



WORLD FORUM LILLE 15-16-17 NOV.11
RESPONSIBLE ECONOMY LILLE GRAND PALAIS

OSER LA RICHESSE



*To think is good
To act is better.*

www.worldforum-lille.org

Synthèse de l'atelier 2A

Richesse fonctionnelle : comment concevoir une nouvelle relation à la consommation en passant du produit au service ?

Sommaire

Economie de la fonctionnalité : oser les changements de paradigmes	3
Brenda PLANT	3
L'auto-partage, le chaînon manquant ?.....	4
Communauto : l'auto-partage au Canada	4
Benoît ROBERT	4
L'auto-partage se décline au pluriel	4
Louer des solutions de nettoyage industriel	5
Gérer les risques liés aux solvants chlorés.....	5
Steffen SAECKER.....	5
Passer à une pensée orientée performance	5
Echanges avec la salle	6
Changer le comportement des consommateurs	6
Cyril AUGIER.....	6

Economie de la fonctionnalité : oser les changements de paradigmes

Brenda PLANT

Founder and managing director, Ethiquette MC (Canada)

L'atelier étudie la piste de l'économie de fonctionnalité : comment vendre l'usage d'un service plutôt que l'usage d'un bien ?

[Saynète « Le syndrome sac à dos », par le groupe « A nous de jouer » portant sur la prise de conscience de l'impact environnemental de notre mode de consommation]

L'auto-partage, le chaînon manquant ?

Communauto : l'auto-partage au Canada

Benoît ROBERT

Fondateur et PDG, Communauto (Canada)

Créée il y a 17 ans, Communauto, propose des solutions d'auto-partage visant à répondre à un besoin de mobilité sans pour autant l'alimenter, afin de rationaliser l'usage de la voiture et à terme, de le réduire. La facilité d'utilisation (accès à tout moment à des véhicules en libre-service), la tarification proportionnelle au nombre de kilomètres parcourus et aux heures d'utilisation (très rentables pour de courts trajets), et l'emplacement stratégique des bornes de voitures (dans les quartiers résidentiels) ont rendu l'auto-partage très populaire au Canada (au Québec principalement). Ainsi, en 2010, 24 000 personnes ont utilisé les 1 200 voitures du parc : en moyenne une voiture Communauto remplace huit véhicules individuels.

Le service occasionne en moyenne une réduction de 35 % du nombre de kilomètres parcourus sur un trajet, ce qui correspond à une économie de 1,2 tonne de CO₂ par an et par abonné. En outre, le service, qui propose également des offres alliant différents modes de transport (formules auto + bus, auto + Bixi¹...) a indirectement contribué à l'augmentation de la fréquentation des transports en commun.

L'auto-partage se décline au pluriel

Face au succès de Communauto, l'auto-partage se développe de plus en plus sur le continent Nord-Américain, sous différentes formes : Car2Go, à Vancouver notamment, permet de prendre un véhicule d'un point A au point B, le Prêt entre personnes (PEP) a également le vent en poupe. En matière d'automobile, un réel changement de paradigme est à l'œuvre, passant d'une vision privative à un usage collectif grâce à l'auto-partage.

¹ Solution de vélo en libre-service à Montréal

Louer des solutions de nettoyage industriel

Gérer les risques liés aux solvants chlorés

Steffen SAECKER

Business manager, Safechem (Germany)

Filiale de *The Dow Chemical Company*, fondée en 1992, Safechem, propose des solutions de nettoyage industriel tel que les solvants chlorés. Idéaux pour les entreprises requérant un degré élevé de sécurité (industries aéronautiques, blocs opératoires...), ces solvants permettent un nettoyage de haute précision et se recyclent aisément.

Cependant l'utilisation des solvants chlorés comporte également des risques non négligeables (pénétration des solvants dans le sol, etc.) qu'il faut gérer. Pour cela, Safechem, qui a pour objectif de proposer des solutions innovantes et durables, a donc développé un système en boucle fermée, qui gère tous les aspects liés à l'usage du solvant, de l'approvisionnement au recyclage de solvant usagé. Outre une meilleure protection de l'environnement et une meilleure gestion des risques associés, ce système améliore l'efficacité du solvant. Ainsi, s'il fallait auparavant utiliser 754 kg de solvants, désormais la même efficacité est obtenue avec 160 kg.

Passer à une pensée orientée performance

Pour accroître davantage leur performance de nettoyage, Safechem propose une solution complète de « location » des solvants, associant services (conseil, maintenance, etc.) et produits, requérant seulement 15 kg de solvants. Avec ces solutions, l'entreprise passe d'un modèle économique orienté volume à un modèle économique fondé sur la durabilité.

Echanges avec la salle

Changer le comportement des consommateurs

Brenda PLANT

Comment avez-vous géré le changement de comportement des consommateurs ?

Benoît ROBERT

Notre plus grand obstacle a été de gérer la façon dont notre service était initialement négativement perçu par les pouvoirs publics. Parmi les consommateurs, certains voyaient déjà la voiture comme un mal nécessaire et ont donc été prêts à tester l'auto-partage dès notre création.

Steffen SAECKER

Le changement de comportement doit se faire autant au niveau de l'entreprise qu'au niveau de ses clients. Dès lors que l'entreprise est convaincue du bien-fondé de son modèle économique, il est ensuite beaucoup plus simple de convaincre ses clients des avantages associés au modèle.

Cyril AUGIER

Groupe théâtral A vous de jouer

Au théâtre, notre approche de la gestion du changement privilégie l'émotionnel à l'intellectuel. Nous permettons de modifier le regard en étant ludiques. Il est ensuite plus facile de changer.

De la salle (Nathalie ROCHER, conseil en organisation)

J'ai beaucoup apprécié votre approche qui consiste à créer du nouveau plutôt que de chercher à améliorer l'existant. Comment voyez-vous la montée d'approches plus traditionnelles, par les loueurs, notamment ?

Benoît ROBERT

Par des services semblables, des objectifs différents voire complètement opposés peuvent être visés. Nos offres sont calibrées pour faire en sorte que les utilisateurs renoncent à la possession individuelle de voiture tandis que les offres proposées de plus en plus souvent par les industries automobiles et les loueurs de voitures ne paraissent pas suffisamment attractives pour le faire. Au contraire même, il est tout à fait envisageable que les industries automobiles proposent des services d'auto-partage qui ont pour but, à termes, de faire acheter la voiture aux personnes.

La Ville de Paris soutient tous les services d'auto-partage sans faire de distinction. Nous encourageons plutôt les autorités publiques à mieux définir leurs attentes, en regardant les impacts des différents services proposés.