, concrétiser...

Nous apportons une nouvelle vision audacieuse, efficace et une nouvelle dimension à vos réflexions stratégiques et à vos dispositifs opérationnels en mettant les services au cœur de l'expérience client pour créer une relation durable.

Domaines d'expertise :

Etudes d'usage, Conseil stratégique
Design d'expérience utilisateur et design de services
Identité visuelle
Accompagnement au changement
Formations

CONTACT

Corinne Moreau

corinne.moreau@backstory.fr

Fabienne Lemoine

fabienne.lemoine@backstory.fr

Dominique Karadjian

dominique.karadjian@backstory.fr

MENTIONS LÉGALES

© Copyright 2018 Backstory
Tous droits réservés

www.imaginer-demain.fr

www.backstory.fr

Les détecteurs de tendances

Antoine Tirante, Toni Colosio, Emeric Garnier, Dominique Karadjian, Fabienne Lemoine, Marine Trihoreau

Graphisme et maquette

Olivier Bartoli, Melina Couffrant

Conception et rédaction

Dominique Karadjian