

décryptages «J'ai renoncé à la possession»



Structures de coûts variables, besoin de flexibilité, maximisation de la rentabilité des fonds propres : poussés par cette nouvelle donne, l'industrie et le monde des affaires renoncent de plus en plus à la possession de biens physiques pour un simple usage du service délivré par le bien.

Cette tendance va-t-elle être imitée par les particuliers ?

Par David Morin,
Senior Program Manager
à l'Institut pour la Stratégie
et l'Innovation dans les Services
de l'ESSEC

en partenariat avec

ESSEC

ISIS

INSTITUTE
FOR SERVICE
INNOVATION &
STRATEGY

Faut-il acheter sa résidence secondaire, sa télévision, son téléphone, ses vêtements, sa voiture, son bateau, son avion et son vélo ou bien faut-il payer uniquement pour leur usage sous la forme d'un service ? Le choix semble être facile du point de vue financier, à condition de pouvoir identifier l'ensemble des coûts liés aux différents scénarios. Dans cette optique, le point d'équilibre entre l'achat du bien ou l'achat du service se ferait alors en fonction du taux d'utilisation. Cependant, s'il est déjà extrêmement difficile d'identifier l'ensemble des coûts des différents scénarios possibles, il est encore plus difficile de quantifier les aspects non financiers, comme la disponibilité, la personnalisation ou encore le besoin de posséder.

Mais revenons tout d'abord sur les aspects financiers de notre affaire. Comment une société pourrait-elle faire l'acquisition d'un bien, l'exploiter et vendre un service d'usage équivalent de la possession du bien, mais pour un coût in fine moindre ? La première et la plus simple des réponses pointera le taux d'utilisation du service. Il semble, en effet, préférable de louer une voiture plutôt que de l'acheter si on doit ne l'utiliser que quelques fois par an. Néanmoins, considérons un autre aspect des coûts, celui lié aux coûts d'usage : la balance peut alors pencher du côté de l'achat du service, même avec une utilisation plus intensive. En effet, les coûts d'entretien d'une voiture, d'un bateau ou d'un avion, pour un particulier, sont sans commune mesure avec ceux que pourrait avoir une société de services qui peut profiter d'une mutualisation de ces coûts sur l'ensemble de son parc. Ce sont aujourd'hui, du point de vue financier, ces deux principaux critères qui poussent l'offre de service que ce soit sous des formules de location, de «leasing» ou de multipropriété.

Les affaires se compliquent singulièrement lorsque l'on aborde les aspects autres que financiers avec des degrés de subjectivité plus ou moins importants. Les sociétés de services ont le double challenge d'arriver à une qualité de service qui soit proche (voire supérieure) de la qualité de service obtenue par un bien possédé en propre, tout en gardant un attrait économique. Pour l'utilisateur, plusieurs questions se posent. Vais-je pouvoir disposer du service, où que je sois et quand j'en ai besoin ? Le service va-t-il répondre exactement à mes besoins, vais-je pouvoir le personnaliser,

l'adapter ? Un casse-tête différent pour l'entreprise : comment proposer un service sur-mesure, individualisé et sur une base industrialisée pour viser l'efficacité économique ? La transformation d'un bien en service n'apporte cependant pas que des contraintes pour l'utilisateur. La qualité de service peut être accrue du fait d'une simplification de l'usage apporté par l'achat du service plutôt que du bien. L'achat d'heures de vols, dans l'exemple d'un avion privé, semble beaucoup moins compliqué que l'achat de l'avion, son entretien, sa certification et la gestion du personnel navigant.

Si les avantages d'un simple usage du service ne sont plus à démontrer pour les biens onéreux et contraignants comme les avions, les bateaux, ou dans une moindre mesure, les voitures, il est un exemple particulièrement intéressant concernant le vélo, lancé par la ville de Lyon avec comme prestataire de services JCDecaux. L'opération baptisée vélo'v (www.velov.grandlyon.com) permet à toute personne munie d'un abonnement ou d'une carte bancaire de louer à la durée un vélo pour un tarif extrêmement compétitif. Rien de bien innovant à première vue si ce n'est dans l'ampleur du dispositif, de son financement et de l'usage intensif de technologie. C'est, en effet, plus de 4 000 vélos à terme qui seront disponibles sur plus de 300 stations réparties sur Lyon et sa proche banlieue. Les stations sont entièrement automatisées et permettent l'emprunt et la restitution des vélos dans n'importe quelle station ainsi que le diagnostic technique des freins, des pneus et de l'éclairage.

Si l'exemple du vélo à Lyon semble être un exemple réussi de la transformation de l'achat d'un bien en un achat de service, qu'en est-il de la musique dématérialisée ? Le débat fait aujourd'hui rage entre l'achat au titre sur des sites comme ceux d'Apple ou de la Fnac et l'achat du service d'écoute avec une redevance mensuelle pour un accès illimité en nombre, sur des sites comme Napster ou Yahoo. Sur le même principe, une chaîne ou une grande marque de vêtement lancera-t-elle un jour un service d'habillement ? Le rêve du sage de jouir de tout sans ne rien posséder, se préservant ainsi de l'aliénation, se réalisera-t-il un jour ? Sénèque ne disait-il pas : «Les richesses m'appartiennent et toi tu leur appartiens».