

6^{ème} édition du Colloque Fibrotique

MARDI 23 JUIN 2015

1



« La maison au service du bien vivre »

Mot d'accueil par Ramez FAKIH, Président (fondateur) de l'IDFO-TIC



Mesdames et Messieurs bonjour et soyez les bienvenues à cette 6^{ème} édition du colloque Fibrotique.

Merci de votre fidélité et en particulier merci pour tous ceux qui participent pour la première fois à ce rendez-vous professionnel, et vous êtes nombreux, pour échanger et débattre sur un thème qui nous met en prise directe avec le concret du sujet de la maison du bien vivre, adapté à l'évolution des modes de vie.

Je suis très heureux de souligner que cette 6^{ème} édition du colloque fibrotique se caractérise par ce qu'elle est co-organisée avec notre partenaire, l'AGORA du Réseau Domiciliaire et j'ai un grand plaisir à saluer son Président Monsieur Jean-Pierre LACOTTE. Sans plus tarder, j'invite le Président Gilles RICOUR de BOURGIES à bien vouloir prendre la parole pour l'allocation d'ouverture du colloque et pour ceux qui ne connaissent pas encore le Président de BOURGIES, je ne rappellerais que deux de ses fonctions patronales, énumérées dans le Livret qui vous a été remis à l'accueil :

Le Président de BOURGIES est Président de la Chambre FNAIM du Grand Paris et, membre du Conseil Économique, Social et Environnemental Régional d'Ile de France (CESER Ile de France).

C'est dire combien le point de vue qu'il nous fera partager à travers son allocation d'ouverture sera édifiant lorsqu'on sait également que ce point de vue illustre les débats sur le logement, son évolution et son adaptation aux modes de vie, au sein de la FNAIM Grand Paris comme au CESER de l'île de France.

Discours d'ouverture du Président Gilles RICOUR de BOURGIES.

Mesdames, Messieurs,
Monsieur le Président,



Le 14 juin 2012, déjà 3 ans !, vous m'aviez demandé de clôturer votre colloque souhaitant avoir le témoignage d'une profession, la nôtre les agents immobiliers, pour votre démarche très novatrice essayant de créer des liens entre deux secteurs importants pour l'avenir : la fibre optique et la domotique.

Grâce à la qualité des personnalités que vous aviez invitées, j'avais retenu les trois défis que vous deviez affronter et gagner :

Le premier, qui me semble toujours incontournable, est la nécessaire transparence de vos activités et de vos relations vis-à-vis de votre client final.

Le deuxième défi, qui n'est pas facile, est de prévoir les compétences nécessaires qui, seules, sont garantes de la confiance nécessaire que l'on attribue à une profession et la reconnaissance du travail effectué des collaborateurs dans un domaine d'excellence.

Le troisième défi est de modifier les comportements des collaborateurs afin qu'ils puissent travailler en équipe dans un environnement où les technologies sont en perpétuelle évolution.

Je suis aujourd'hui devant vous et constate que vous avez réussi à répondre à ces trois défis avec la rigueur des experts que vous appelez « Fibroticiens ».

En trois ans, notre société a évolué. La formation, depuis la loi du 5 mars 2014 sur la formation et le dialogue social, modifie de façon importante les obligations des employeurs et reconnaît la nécessité pour les salariés de se prendre en charge « tout au long de leur vie » pour avoir toujours les compétences nécessaires pour exercer leurs activités.

2

C'est une révolution réelle et concrète dans le domaine de la formation et ses effets positifs mettront un certain temps, ce qui est normal, à être perçus par les uns et les autres. Améliorer ses compétences tout au long de la vie est un nouvel enjeu.

Le changement aussi auquel vous êtes confrontés, comme nous-mêmes agents immobiliers, c'est la nécessité de travailler avec des professions connexes à nos cœurs de métiers. Cela ne correspond pas forcément à la formation que nous avons acquise ; mais cela correspond aux règles de notre société actuelle basée plus que jamais sur la concurrence et à l'individualisme forcé.

Cet enjeu ne trouvera de réponse que dans le moyen terme c'est-à-dire, à mes yeux, par une génération nouvelle encore en formation aujourd'hui.

Enfin, le troisième enjeu est un enjeu permanent face à l'accélération du temps. L'information demandée par le client doit être lisible, technique et immédiate. Vous êtes, par l'exercice de vos professions, des transmetteurs d'informations. Vos professionnels devront relever ces trois enjeux pour contribuer d'une part à produire des services de qualité, et d'autre part pour être ou pour devenir des entreprises citoyennes.

Vous m'avez demandé d'ouvrir ce colloque qui va accueillir de très hautes personnalités. Je vous en félicite, Monsieur le Président, et je me suis posé la question qui semble assez banale, celle de ma légitimité ici parmi vous, au-delà du titre de votre colloque « *La maison au service du bien vivre* ».

Comme vous, je crois que la connaissance d'autres milieux professionnels est indispensable aujourd'hui. Je crois comme vous que le partage d'expériences est incontournable. Je crois comme vous que le client aujourd'hui et demain aura toujours le dernier mot.

Dans notre environnement mondial, le succès repose sur des fondamentaux que sont l'intégrité et la confiance. L'intégrité avec ses déclinaisons concrètes, et la confiance comme moteur d'espérance. Je ne doute pas que les différentes tables rondes que vous avez organisées aillent dans ce sens, non pas de façon philosophique mais pratique. Votre tâche n'est donc pas facile mais nos métiers ne le sont pas non plus. Depuis le 14 juin 2012, l'organisation que je préside a fusionné avec une autre organisation patronale. Notre organisation, forte aujourd'hui de 2000 adhérents réalisant plus d'un milliard de chiffres d'affaires, est aussi confrontée aux mêmes enjeux car les transactionnaires, les administrateurs de biens et les syndicats de copropriété sont des acteurs de la cité et rendent des services de proximité.

Nous sommes confrontés à la même exigence des clients et nous devons travailler avec d'autres corps de métiers pour que l'habitat en Ile de France réponde aux attentes et aux besoins des franciliens. Population hétérogène dans sa composition démographique et sociologique, population confrontée à des difficultés de mobilité et qui compte naturellement sur les outils que vous mettez à leur disposition afin d'améliorer leur vie au quotidien.



Les élections régionales au mois de décembre prochain et la mise en place de la Métropole du Grand Paris devraient donner un souffle nouveau à notre Région. L'objectif est simple : pour nous, chefs d'entreprises, nous devons relever le défi de la perte d'attractivité de l'Ile de France. Nous devons renforcer les relations entreprises / laboratoires de recherches et universités. Nous devons être les fers de lance d'une économie nouvelle travaillant autrement et apportant aux collaborateurs les motivations nécessaires pour innover et créer de l'emploi.

Je vous remercie de m'avoir confié cette introduction permettant de mesurer le chemin parcouru par vos professionnels depuis trois ans et je vous félicite, Cher Président, de faire conclure votre colloque par la Secrétaire d'État chargée du numérique, Madame Axelle LEMAIRE.

Ramez FAKIH.

Merci Président de nous avoir honorés par votre présence et par votre allocution d'ouverture du colloque.

Ramez FAKIH, Mesdames et Messieurs,

Avant d'entrer dans le vif du sujet je donne la parole à monsieur Jean-Pierre Lacotte Président de l'AGORA du Réseau Domiciliaire, pour nous faire part de son point de vue sur la collaboration qui nous lie sur cette 6^{ème} édition du colloque.

Jean-Pierre LACOTTE,



Je souhaite simplement vous remercier tous d'être présents. Je pense que notre collaboration entre IDFO-TIC et l'AGORA du réseau domiciliaire ouvre des portes intéressantes, permettent de franchir une étape importante, puisque nous sommes en train de démontrer que l'on peut associer tout ce qui se passe au domicile du particulier à ce qui se passe dans son immeuble et dans son environnement. Des liaisons indispensables que nous devons mettre en oeuvre pour lui faciliter la vie. Je pense que c'est l'occasion de présenter pour la première fois aussi le démonstrateur nouvelle génération de l'AGORA, que vous avez la possibilité de voir à l'entrée et qui montre comment dans le futur, l'ensemble des fabricants opérateurs de services, opérateurs télécoms pourront collaborer ensemble pour le bien être de la personne.

RAMEZ FAKIH, Merci Monsieur Lacotte

Mesdames et Messieurs,, le moment est venu pour entrer dans le vif de l'animation du colloque et pour cela je donne la parole à Jean-Michel LEFEVRE Directeur du Cabinet « Dire & Écrire ».et j'ajouterais que Monsieur LEFEVRE connaît bien le monde du Bâtiment puisqu'il a été Directeur de la Communication à la FFB : La Fédération Française du Bâtiment.

Parlant du Bâtiment, je voudrais également souligner que nous sommes réunis aujourd'hui dans la salle des conférences PRADEAU de la Fédération du Bâtiment du Grand Paris, et j'ai le plaisir de saluer son Délégué général Monsieur Philippe RIFAUX, présent parmi nous ainsi que la présence de Monsieur Stéphane LANG, Délégué général de la CSEEE, Chambre Syndicale des Entreprises d'Équipements Électriques du Grand Paris. Je les remercie pour leur accueil et pour la mise à notre disposition de cette belle salle de conférence.

Jean Michel LEFEVRE,

Merci Monsieur FAKIH.

Jean Michel LEFEVRE



Mesdames et Messieurs, comme vous avez pu le lire, nos travaux vont s'organiser en deux étapes : notre 1^{ère} étape sera consacrée au thème des « services domiciliaires » la seconde s'intéressera plus précisément à la « maison connectée ». Entre ces deux moments une pause vous sera proposée au cours de laquelle vous pourrez retrouver les animations et les démonstrations sur la maquette AGORA. Je vous propose donc d'aborder tout de suite notre premier thème, les « services domiciliaires ». Nous allons le faire avec plusieurs intervenants que je vous propose d'accueillir maintenant

Philippe PLOYARD Responsable des Services de diversification à la famille et à la personne dans le Groupe LA POSTE

Romuald BABIARZ Responsable Marketing de l'entreprise OMELCOM

François CHOLLEY Ingénieur Général des Mines au Conseil général de l'Économie, de l'Industrie, de l'Énergie et des Technologies & Maire de Villemoisson sur Orge

Pierre DUFOUR Ancien élève de l'École Polytechnique, Ingénieur civil des Mines et Président d'IMA Téléassistance,

Rémi GRENIER: Diplômé de l'École HEC de Paris, Docteur en droit, CEO et président du comité exécutif de Mondial Assistance (devenu Allianz Global Assistance).

Dominique LORCET

Patrick ROBIN

du Groupe Numericable et SFR

de la Direction du Patrimoine de PARIS HABITAT

Mais auparavant, nous allons demander à Madame **Michèle DEBONNEUIL** de donner un cadre général à cette réflexion, merci de nous rejoindre à cette tribune.

Madame DEBONNEUIL, vous êtes économiste et Inspecteur Général des Finances. Vous avez travaillé dans plusieurs organismes, administrations et ministères parmi lesquels je cite rapidement le Conseil d'Analyse Économique, la Commission Attali, l'Agence Nationale des Services à la Personne, dont vous présidez le comité scientifique, le CERC, le CEDD, le Conseil d'Orientation de France Investissement... Vous êtes personnalité associée au CESE et vous enseignez en 3^{ème} année à HEC... Vos travaux ont porté sur de multiples sujets depuis la pauvreté jusqu'aux services à la personne et à ce que vous appelez « l'économie quaternaire » et qui inclut bien sûr les TIC...

Vous avez choisi de nous montrer comment « Le bâtiment communicant accompagne l'évolution des modes de vie »...Et je crois, Madame DEBONNEUIL, que vous tenez beaucoup à l'expression « évolution des modes de vie ».



« LE BÂTIMENT COMMUNICANT ACCOMPAGNE L'ÉVOLUTION DES MODES DE VIE »

Michèle DEBONNEUIL



Je suis très heureuse d'être avec vous ce matin, pour effectivement essayer de faire une introduction économique à ces débats qui vont suivre.

Ce qui est important de comprendre, c'est que ces technologies numériques dont on parle s'appellent des technologies « génériques », c'est à dire, elles sont de nature à révolutionner complètement nos modes de vies.

Dans un premier temps, ces technologies ne font que faire autrement ce que l'on faisait avant, et nous les voyons automatiser l'industrie et les services.

Mais dans un deuxième temps, une fois que ces technologies deviennent plus « matures » et se diversifient, elles sont de nature à révolutionner complètement la façon de satisfaire les besoins. Pour illustrer ceci, il suffit de voir qu'avec les objets connectés, nous avons la possibilité de découpler nos organes des sens d'une façon absolument sidérante. Les logiciels sont capables de découpler les capacités de nos cerveaux, le Cloud est capable de découpler nos capacités de mémorisation, et les actionneurs, les robots et humanoïdes sont capables de découpler ce que nous pouvons faire avec nos mains.

Nous voyons que nous avons ici des technologies qui sont de nature à révolutionner l'activité humaine et même de l'éliminer. L'enjeu de cette économie qui est en train de se construire c'est, comment nous allons réussir à utiliser ces technologies en le mettant au service de l'Homme ?

Nous avons maintenant de nouveaux produits qui ne sont, ni des biens, ni des services ; qui sont ce que je propose d'appeler « des solutions » Les solutions sont des produits qui partent d'informations au moins partiellement captées par ces capteurs nouveaux qui existent, qui sont traités par des logiciels et qui débouchent sur des actions qui sont au moins partiellement automatisés. On couvre ici tout un champ de nouveaux produits que l'on voit actuellement s'installer sous nos yeux, et encore une fois, qui ne sont ni des biens, ni des services et qui vont complètement révolutionner la façon dont nous allons pouvoir vivre.

Le fait de dire que ce sont de nouveaux produits, l'on pourrait dire que cela n'est pas très important. C'est très important, car s'ils changent tant nos modes de vie, c'est parce que les chaînes de production qui permettent de les mettre à disposition des consommateurs sont très différentes de celles auxquelles nous sommes habitués pour fabriquer et mettre à disposition les biens et les services. C'est cet enjeu que les entrepreneurs ont à relever, c'est de fabriquer ces nouvelles chaînes de production. L'histoire nous apprend que pour vivre dans une société où les entreprises sont en concurrence, il faut qu'elles partagent un grand nombre d'équipements, faute de quoi elles ne trouvent pas leur business model, et l'accès des consommateurs n'est pas suffisamment simple pour que les produits se développent en consommation de masse.

Nous sommes dans cette phase où il faut effectivement reconcevoir ces chaînes de production. Or lorsque l'on voit, et vous êtes très bien placés pour le voir, ces solutions qu'il faut mettre à disposition en bouquet, c'est à dire non seulement il faut mettre à disposition ces nouveaux produits, mais il faut les présenter en bouquet de solutions, il faut que cela couvre certains ensembles de besoins.

Pour faire cela, il faut que les entreprises aient entre elles un très grand nombre de coordination, d'échanges. C'est quelque chose de très nouveau, il va falloir créer une nouvelle forme de concurrence que les économistes appellent la « coopération » qui mélange de la concurrence et beaucoup de coordination d'acteurs. Ceci est vraiment un défi très difficile à relever. Il va falloir travailler sur ces nouveaux biens d'équipements immatériels, ces nouveaux logiciels et toutes ces nouveaux réseaux qui vont permettre de faire communiquer toutes les entreprises qui vont devoir travailler ensemble. Si l'on essaie de lister ce qui va devoir s'effectuer, on va devoir créer sur Internet des services qui

vont permettre de mettre en communication l'ensemble des systèmes d'information de toutes les entreprises qui ont besoin de travailler ensemble. Il va falloir ensuite, le connecter avec des réseaux dans le domicile et c'est ce qui fait magnifiquement AGORA, et il va falloir pouvoir l'intégrer avec des réseaux qui vont faire communiquer tout cela au niveau des immeubles. Il y a toute une pyramide de communication qui va devoir se construire de façon à rendre interopérable tous ces échanges entre systèmes d'informations, entre capteurs pour que tout cela devienne accessible de façon très fluide pour le consommateur.

Le problème, c'est comment cela va-t-il se faire ? On voit bien que les entrepreneurs sont formidables et ils vont progressivement réussir comme ils l'ont fait par le passé d'ailleurs à aboutir à avoir ces équipements partagés. Quand on pense au départ que Monsieur FORD faisait toutes ses machines de ses chaînes de production, son électricité, son chemin de fer... Nous sommes partis de là jusqu'à ce que l'on arrive à externaliser la production de toutes les machines, à les standardiser de façon à ce que l'on puisse les enchaîner dans des chaînes de production et par la suite mettre au travail les salariés et les former...

Au départ les entrepreneurs qui concevaient et fabriquaient les biens, concevaient et fabriquaient aussi le réseau d'électricité sur lequel les machines étaient branchées, le réseau de chemin de fer sur lequel acheminer les marchandises jusqu'au consommateur. Ce n'est que progressivement que les machines et les réseaux ont été partagés. C'est alors qu'on a vu apparaître dans les immeubles le « eau/gaz/électricité à l'étage » qui permettait de faire en sorte que tous ces réseaux non seulement approvisionnent les usines mais aillent jusqu'au consommateur. Ces réseaux doivent à la fois être à la disposition de toutes les entreprises mais aller jusqu'au consommateur.

C'est tout cela qu'il faut que nous fassions, c'est en route mais le défi c'est d'aller assez vite, parce qu'il y a, à côté de cela, des acteurs qui sont ceux qui exploitent ce que l'on appelle le « cout marginal nul », dont la spécialité est de faire le moins possible de déplacements de biens et de personnes. Ce qu'ils savent très bien faire, c'est tout ce qui est numérique et évidemment les technologies numériques sont capables de faire cela, puisqu'elles sont capables d'éliminer complètement l'Homme. Il y a un très grand défi c'est de placer entre les gros monopoles qui risquent de faire cela en mettant tout dans une même entreprise pour éviter d'avoir à coordonner les acteurs différents, et puis des acteurs en concurrence qui ne trouveront pas leur business plan, une forme de concurrence de « coopération » qui permettra de partager ces équipements qui doivent l'être pour trouver la rentabilité de tous. Alors on pourra célébrer les noces du numérique, de l'emploi et de la nature. De la nature car c'est bien en faisant organiser par des entreprises les ises à disposition de biens, et non par les consommateurs comme le fait faire l'ubérisation, que l'on gèrera efficacement toutes ces matières qu'il faut économiser.

Comment faire pour aller plus vite car le temps presse et les GAFAs vont construire ce nouveau monde numérique dématérialisé et déshumanisé ? Nous avons l'habitude de penser que les coordinations c'est l'affaire de l'Etat ; et bien non. Ces coordinations ne sont pas l'affaire de l'Etat, et même l'Etat ne sait pas le faire. Il peut aider, il peut catalyser mais c'est évidemment aux entreprises de s'organiser entre elles, comme elles le peuvent pour arriver à aller plus vite vers ces coordinations, pour arriver à construire ces équipements partagés. Je crois qu'aujourd'hui nous pouvons nous réjouir car nous avons tout ce qu'il faut pour construire ensemble ces équipements partagés. Parce que nous avons des entreprises qui se sont regroupées, AGORA en est l'exemple, pour essayer de faire ces équipements partagés au domicile. Il existe également au niveau du bâtiment, un grand nombre d'entreprises qui se sont regroupées pour s'occuper de tout ce qui est bâtiment et du quartier, parce qu'un certain nombre de choses en particulier sur la sécurité, tout cela devra être fait au niveau des quartiers. Il existe également d'autres entreprises qui sont intéressées par un réseau qui serait de nature à rendre interopérable tout ces réseaux en domicile et quartiers, pour que les systèmes d'information de toutes les entreprises puissent inter opérées.

Je crois qu'il faut maintenant passer à l'étape qui consiste à regrouper l'ensemble de ces acteurs et tout ceux qui veulent travailler dans cette logique : construire les nouveaux bouquets de solutions qui sont actuellement en train de se réaliser autour de ces équipements partagés. Il faut souhaiter que tout cela se fasse de façon « virale » si vraiment c'était une bonne idée beaucoup d'entreprises viendront se greffer sur ces expérimentations qui seront faites sur le terrain. Ce qui est aussi une bonne nouvelle, c'est que les gouvernements publics locaux et nationaux sont d'accord pour cofinancer ces expérimentations. Par exemple sur la Silver économie ou sur la mobilité, en profiter pour transformer les services publics et sociaux qui ont été faits avec les moyens de l'ancienne économie pour upgrader ces services publics et sociaux.

Par exemple, sur la Silver économie, aujourd'hui nous avons des services d'aide à domicile qui lève, lave et s'occupe des personnes en perte d'autonomie pour qu'elles puissent rester chez elles. Aujourd'hui, lorsque les premiers bouquets de la Silver économie auront été fabriqués par toutes les entreprises qui doivent coopérer pour les réaliser et qui sont extrêmement nombreuses, auront fait cela sur ces équipements partagés, les pouvoirs publics seront d'accord pour fournir des services sociaux qui ne sont plus seulement des services d'aide à domicile mais qui seront de nouveaux bouquets de solutions pour les personnes en perte d'autonomie.

On pourra voir très concrètement comment cette catégorie de la population peut vivre tout autrement chez elle, tel qu'elle l'a fait jusqu'à présent y rester plus longtemps et en bonne santé. Cela sera un rôle de l'Etat tout à fait intéressant que de permettre aux acteurs privés d'avoir une demande certaine sous forme de ces nouveaux services sociaux qui vont permettre de montrer à l'ensemble de la population ce que sont ces nouveaux produits.

Je me souviens d'être allée voir le Président de Mondial Assistance qui m'avait dit « La plus grosse difficulté pour nous, outre la difficulté de trouver un business model pour l'activité, c'est comment ferions nous pour aller voir une personne âgée et lui dire « bonjour madame je viens vous vendre des bouquets de solutions » ? Il existe un gros problème quand l'on vend un nouveau produit.

Le fait d'avoir sur l'ensemble de la France une forte proportion de la population qui a le droit à ces services sociaux qui pourra dire à toute sa famille « Je suis très contente parce que j'arrive à vivre tout autrement chez moi avec ces bouquets de solutions » et bien cela montrera à l'ensemble de la population comment on peut faire pour vivre en effet tout autrement chez soi.

On pourra décliner cela sur la mobilité ou le transport public, ne sera plus seulement du transport collectif mais sera aussi du transport individuel partagé, avec des bouquets de solutions de mobilité qui sont elles aussi en train de construire et où là également l'on peut faire un certain nombre d'expérimentations dans des villes pour montrer comment un certain nombre d'acteurs parviennent à s'organiser de façon à ce que cela soit à la fois rentable pour eux avec suffisamment d'hommes et de choses installées par ces entreprises, de façon à bien montrer comment ces nouvelles technologies peuvent être elles aussi mises au service des hommes comme on a su le faire dans la Révolution technologique précédente et espérons le, beaucoup mieux aussi en préservant la nature ce que nous n'avons pas su faire avec les technologies précédentes.

Jean Michel LEFEVRE

Merci, Madame DEBONNEUIL pour cette introduction que vous avez offerte aux travaux de ce colloque avec une petite mention spéciale de ce que vous avez dit du rôle de l'état fondamentale, et puis la place des entrepreneurs dans le dispositif avec l'état d'esprit aussi de ce colloque que l'on va voir tout au long de cette matinée, le très beau terme de « Coopétition » que je crois que l'on peut le retenir pour la suite de ces travaux.

Première Table ronde

« LES SERVICES ET LES PRODUITS »

Jean Michel LEFEVRE

Je vous propose, Mesdames et Messieurs, de rentrer dans le vif de cette première table ronde et nous allons le faire avec **Philippe PLOYARD** Responsable des Services de diversification à la famille et à la personne Groupe La Poste. Monsieur PLOYARD on entend souvent dire que les marchés traditionnels de la Poste, le courrier et la messagerie qui sont terriblement concurrencés par internet d'un côté et par les messageries privées d'un autre côté ? Alors, comment voyez-vous le développement du numérique dans le domicile ? Pour la poste, c'est une menace ou une opportunité ?



« LES SERVICES ET LES PRODUITS : Vision d'un Opérateur public »

Philippe PLOYARD



Sans hésiter : c'est une opportunité fantastique pour La Poste et pour cela deux raisons :

La première, c'est que d'une manière générale, plus le monde se globalise, plus le monde se numérise, et plus les gens ont besoin effectivement de proximité et accordent de la valeur au contact humain. La maison connectée va générer de nouveaux usages, et ces nouveaux usages vont eux-mêmes contribuer au développement de nouveaux services à domicile, services qui auront tous pour but de faciliter la vie de nos concitoyens. Pour ces deux raisons, le contact humain et l'esprit de service, l'on retrouve ici des caractéristiques principales de la poste

Ces caractéristiques se matérialisent dans un atout unique de La Poste que constitue son réseau des Facteurs En quoi est-ce que le réseau du Facteur est un atout unique pour La Poste?

Tout d'abord parce que nous comptons 80 000 le Facteurs. Et que ces 80 000 le Facteurs sont organisés de manière à pouvoir être en capacité de passer devant le domicile de tous les français 6 jours sur 7 jours. En termes de maillage du territoire national je crois que l'on peut difficilement faire mieux.

Ensuite, nos 80 000 le Facteurs d'ici à la fin de l'année seront tous équipés d'un Smartphone professionnel. Cet outil numérique qui s'appelle FACTEO va considérablement améliorer la qualité des prestations assurées par le Facteur et surtout, fluidifier et faciliter l'échange d'information, que cela soit pour commander une prestation, pour donner une consigne au Facteur ou pour récupérer de l'information sur le terrain.

Et puis, nos le Facteurs sont assermentés et ils bénéficient de la confiance des français et quand il s'agit de la sphère privée et du domicile, la notion de confiance à toute son importance.

La Poste a engagé un vaste mouvement qui consiste à ce que le Facteur soit identifié comme un acteur de référence des services de proximité auprès des particuliers. Et dans le même mouvement, La Poste entend faire des particuliers les premiers clients de La Poste, des vrais clients à part entière, c'est à dire des gens qui sont identifiés, connus et reconnus quelque que soit le canal relationnel qu'ils utilisent pour rentrer en contact avec nous. Si je dis que l'on veut être identifiés comme des acteurs de référence du service de proximité accessible à un domicile connecté par les particuliers, il faut d'abord que l'on commence par leur prouver, leur démontrer à ces particuliers que l'on adapte une posture de service vis à vis de ce qu'ils connaissent de nous traditionnellement, c'est à dire la distribution de leurs courriers et de leurs colis. Une fois que l'on aura fait cela, on pourra parler peut être de services au domicile connecté.

Ce mouvement engage les le Facteurs mais il engage La Poste dans tout son ensemble.

Madame DEBONNEUIL parlait tout à l'heure de bouquets de solutions. Pour nous il y a deux manières de voir les choses. La première, celle qui vient spontanément à l'esprit de chacun quand l'on aborde ces sujets, c'est le Facteur qui assure une prestation de service pour un particulier mais pour le compte d'un donneur d'ordre. Ce donneur d'ordre va être une entreprise, une administration, une collectivité publique. Et dans ce cas, La Poste apporte quelques fleurs au bouquet. Ce sont généralement des services qui sont à la marge qui apportent une valeur plus importante à l'ensemble ou qui améliorent son modèle économique, ou les deux.

Par exemple, pour un industriel ou un prestataire de service au domicile connecté, l'installation est un moment clé de l'expérience client. Pour que cette expérience client soit la meilleure possible tout en maîtrisant les coûts, chacun développe des solutions Plug and Play.

Pour autant, quelque soit la facilité d'installation à domicile, vous aurez toujours une partie de la population qui, soit ne veut pas faire par elle même, soit tout simplement elle n'en est pas capable. Vous pouvez choisir d'ignorer cette partie de la demande en considérant qu'elle ne fait pas partie de votre cible, mais dès lors que ces gens qui ne veulent ou qui ne peuvent pas faire par eux-mêmes commencent à représenter une part importante de votre marché potentiel, par exemple, si vous souhaitez installer des transmetteurs de téléassistance au domicile des personnes âgées, vous allez chercher un réseau d'installateurs qui vous assure une couverture nationale que vous pouvez mobiliser facilement au cas par cas et dont vous pouvez piloter facilement les prestations. A ce moment, vous arrivez sur un réseau comme celui des Le Facteurs.

Ce que je viens d'évoquer pour l'installation est exactement la même logique pour la maintenance ou le dépannage de premier niveau. Ce qu'il faut comprendre, c'est que le Facteur n'est pas un installateur ni un dépanneur ou un technicien, le Facteur c'est quelqu'un comme vous et moi. A partir du moment où vous développez un processus qui peut être fait par le consommateur, si le consommateur ne souhaite plus le faire vous pouvez demander au le Facteur de le faire à sa place.



Jean Michel LEFEVRE

Vous l'avez dit Monsieur PLOYARD, votre atout, c'est votre réseau, en particulier les le Facteurs, que tout le monde connaît... Finalement, vous utilisez ce réseau pour intervenir en complément d'un service principal que vous ne gérez pas vous-même... N'est-ce pas une position un peu opportuniste devant une grande mutation que vous semblez plutôt subir ?

Philippe PLOYARD

Effectivement l'on pourrait dire que c'est de l'opportunisme si l'on se contentait d'accompagner le mouvement. Pour autant les services dont je viens de parler, les quelques fleurs elles ont une vraie valeur, c'est un vrai service qui est rendu à la fois aux donneurs d'ordres et aux particuliers qui en bénéficient. La Poste veut faire mieux qu'accompagner le mouvement qui consiste à rendre le domicile de plus en plus intelligent et de plus en plus connecté.

On pense que l'on a quelques éléments qui peuvent contribuer à faciliter ou accélérer le développement de tous ces marchés. Ces quelques éléments c'est quoi ? D'abord nous avons une marque de confiance qui est quelque chose d'important quand on parle de la sphère privée. Ensuite, nous avons et je vais le dire « pudiquement » un gros potentiel de communication. Et puis enfin, c'est peut être le plus important, nous avons la possibilité d'exposer les offres d'une manière incomparable. Nous avons un réseau de distribution ouvert à tous les publics dans nos 17 000 points de contacts que sont les bureaux de poste. Et c'est 17 000 points de contacts qui accueillent chaque jour 1 million de personnes. Nous pensons que cela peut contribuer à faire accélérer les choses.

8

Par exemple, si on parle des marchés de la protection du domicile ou de la protection de la personne. On sait que ce sont des marchés qui accusent un retard d'équipement en France par rapport à la plupart des pays européens voisins. On pense effectivement que dans ces domaines La Poste peut apporter des éléments qui manquent effectivement au marché. Les raisons pour lesquelles nous avons un retard d'équipement sont connues, mais effectivement nous pensons que nous pouvons apporter quelque chose.

Je souhaiterais terminer en synthèse, en disant qu'évidemment il n'est pas question de bénéficier seuls de toutes ces évolutions, nous pensons que nous pouvons apporter quelque chose à l'ensemble des acteurs du marché. Il n'est pas question demain de faire de La Poste des télésurveillances et des téléassistants bien évidemment. Nous travaillons avec un certain nombre de partenaires dont c'est le métier, tant pour la partie de service de téléassistance ou de télésurveillance que pour la partie industrielle. Nous ne sommes pas des fabricants de box ou de capteurs.

Je voudrais conclure pour revenir sur le marché du maintien à domicile, la Silver économie. Je m'occupe d'une offre qui s'adresse au grand public et qui sera développée et lancée d'ici à la fin de l'année et qui consiste à apporter aux aidants familiaux des solutions tant pour gérer l'urgence que pour les aider à gérer le quotidien des personnes âgées.

Pour gérer l'urgence cela consiste en de la téléassistance classique, 7 jours sur 7 jours, 24 heures sur 24 heures qui sera opérée par un partenaire, la seule petite différence c'est que vous pouvez être certains que les transmetteurs seront systématiquement installés aux domiciles des personnes âgées par des le Facteurs. Par contre, ce que les aidants familiaux vont acheter en s'abonnant à notre offre, ce sont en plus de la téléassistance des visites régulières du Facteur au domicile de la personne âgée une fois par semaine, deux fois par semaine, tous les jours si notre client le souhaite.

Le Facteur va s'assurer auprès de la personne âgée qu'elle a tout ce qui lui faut pour vivre correctement chez elle. Et si effectivement il y a une alerte le Facteur sera en capacité de relayer via une application dédiée cette alerte à un réseau d'aidants de proximité qui aura été désigné par notre client.

Tout à l'heure je parlais de services qui étaient à la périphérie de l'offre, le Facteur et l'humain est au centre de l'offre, c'est cela véritablement qui constitue sa valeur. C'est tout le sens de notre démarche, c'est effectivement concilier le meilleur du numérique et de l'humain pour le bénéfice de nos clients, que nos clients soient des industriels, des professionnels ou des particuliers.

Jean-Michel LEFEVRE, merci monsieur PLOYARD.

Jean-Michel LEFEVRE

Je m'adresse maintenant à l'Industriel,

Monsieur BABIARZ, vous êtes un spécialiste des équipements de l'habitat qui deviennent indispensables à la vie quotidienne...téléviseurs, tablettes, Smartphones, disques durs, imprimantes, montres connectées... et la liste s'allonge presque chaque jour ! Tous ces équipements sont connectés ou connectables dans des solutions VDI (voix, données, images...) En quoi et comment ces solutions permettent-elles d'adapter nos habitats d'abord à des modes de vie par nature différents et, ensuite, à des évolutions rapides de ces façons de vivre



« LES SERVICES ET LES PRODUITS : Les solutions Voix Données images »

Romuald BABIARZ.



Je vous remercie pour cette question car il est vrai qu'aujourd'hui on parle beaucoup d'objets connectés et très peu de la façon dont ils interviennent dans notre vie, qui, en fonction des habitudes, des goûts, des usages et de l'âge de chacun, vont évoluer et mérite d'avoir un habitat qui soit flexible, évolutif et aussi pour accompagner l'arrivée de tous ces équipements. Aujourd'hui c'est une réalité incontournable, les objets sont connectés vers le monde extérieur mais également entre eux.

C'est à travers cette connexion que l'arrivée du très haut débit va nous apporter tout ce qui va permettre l'évolution de ces équipements. Finalement, le logement doit être flexible, évolutif. Pour le rendre flexible et évolutif, de quoi avons-nous besoin ? Un réseau multimédia connecté, performant et compatible avec l'arrivée du très haut débit. Car aujourd'hui, le très haut débit c'est une réalité dans le logement, il est apporté par le FTTH, les réseaux fibre optique et quoi de plus naturel que d'avoir cette connexion très haut débit dans l'intégralité du logement.

Par exemple, imaginez que l'on reçoive un réseau d'eau dans notre habitat et qu'il n'y ait qu'un seul robinet dans le logement. Cela serait une hérésie et l'on ne comprendrait pas dans quel sens exploiter et bénéficier de ce réseau. Le très haut débit, la fibre optique, les services multimédia, c'est exactement pareil. Il est naturel de bien vouloir desservir les différents points de connexion du logement. Les solutions VDI sont prêtes pour réaliser cela. OMELCOM développe différents panels de solutions voix/données/images permettant de mettre en réseau les équipements multimédia du logement, et c'est ainsi que l'on va pouvoir faire bénéficier aux offres et services bouquets apportés par les opérateurs aux habitants du logement, à travers différents points de connexion dans toutes les pièces du logement.

Ainsi, je dirais que l'ensemble de nos équipements sera connecté et les nouveaux services résidentiels à travers les box de la nouvelle génération et les objets intelligents seront également connectés au très haut débit.

Jean-Michel LEFEVRE

Le très haut débit arrive dans les logements à travers la fameuse BOX fournie par les opérateurs... Mais, question que l'on se pose rarement, quel est le meilleur emplacement pour cette BOX, ou ces box s'il y en a plusieurs ?

Romuald BABIARZ

Aujourd'hui nous parlons beaucoup des box, et des box opérateurs, des services qui sont apportés dans l'habitat à travers cette box. On est face à un dilemme entre la localisation de la box opérateur, la mettre au meilleur endroit, la placer à l'endroit le plus pertinent dans le logement qui pourrait être au niveau du compteur, du tableau de communication de la GTL.

Pour autant, aujourd'hui les opérateurs font des box qui présentent des designs, des fonctionnalités nouvelles et intègrent également de la connectivité vers le téléviseur. Aujourd'hui cet emplacement, cette évolution des box qui amènent le très haut débit dans le logement nous amènent à penser son emplacement autrement et la localiser au meilleur endroit dans le logement, c'est à dire intégrée dans le logement et non dans un tableau technique.

Aujourd'hui nous pensons réellement que la place de la box c'est au sein du logement et OMELCOM a développé un ensemble de panels et de solutions permettant de s'adapter au design du logement et de redistribuer tous ces services dans l'habitat avec un réseau câblé multimédia performant.

Vous allez me dire, aujourd'hui les box le diffuse en wifi, oui mais ce n'est pas contradictoire, le wifi et le réseau câblé sont complémentaires. Globalement le wifi pourra bénéficier d'un réseau multimédia câblé dans le sens où les ondes émises par les réseaux wifi vont être amenées à diminuer. On va devoir faire progresser le réseau wifi pour qu'il soit certainement plus compatible avec les problématiques et préoccupations de santé. Le réseau multimédia câblé va permettre d'avoir différents points de connexion et d'étendre le wifi mais également de libérer de la bande passante, car aujourd'hui les équipements

fixes sont de plus en plus gourmands en débit. Cela vient en particulier par l'attrait autour des réseaux multimédia. Ces réseaux multimédia diffusent de la vidéo, l'un des grands usages aujourd'hui.

Les flux vidéo très haute définition et plus tard le 3D seront de plus en plus gourmands en wifi, donc il est naturel de connecter tous les équipements fixes audiovisuels à un réseau câblé. Cela permet en parallèle de libérer finalement toute la bande passante pour le wifi de façon à ce que le surf sur notre tablette devienne ou redevienne plus fluide.

10



En conclusion, il ne faut pas sous estimer l'intérêt de voir nos logements flexibles et évolutifs, d'intégrer un réseau multimédia, de le prendre en compte dès la construction ou de la rénovation des logements et faire en sorte que les différentes box que cela soit celles des opérateurs ou des box de service soient intégrées ou interconnectées de façon performante.

Jean-Michel LEFEVRE

Merci monsieur BABIARZ.

Jean-Michel LEFEVRE

Le très haut débit dans l'immeuble sur support fibre optique, signifie que le déploiement de la fibre dans la ville existe d'où le rôle essentiel des collectivités locales.

Le moment est donc venu pour connaître le point de vue de Monsieur François CHOLLEY.

Monsieur CHOLLEY, vous êtes *Ingénieur Général des Mines au Conseil Général de l'Économie, Maire de Villemoisson sur Orge*, une commune de taille moyenne de l'Essonne et *Vice-président de l'Agglomération et Président du SIVOA, Syndicat Intercommunal De La Vallée De L'Orge Aval*. À ce double titre, vous êtes parfaitement placé pour nous expliquer quels sont les besoins identifiables dans les collectivités et quelles solutions le numérique peut apporter à ces questions.



« LES SERVICES ET LES PRODUITS : Les services à la ville et aux collectivités »

François CHOLLEY



En entendant les précédents exposés, j'ai eu l'impression que l'on était dans un monde parfait alors je vais peut être en décevoir certains, mais nous sommes dans un monde qui n'est pas encore parfait.

Quelques illustrations, suite à l'intervention d'un représentant de La Poste et du rôle des Facteurs. J'ai découvert à cette occasion que ma commune était concurrente potentiellement de La Poste dans la mesure où la présence à domicile, nous l'exerçons à travers le portage des repas par exemple.

Deuxième point sur le wifi dans les écoles, c'est une chose un peu particulière, dans la mesure où la première demande des parents, c'est de mettre un bouton on/off, il faut pouvoir déconnecter le wifi, ce qui n'est pas toujours complètement évident. Évidemment c'est tout à fait inapproprié de leur demander si chez eux ils coupent le wifi dès qu'ils ne l'utilisent

pas. D'ailleurs je défie quiconque d'y arriver avec un bouton on/off, parce qu'il n'y a pas vraiment de bouton on/off sur les boîtes ADSL et notamment sur la partie wifi.

Troisième point, nous avons beaucoup parlé de téléalarme, je ne sais pas si vous savez mais nous avons des statistiques d'utilisation des téléalarmes. Et la principale utilisation de la téléalarme est pour le moins surprenante. Tout simplement, les gens appuient sur le bouton et ils font le test pour se rassurer et vérifier que cela fonctionne bien, et que quelqu'un les appelle.

Donc je crois que dans tous nos débats, il ne faut jamais oublier cette dimension humaine qui n'est pas forcément celle que la technologie nous aurait permis d'imaginer à priori.

Vous aurez compris que je ne vais pas vous parler au nom des élus, je vais vous parler en tant qu'élus de mon expérience personnelle. En tant que Maire depuis plusieurs mandats, je pense que je commence à avoir un certain recul. Un type de recul pour vous donner les évolutions : à la fin des années 90, j'ai créé ce que l'on appelle un espace public numérique où venait des jeunes. Au bout de quelques années, des chômeurs sont venus pour qu'on les forme.

Quelques années plus tard au début des années 2000, nous avons commencé à voir arriver toutes les personnes âgées qui voulaient se former. Et maintenant nous sommes en 2015, savez-vous qui vient ? Il ne vient plus personne et j'ai fermé la salle. Voici un service qui a été ouvert et qui a été fermé. Cela vous ne l'entendez pas souvent parce qu'évidemment quand vous regardez le comportement de l'Etat, les capacités de réaction de l'Etat, il a un peu de mal à s'adapter.. Il y a encore des statistiques sur les espaces publics numériques, je peux vous dire que nous en parlons avec d'autres collègues, nous sommes en train de les fermer car cela ne correspond plus aux besoins, mais l'Etat nous demande toujours des statistiques.

Je vais vous parler du monde un petit peu particulier qui couvre les besoins des collectivités locales. Pour chiffrer, si je prends l'exemple de ma commune la surface des bâtiments publics représente 2m² par habitant.. Cela correspond à une pièce par foyer d'habitants. ,

Évidemment les bâtiments communaux sont très dispersés sur le territoire d'une commune. Ils sont aussi divers, pourquoi ? Nous avons des écoles, des gymnases, des vestiaires, des salles associatives, des centres culturels, les centres de loisirs, la mairie, le service technique... Nous pourrions rajouter à cela un certain nombre d'infrastructures techniques, les panneaux d'affichages électroniques, de la vidéosurveillance, des feux de circulation... On peut voir que l'on des installations qui sont très variées qu'il faut gérer. Quand on entendait parler tout à l'heure de bouquet de solutions, je retiens tout à fait l'idée, on retrouve bien des bouquets de solutions mais c'est à peu près comme un bouquet sans la ficelle pour tenir les fleurs. C'est à dire il n'y a pas de liant dans ces offres, c'est une série de solutions mais qui ne tiennent pas vraiment ensemble.

Autre particularité qui est extrêmement importante, je crois que cela n'a pas été souligné, c'est que la plupart de ces besoins correspondent à des débits qui sont faibles. Quand on prend le domicile particulier, l'essentiel du trafic est du trafic vidéo. Dans nos collectivités, c'est surtout du faible débit, de localisations dispersées et de nature différente.

Pour la mairie, nous avons ce rôle d'intégrateur et maître d'ouvrage avec nos propres installations mais en même temps nous avons un rôle « d'animateur » Sauf dans le cœur des grandes villes où les opérateurs agissent, nous avons été obligés de prendre en main le déploiement de la fibre optique par nous même, parce que les opérateurs dans notre communauté d'agglomération qui comporte 130 000 habitants ont fait en sorte de nous ignorer complètement.

Nous avons pris cela en main, ce qui fait qu'en tant qu'élus nous sommes impliqué dans le déploiement de la fibre optique. On est également impliqué dans tous les programmes de logements sociaux avec aussi des débats avec les bailleurs sociaux et on discute également du type de prestations que l'on peut apporter aux futurs locataires. Les élus sont des « intermédiaires » des « animateurs » dans ce domaine. Mais ils rencontrent deux difficultés en tant qu'élus, c'est que c'est assez complexe et nous ne sommes pas sûrs d'avoir toujours la compétence nous-mêmes ni les services compétents pour faire tout cela.

Face à ces besoins, comment découvre-t-on les solutions qu'on nous apporte ? Je viens de lancer la construction d'un gymnase, quand j'ai découvert la liste des besoins en lignes téléphoniques, entre la ligne pour l'ascenseur, la ligne pour l'informatique, la ligne de sécurité, la ligne pour la télésurveillance de la chaudière... j'arrivais pratiquement à une dizaine de lignes. Et quand j'ai posé la question « Est ce que l'on ne peut pas mettre tout cela sur une liaison ADSL avec une boîte et sortir en IP dessus ? » On m'a répondu « C'est compliqué, vous ne croyez pas que l'on va mélanger nos flux... » J'ai été assez proprement éconduit. Je crois qu'il faut effectivement pouvoir arriver à avoir une interface un peu standardisée, c'est un enjeu fondamental mais y compris dans des bâtiments qui ne sont pas particulièrement techniques.

Par exemple concernant la ligne pour l'ascenseur, les normalisateurs n'ont pas encore découvert que les gens avaient des téléphones portables. Peut-être que le jour où l'on aura compris que tous les gens ont des portables, on pourra supprimer la ligne de l'ascenseur qui pose énormément de problèmes.

Jean-Michel LEFEVRE

Aujourd'hui, qu'est-ce qu'il faut améliorer ? Quels sont les progrès ou les efforts à faire ?



12

François CHOLLEY

Aujourd'hui, nous avons toutes ces demandes et je n'ai pas vraiment trouvé de solutions propres pour les fusionner. Je crains que l'on s'avance vers un système avec des protocoles trop variés comme c'est l'objet de cette réunion d'aujourd'hui. Je souhaite que celui-ci soit le plus universaliste possible. Peut être qu'il ne couvrira pas tous les besoins, mais je crois qu'il faut vraiment qu'il soit ouvert sur le maximum de besoins, parce que des problèmes de télémaintenance, de téléalarme, de télé sécurité ne sont pas qu'à domicile mais dans de nombreux bâtiment communaux. Je milite pour que les solutions soient évolutives et adaptables entre ces bâtiments qui ne sont pas de grandes structures.

Malheureusement, des contraintes de coûts sont extrêmement importantes et vont l'être de plus en plus. Aujourd'hui pour ma part, je lance un appel car nous avons énormément de mal à trouver des offres réellement complètes. En conclusions, trois points, nous avons besoin d'offres plus simples et plus interopérables. Deuxième point, il faut réfléchir en tant que client/acheteur, notre maturité est certainement à améliorer, parce que nous ne pouvons avoir une bonne relation et trouver de bonnes solutions que si le client est en partie compétent. Un client incompétent avec un fournisseur compétent cela ne permet pas de déboucher sur une solution. S'imaginer que par la mutualisation ou un échelon intercommunal, que nous avons de notre côté, nous allons pouvoir régler ces problèmes, la réponse est non. Je crois que nous attendons des offres pertinentes de la part des industriels, mais ce n'est pas, par la mutualisation ou un effort particulier des collectivités que l'on arrivera à résoudre ce problème. Fondamentalement nous sommes et resterons uniquement des clients, voir des prescripteurs mais certainement pas des concepteurs ni des spécialistes du domaine.

Jean-Michel LEFEVRE

Merci monsieur le Maire.

L'amenée du très haut débit dans la ville ouvre la voie vers les services à la personne et à son maintien à domicile. Nous allons maintenant écouter deux témoignages de la part de deux acteurs fortement présents dans ce domaine des services. Commençons par les services à la personne. Pour ce faire je me tourne vers Monsieur Pierre DUFOUR.

Monsieur DUFOUR, Vous êtes Ancien élève de l'École Polytechnique, Ingénieur civil des Mines et Président d'IMA Téléassistance qui est un spécialiste du service à la personne. Dans la perspective de ce qu'on appelle le « smart home » : Quelles sont les offres que vous proposez aujourd'hui à vos clients, souvent en partenariat avec des Assureurs ?



« LES SERVICES ET LES PRODUITS : **Les services à la personne** »

Pierre DUFOUR.



Je participe à la Direction du groupe Inter Mutuelles Assistance, soyons modestes... J'ai plutôt en charge l'ensemble des aspects technologiques avec la responsabilité de la filiale de télésurveillance qui est finalement un maillon important dans le dispositif. Historiquement les assureurs, comme vous le savez font appel à des « assistants » pour réaliser les prestations d'urgence que vous connaissez tous.

Le groupe Inter Mutuelles Assistance a été fondé en 1980 à la demande d'un certain nombre d'acteurs de l'économie sociale de mutuelles : Maif, Macif, Maaf, Matmut.

C'est un groupe dont la vocation est de rendre l'assistance au moment où les gens en ont besoin.

Aujourd'hui pour nous, le point est qu'historiquement ces offres étaient assez disparates : Dans le domaine des services à la personne, nous avons une activité dans le cadre de la loi Borloo. Nous avons découvert avec cette loi que finalement la désintermédiation était déjà présente et que les personnes n'avaient pas besoin d'intermédiaires pour effectuer des travaux ou pour tondre leur pelouse, et que le Self care était déjà réel, d'ou les difficultés que nous avons connu dans ce domaine.

Nous avons une activité très utile dans le cadre des mutuelles-santé qui est d'accompagner les personnes à la suite d'une hospitalisation. Nous nous préoccupons également du portage des repas ou d'aller chercher les enfants à l'école, et, bien sûr, nous ne prétendons pas avoir la moindre exclusivité dans le domaine. Nous faisons également de la télésurveillance, qui est d'abord d'assurer la sécurité. Les personnes utilisent la télésurveillance pour s'assurer qu'ils sont télé surveillés, mais c'est souvent beaucoup plus par accident que par volonté qu'ils testent la télésurveillance. C'est pour cela qu'aujourd'hui la technologie nous permet déjà d'éviter qu'une personne réponde un peu inutilement. La téléassistance est une fonction essentielle dans le cadre de l'assistance aux personnes âgées pour pouvoir répondre à un besoin en cas d'urgence.

Bien sûr, ces métiers changent rapidement pourquoi ? Que cela soit la télésurveillance ou la téléassistance c'est connecté mais aujourd'hui on voit que l'on passe finalement d'un usage de l'urgence qui était : une effraction on envoie une personne, je me sens mal j'appuie sur le bouton, à plutôt accompagner les personnes pendant leur cycle de vie. Je crois que les assureurs et en tout cas les assistants passent plutôt de l'urgence ponctuelle à accompagner et trouver des moyens de fournir des services intelligents, pas nécessairement à un coût important, certains peuvent être à un coût marginal à zéro, pour finalement donner du confort, du bien être à la maison et éventuellement ailleurs. **C'est pour cela** que nous avons rejoint l'AGORA car le « Sweet smart home » c'est quelque chose qui est pour nous une direction importante.

Un point important dans notre métier, la technologie conduit à la désintermédiation. Avoir quelqu'un qui répond au téléphone quand une alarme s'est déclenchée par erreur, peut être que sur ce genre de choses ou technologiquement nous avons des réponses, ce qui fait que l'on rend le service plus abordable. Je crois, il ne faut pas non plus se tromper que le Self Care, la désintermédiation permet aussi de fournir aussi des services au plus grand nombre.

Si je prends l'exemple de la télésurveillance : Aujourd'hui une bonne télésurveillance cela se vend à peu près à 40 € par mois et finalement assez peu de gens peuvent se payer ce service à 40 € par mois. Je pense que, si demain nous savons faire des télésurveillances à 10 € ou 1 € par mois et je dirais même à 0 €, il faut bien voir que les modèles économiques changent. Aujourd'hui un assureur s'il peut faire de la prévention, mettre une alarme ou une détection d'inondation, celle-ci est vite amortie. Je crois qu'il ne faut pas se tromper, la désintermédiation, les objets connectés permettent aussi de fournir du service au plus grand nombre. Ne faisons pas du « techno bashing » mais la technologie nous permet tout de même d'atteindre le plus grand nombre. Et c'est cela que nous avons présent à l'esprit.

Le deuxième point, si on prend l'exemple du véhicule, imaginons que la maison soit télé surveillée, si le véhicule est dans le garage il est surveillé. Si je le gare en bas dans la rue en face il n'est plus surveillé. Comment je fais pour assurer la continuité des services ? Je pense que là aussi la technologie est présente pour nous apporter la continuité du service que l'on soit chez soi, en voyage, ou à la maison. Comment nous voyons les choses ? Tout ce qui concerne la sécurité du domicile, que cela soit sur la sécurité physique nous nous demandons s'il n'y a pas un effet d'anti sélection pour les cambrioleurs, car les maisons télé surveillées sont de moins en moins visitées. C'est à dire que nous nous apercevons qu'il existe une baisse des effractions sur les maisons télé surveillées. Est-ce qu'il existe un biais souhaitable, agréable ? Nous sommes dans une phase d'auto justification ou est-ce que finalement c'est la localisation des personnes qui possèdent la télésurveillance qui vont faire que les voleurs savent que ce quartier là est télé surveillé et de ce fait vont chercher ailleurs ? C'est quelque chose qui nous interpelle un peu.

Jean-Michel LEFEVRE

Les objets connectés sont encore souvent considérés comme des gadgets qu'on achète pour Noël à la FNAC... Pour vous ce seront des éléments-clés du foyer connecté ?



Pierre DUFOUR

Néanmoins pour nous et pour les assureurs, et je crois aussi pour le bien être des personnes : avoir des mécanismes de détection d'incendie, d'être prévenu à distance que l'on a laissé coulé l'eau, que le fer à repasser est resté branché alors que nous sommes partis en vacances, la capacité d'intervenir à distance pour nous sont des plus. Si l'assureur peut proposer ces services, nous pensons que c'est une bonne chose. Pour nous l'assureur aujourd'hui c'est que l'on veille ou non, le compagnon de millions de français.

Le confort c'est de plus en plus à la mode, manifestement beaucoup de gens s'interrogent sur la qualité de l'air, dans tous les cas à Paris, parce que nous n'aurons plus de voiture bientôt, donc l'air sera certainement très propre. Nous pensons également que dans le domaine des services à la personne, c'est à dire d'intervention au niveau des personnes âgées ou moins d'ailleurs, puisque nous pouvons avoir des personnes qui pour une raison X ou un accident de la vie même temporaire peuvent rencontrer des difficultés, la détection de chute et l'absence de mouvements sont très bien démontrées. Nous avons l'impression de vivre dans notre temps, ce que j'ai pu voir dans le démonstrateur ne me paraît pas du tout de la science fiction, mais quelque chose qui, justement par le biais de la massification des offres va faire baisser les coûts et donc être accessible à tout le monde.

14

Je partage l'avis de Monsieur le Maire, dans nos métiers nous voyons plus de bas débit que de haut débit. Néanmoins nous pensons que le haut débit peut être utile pour le lever de doute, notamment dans le cadre d'une personne âgée afin de pouvoir savoir ce qu'il s'est passé chez elle. Bien entendu nous avons des moyens indirects : la porte s'est ouverte ou s'est fermée, l'eau coule ou ne coule pas etc. Maintenant, si en plus nous avons les moyens de voir ce qui se passe, ce sera une valeur ajoutée très utile. Je fais le lien avec la robotique ; nous avons fait quelques expériences qui est d'avoir un petit robot qui peut se déplacer dans la maison pour apporter le téléphone à la personne qui est tombée de son escalier, peut être ici que le haut débit n'est pas chose insensée et que le besoin de bande passante pour obtenir de l'image est important. Nous travaillons sur ce type de projets. Nous pensons que ce monde va se transformer et nous allons pouvoir accompagner les gens dans la durée chez eux.

Jean-Michel LEFEVRE

Merci monsieur DUFOUR

Jean-Michel LEFEVRE

Poursuivons l'investigation de cette question des services à la personne en écoutant maintenant l'avis d'un Assureur. Monsieur Rémi GRENIER, vous êtes diplômé de l'École HEC de Paris, Docteur en droit, CEO et président du comité exécutif de Mondial Assistance (devenu Allianz Global Assistance).

Votre entreprise est le leader mondial de l'assurance et de l'assistance voyage, mais c'est d'un autre marché que nous allons parler : ces 34% de la population européenne qui auront plus de 60 ans en 2050, alors qu'ils n'étaient que 22% en 2012. Le maintien à domicile va être un créneau important pour des offres en matière de téléassistance. Où en êtes-vous dans ce domaine et quels sont vos projets



« LES SERVICES ET LES PRODUITS : Le maintien à domicile »

Rémi GRENIER.



Je voudrais juste poursuivre le commentaire de Pierre DUFOUR. ALLIANZ Global Assistance est effectivement présent dans une quarantaine de pays dans le monde, et en France elle opère sous la marque Mondial Assistance. Avec Inter Mutuelle Assistance nous sommes les deux principaux Opérateurs en France sur le marché de l'Assistance, de la Téléassistance et dans une moindre mesure dans le marché de la télésurveillance. Historiquement pour reprendre son propos, les assistants se concentraient sur les situations d'urgence, et encore aujourd'hui 80% de notre Chiffre d'Affaires, qui est lié aux

services que j'appelle de « Mobilité » c'est à dire : l'assistance automobile et l'assurance voyages. En déplacement vous êtes en panne au Sahara, ou vous avez un accident, nous viendrons à votre secours. Nous avons, depuis une dizaine d'années développé par ailleurs des services dit « de proximité », aujourd'hui 20 % du chiffre d'affaire, et qui représentent la partie qui se développe le plus rapidement, et qui sont des services liés à la personne (téléassistance) ou à la maison (services à domicile).

Jean-Michel LEFEVRE

Vous appuyez-vous sur des outils standards ou développez-vous vos propres systèmes dans une logique de « sur mesure » ?

Rémi GRENIER.

Concernant les services liés à la personne, notre filiale GTS qui couvre un peu moins de 100 000 personnes âgées, qui dispose d'un dispositif, généralement un bracelet, qui leur permet de se connecter à une centrale d'alarme et qui redirigera les appels sur les secours d'urgence et sur les personnes proches, les voisins, voire la famille s'ils s'avèrent qu'il s'agit de services de commodités. Je confirme ce que disait Monsieur Le Maire, généralement deux tiers des appels sont des appels de courtoisie, juste pour s'assurer si tout fonctionne. Pour la partie téléassistance, pour la partie télésurveillance il s'agit d'appels émis par inadvertance.

C'est une partie historique, qui aujourd'hui a du mal à percer car la solution technologique n'a pas encore été inventée. Nous sommes encore, et comme le disait Monsieur PLOYARD précédemment, sur la nécessité d'avoir un technicien qui se déplace pour installer la solution. Nous n'avons pas de Plug and Play, car les personnes âgées ont besoin d'explications sur le dispositif. Par ailleurs nous avons des services à domicile, par exemple, vous n'arrivez pas à rentrer dans votre domicile, vous avez un problème avec une fuite d'eau, vous avez un problème avec l'électricité, avec votre voisin, etc.... Ce qu'il est intéressant de voir c'est que l'ensemble de ces écosystèmes sont mis en relation avec les nouvelles technologies. Nous avons des offres de « maison connectée » qui comprennent d'une part des services à la personne, et d'autre part des services au domicile. Cela peut être par exemple des détecteurs de fumée, d'anti-intrusion couplé avec une offre sur la garde des enfants, le gardiennage, à l'assurance voyage etc. Nous avons donc un ensemble de bouquets de services, pour reprendre l'expression mentionnée tout à l'heure. La problématique aujourd'hui, c'est celle que rappelait Madame DEBONNEUIL, qui est celle de la distribution. Nous ne savons pas quel sera le meilleur distributeur, cela rejoint la solvabilité de la population. Nous avons un interlocuteur naturel qu'est l'état et les collectivités locales mais aujourd'hui les budgets sociaux se restreignent et les appels d'offres éliminent de plus en plus de services. Je ne dis pas que l'état renonce à ses compétences mais aujourd'hui ce n'est plus le moteur de la croissance.

Cela n'est pas entré naturellement dans les mœurs de contracter à travers le net pour acheter ce type de services. J'en appelle aux fabricants de matériels parce qu'aujourd'hui proposer des box à 300 €, 200, 250 ou 400 € alors que le coût de revient est autour de 10 voir de 15 €, je pense qu'il y a un point d'interrogation pour le futur. Il serait bien de baisser un peu pour pouvoir vraiment créer le marché, car nous sommes sur un marché élitiste et finalement nous n'arrivons pas à créer le marché sur la partie en vente directe. Le seul vrai vecteur je pense, sera plus celui du partenariat



Cela peut être un partenariat avec LA POSTE, avec des assureurs, des opérateurs de télécommunications, des banquiers, des vendeurs d'énergie ou des vendeurs de gaz mais je pense plus à ce modèle ci, dans lequel les services sont en plus d'un service de base et qui permettent de réduire significativement le coût de distribution et de répartir sur une population beaucoup plus large le nombre de ceux-ci. Comment distribuer ? Qui va distribuer ? Pour reprendre l'expression de tout à l'heure la « coopération » je pense que nous serons, un peu, tous « concurrents » mais aussi confrères, il y aura forcément des personnes qui seront vendeurs ou fournisseurs, ou en fournisseurs de fournisseurs. Il y a je pense, une vraie place pour tout le monde, et pour conclure notre mission est de rendre service et c'est peut être une vision de la maison connectée, c'est vraiment un service qui est perçu et qui a une vraie valeur pour l'utilisateur. C'est dommage que nous n'y arrivions pas d'autant plus que c'est porteur d'emploi.

Jean-Michel LEFEVRE

Merci monsieur GRENIER.

Jean-Michel LEFEVRE

Il y a un acteur essentiel dans la chaîne du déploiement du Très Haut Débit sur support fibre optique, qui devient de plus en plus impliqué dans la chaîne des services à l'immeuble. C'est l'Opérateur FAI qui, au regard de la réglementation, a la qualité d'Opérateur d'immeuble. Quel est son point de vue sur cette problématique des services ? C'est ce que nous allons découvrir avec l'intervention de Monsieur Dominique LORCET.

Monsieur LORCET, vous êtes à Numericable et SFR, en charge de la relation et du développement des services « collectifs » et du développement des Réseaux Intérieurs FTTH (Fiber To The Home) auprès des professionnels de l'Immobilier : Promoteurs, Syndics, Bailleurs publics et privés. Quel est votre point de vue et quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans votre démarche de fourniture de vos services à l'immeuble ?



« LES SERVICES ET LES PRODUITS : Point de vue de l'Opérateur d'immeuble »

Dominique LORCET.



D'entrée de jeu je dirais il y a besoin d'un réseau, le wifi c'est bien mais il y a besoin de fils. J'ajouterais qu'en règle générale aujourd'hui les services n'ont pas besoin de beaucoup de débit tout le temps. La vidéo c'est du besoin individuel : « Je choisis de m'abonner à une offre ». Vous nous avez dit « nous avons un problème de coût » et lorsqu'on fait la quadrature de tout cela, il y a maintenant avec l'histoire du câble et de Numericable près de 2 millions de logements, adressés collectivement à une solution de raccordement à un réseau très haut débit FTTB ou FTTH, mais cela n'a pas d'importance.

16

L'importance c'est la capacité. Il faut pouvoir amener des services, et amener du débit s'il le faut. Et puis il y a 500 000 logements en France qui ont de l'accès à Internet nativement sans abonnement individuel pour moins de 4 € par mois et par logement. Est-ce que l'on n'écrase pas ce seuil des 40 € quand l'accès à Internet est nécessaire pour avoir accès à l'ensemble de ces services à un coût caché de 40 € ? 40 + 40 cela fait 80 et cela devient très compliqué pour la plupart des foyers de mobiliser 80 € par mois sur son budget, surtout lorsque l'on s'adresse une personne qui voit ses revenus certainement descendre très profondément dans les années à venir. C'est cela le pari que nous avons à relever ensemble.

Le deuxième élément, c'est que les services domiciliaires dont on parlait, qui font partie du thème de cette journée, sont pour nous de deux natures : le premier qui relève de la gestion de l'immeuble, la gestion patrimoniale. Pilotage des chaufferies, des ascenseurs, des vidéo portiers, sécurité des parties communes, efficacité énergétique, connectivité des immeubles à la ville. Et cela c'est une réflexion que l'on doit avoir avec les syndicats, les copropriétés, les gestionnaires de parc immobilier. Et cette réflexion doit se faire sur comment le propriétaire voit son patrimoine évoluer dans les 25 ans à venir ? C'est comme cela que nous devons réfléchir sur ces futurs services. Il y a certains services qui intéressent l'ensemble de l'immeuble et des services qui vont intéresser une partie des habitants de cet immeuble. C'est donc une autre façon de faire tomber la barrière des 40 €. Quand j'ai : 15, 20, 30 % d'une population qui est vieillissante, qui en face de cela n'a pas les moyens d'aller se loger dans les résidences services, je dois réfléchir à la façon dont je vais pouvoir les aider à rester en place avec la meilleure qualité de vie possible. Et pourquoi ne pas proposer des réflexions de type flotte ? J'ai un contrat cadre avec un opérateur de services tel que Numericable pour les accès en terme de débit avec des opérateurs tels que ALLIANZ ou Monsieur DUFOUR, en se disant « comment je répartis en sachant que j'ai dans un premier temps, 5 % 10 % 15 % 20 % de ma population qui va être intéressée par ces services. Et c'est peut être également un des moyens de faire baisser le coût unitaire. C'est aussi le relais avec des personnels de proximité les gardiens d'immeubles qui connaissent intimement la vie des personnes et qui peuvent être des bons acteurs de ce développement de services. C'est ces mécaniques de réflexion commune qu'il faut mettre en place. Mais par contre, nous savons que tout ceci est compliqué, que ces gros acteurs ont une réflexion très verticale. Je m'occupe du chauffage, de l'eau, je m'occupe rarement de l'horizontalité de la vie complète de mes immeubles et c'est la deuxième révolution à effectuer chez les partenaires que sont les personnes de l'immobilier.

Jean-Michel LEFEVRE

Est-ce vraiment votre métier de fournir des services ? Ou bien travaillez-vous en partenariat avec des professionnels de l'installation et de l'intégration du service connecté ? Et quelles sont vos attentes en de la part ces spécialistes ?

Dominique LORCET

Finalement, il n'existe pas de concurrents autour de cette table, il y a des personnes qui, chacun, remplissent un petit bout de la chaîne qui va permettre de mieux vivre dans les immeubles avec l'apport du numérique. Par contre, c'est qu'il faut que cela soit rapide, efficace ou que cela ne soit pas de l'ordre de l'expérimentation technique parce que les opérateurs ne suivent pas sur celles-ci. Il y avait un mot qui s'appelait « la domotique » il y a 30 ans, je me rappelle avoir monté des réseaux et les avoir démontés depuis. Je ne souhaite pas refaire la même chose, car cela n'est pas possible pour nous. Nous souhaitons mettre en place des systèmes qui tournent et nous sommes persuadés que lorsque nous diminuons les coûts parce que nous avons une réflexion globale de parc, et les faire passer de 40 à 4, on ouvre des parts de marché que nous n'avions pas autrement.

Jean-Michel LEFEVRE

Merci monsieur LORCET.

Jean-Michel LEFEVRE—Ce tour de table sur les services ne saurait être complet sans le témoignage de l'utilisateur.

Je me tourne maintenant vers monsieur Patrick ROBIN qui est bailleur social à l'écoute des utilisateurs ultra finaux et qui peut nous éclairer sur ces problématiques de débit et des coûts.

Monsieur ROBIN, vous êtes à la Direction du Patrimoine PARIS HABITAT et votre domaine c'est le logement social... Rappelons que Paris Habitat gère 120.000 logements. Et vous vous occupez particulièrement des réseaux de communication, des « courants faibles » et des relations avec les opérateurs, particulièrement SFR qui a, comme on dit « fibré » 95% du patrimoine de l'office...

Quels peuvent être – aujourd'hui et demain – les usages de la fibre dans l'habitat HLM ?

« LES SERVICES ET LES PRODUITS : La supervision des services »

Patrick ROBIN.

17



Nous gérons 120 000 logements dans à peu près 1 000 groupes dans Paris et nous avons 1 200 gardiens qui sont au contact de 100 locataires. La principale interface avant d'être technique, numérique et IP avec nos locataires, c'est le gardien dont le positionnement évolue. Le Facteur dans nos logements parisiens n'a pas forcément un rôle important à jouer, en revanche, notre gardien a un rôle essentiel. Il joue souvent le rôle de pompier en allant régler les box par exemple chez des personnes qui sont perdues.

Les services nous les voyons à trois niveaux : Le premier, ce sont les services aux particuliers, les services individuels liés à la personne, et ici notre rôle dans ce domaine pour le bailleur c'est d'y donner accès. Premier niveau pour y donner accès c'est d'avoir des réseaux qui alimentent l'ensemble des logements. Par chance, les réseaux sont tous déployés ici à Paris et depuis très longtemps l'ensemble de nos immeubles sont câblés en ADSL en haut débit, mais ils sont également raccordés au réseau câblé urbain qui est désormais en fibre optique jusqu'en pied d'immeuble. Et puis, à la suite à un accord que nous avons conclu avec SFR en 2008 et que nous sommes en train de renouveler avec la société SFR Numericable, SFR a déployé la fibre optique dans tous nos logements. Nos locataires ont potentiellement accès à 3 réseaux haut débit.

Jean-Michel LEFEVRE

Un des problèmes récurrents du monde HLM, c'est le niveau et, bien sûr, l'encadrement des charges... Comment financez-vous les investissements liés à la fibre et quels sont les retours sur investissement que vous pouvez mesurer ?

Patrick ROBIN

Dans la mise à disposition nous sommes allés plus loin que la simple mise à disposition des réseaux. Nous avons offert depuis 2008 ce que l'on appelle « le triple Play social », une mise à disposition d'une ligne téléphonique, d'un accès à Internet, de la TNT, le tout pour moins de 2 € par mois. Et ce service d'accès social est à la disposition de 100 % des locataires. Nous savons qu'il y a 66 % soit les deux tiers de nos locataires qui ont un abonnement individuel à 15, 20, 30 ou 40 €. Dans le tiers des locataires restants, il y a la moitié qui ne souhaite pas d'accès à Internet car ils sont âgés ou défavorisés et qu'ils ont un peu de mal à s'approprier Internet, mais il existe 15 à 20 % des personnes pour qui cet accès à Internet social à 1,50 € est le seul accès à Internet. Nous l'avons fait en 2008 et nous ne pensons pas forcément le renouveler en 2012 au terme du contrat avec SFR. Puis après avoir établi une enquête auprès de nos locataires, nous nous sommes aperçus que cet accès social à Internet avait toujours un sens d'où le contrat que nous renouvelé avec SFR Numericable et l'améliorer dans le sens où les usages ont évolués. En 2008 nous avions négocié du bas débit, en 2012 SFR Numericable nous propose du 5 mégas pour 1,50 € ce qui est plutôt bien.

Toujours dans le sens des services, nous sommes allés plus loin que la mise à la disposition des simples réseaux avec le triple Play social mais dans la même logique, et cela faisait partie de notre appel d'offre, nous avons une population

qui vieillit avec une proportion de personnes âgées très élevée qui ne cesse d'augmenter et nous envisageons un kit services personnes âgées. Le coût n'est pas déterminé mais c'est vrai que 40 € cela n'est pas supportable. Un peu dans la même logique que le triple Play social, nous donnons accès aux gens sans gérer le service. Le positionnement du gestionnaire d'immeuble n'est pas toujours très facile car quand nous avons élaboré le triple Play social il y a eu des petites confusions des genres. Normalement le locataire doit s'adresser à SFR mais il s'adresse souvent à nous dès qu'il existe une difficulté. Et pour les personnes âgées cela sera la même chose.

D'une manière plus marginale toujours dans le même sens avec Emmaüs Connect la filiale d'Emmaüs qui s'occupe de la connectivité et d'Internet, nous avons élaboré des actions qui fonctionnent plutôt bien, qui est d'orienter nos personnes les plus fragiles, les plus désocialisées en recherche d'emploi... vers Emmaüs Connect qui peut leur fournir sous certaines conditions des lignes téléphoniques à très bas coût pour des durées limitées. Quand vous cherchez du travail et que vous n'avez pas de ligne Internet et pas de moyens pour la payer, et pas de téléphone portable, cela est un peu embêtant. Le triple Play social y répond d'une part mais avoir également une ligne téléphonique est intéressant.

Ceci est une première sphère de services où nous fournissons les tuyaux et un peu plus, mais nous n'avons pas vocation à gérer ces services là car ce sont vraiment les services individuels.

Le deuxième champ de service qui est complètement déconnecté de la personne et du locataire, ce sont tous les services liés à l'immeuble. L'IP et les évolutions font que les choses évoluent vite et plutôt bien. Nous avons beaucoup entendu parler de télésurveillance, de télégestion, de domotique... Concrètement, grâce à l'IP, aux smart et aux terminaux, même pour la partie gestion collective des immeubles nous sommes au seuil d'une révolution intéressante qui vont nous faire nous diriger vers des choses performantes. Notre préoccupation n'est pas la même que celle évoquée tout à l'heure vis à vis des locataires, notre préoccupation c'est que nous nous traitons à des spécialistes, des professionnels, la gestion des ascenseurs, de l'eau, des supprimeurs, du chauffage... Notre problème c'est de ne pas se substituer et ne pas faire le travail des professionnels, d'être présents pour superviser leur travail et d'avoir accès à un certain nombre d'informations pour les contrôles. Aujourd'hui, nous avons beaucoup de difficultés à mutualiser les réseaux. Pour les ascenseurs, je travaille avec un prestataire qui a du mal à comprendre et à accepter que l'on pourrait mettre ces informations sur le réseau de l'inter phonie par exemple.



Pour le troisième champ, nous ne pouvons pas parler d'expérimentation mais il existe une problématique de packagings de produits. C'est le champ où notre métier de bailleur interfère avec la sphère du locataire. Nous leur délivrons de l'eau, nous mettons des compteurs individuels d'eau, cela est dommage de ne pas pouvoir leur dire directement « Vous avez une fuite d'eau, vous consommez trop... » Ce que nous faisons c'est que nous indiquons sur la quittance d'eau chaque mois des informations telles que « Regardez, votre consommation a augmenté »... Nous gérons également des problématiques avec des appels de locataires de ce type « Je ne comprends pas j'ai dix fois plus de consommation d'eau que le mois d'avant... » Dans un cas comme celui-ci c'est vrai qu'avec système domotique ou smart aujourd'hui, si nous pouvions leur dire en temps réel « Vous êtes actuellement en train de consommer de l'eau » cela serait intéressant, sauf qu'ici nous nous heurtons à une réaction de la personne qui va nous reprocher que nous lui facturons trop d'eau en nous disant « Attendez vous m'appelez pour dire que je consomme de l'eau oui mais j'ai ma belle famille c'est normal que je consomme plus... » Il y a quelque chose à réaliser. Et dans le domaine du chauffage c'est exactement la même chose, maintenant que nous élaborons des bâtiments très efficaces au niveau énergétique, nous construisons 2 000 logements par an, le pilotage de la cellule logement est importante : les fenêtres ouvertes, les grilles de ventilation bouchées, les thermostats à régler sur 25... nous serions tentés de piloter et de pouvoir interagir avec le locataire en lui disant « Vous n'avez pas un comportement normal, faites attention » Mais si nous intervenons dans la sphère du locataire il va se sentir un petit peu envahi. Il y a des choses à caler qui ne sont pas évidentes avec un équilibre à trouver. Sur ce troisième point, vu les terminaux intelligents ou « smart » l'IP d'une part en plus de tout ce qui est objets connectés d'autre part fait que les choses vont évoluer vite et dans le bon sens.

Jean Michel LEFEVRE

Nous avons dans la salle un représentant de la société TKH, qui commercialise une camera de télésurveillance directement connectable sur infrastructure fibre optique. Je propose d'écouter son témoignage.

Sylvain WOULFOW de la société TKH



Bonjour,

Tout d'abord TKH en quelques mots : c'est une filiale d'un important groupe industriel Hollandais. La spécialité de TKH est de proposer des solutions ouvertes intégrant l'ensemble des systèmes de sécurité : Vidéosurveillance, inter phonie, anti-intrusion et contrôle d'accès
Maintenant, juste un commentaire : nous avons beaucoup parlé d'objets connectés et de FTTH, effectivement pour nous ce sont des solutions qui nous intéressent et notamment à travers deux aspects :

Le premier concerne l'aspect vidéo avec la possibilité de pouvoir proposer dans notre position de fabricant industriel, des équipements terminaux, de vidéosurveillance qui puissent être directement connectés à la fibre sans autre intermédiaire et donc là aussi dans le prolongement des discussions et des échanges afin de pouvoir apporter des solutions technologiques, qui font parfois défaut et qui sont actuellement à se mettre en place sur ces composants. Le deuxième aspect pour nous c'est de pouvoir compléter l'ensemble de ces solutions de maintien à domicile au delà de la vidéo et d'objets connectés qui est de pouvoir produire, et cela est aussi un axe fort de TKH, des solutions au delà des capteurs pour équiper le domicile en alerte, en confort en tenant compte de la dimension sociale, car il n'y a pas que l'alerte dans le maintien à domicile qui compte seulement il y a également toute une dimension sociale : des relations avec des référents médicaux, locaux, communaux et autres éléments à prendre en considération. C'est pourquoi à TKH nous développons des solutions connectées derrière la Box pour que ces solutions puissent se déployer le plus facilement possible (« Plug and Play », le mot est peut être un peu désuet aujourd'hui), et que leurs mises en œuvre soient réalisées par l'utilisateur ou les prestataires, distributeurs ou autres et qui restent encore à préciser. Également, le Web to Market est une réflexion à faire et que nous sommes tous en train de mûrir. En résumé, je dirais, techniquement, des solutions fibre FTTH à travers la vidéosurveillance et des solutions connectées de maintien à domicile et d'apport de confort à la personne.

Jean Michel LEFEVRE.

Merci monsieur VOULFOW. Avant la pause pour assister à l'animation du Démonstrateur, nous allons consacrer quelques minutes pour les questions et réponses avec la salle.

Questions dans la salle.



Philippe KERIGNARD – Bouygues télécom

Je pense que c'est un enjeu extraordinaire de transformer un métier comme celui des Facteurs, et ce qui m'intéressait c'est de savoir comment allez-vous faire pour former 90 000 Facteurs pour effectuer des services qu'ils n'ont pas l'habitude de faire ? Que cela soit la partie « commerciale » puisqu'aujourd'hui c'est vrai que beaucoup de Facteurs ne voient pas leurs clients comme vous le dites. Et puis la partie « technique » puisque même si ce sont des choses que « n'importe qui » peut faire ce n'est pas souvent si simple.

Réponse Philippe PLOYARD.

Heureusement pour nous le succès va être au rendez-vous, mais nous n'allons pas avoir 80 000 personnes à former en quelques mois. Nous allons l'effectuer progressivement et cela va nous occuper dans les 4-5 années à venir. Notre organisation nous permet de piloter hiérarchiquement et fonctionnellement notre réseau et de l'irriguer sur l'ensemble du territoire national. Et donc toutes les logiques de formations sont déjà en place. L'enjeu pour nous c'est de faire monter en compétence progressivement nos collaborateurs qui avaient l'habitude de s'adresser à des boîtes aux lettres et une boîte aux lettres cela n'est pas forcément ce qu'il y a de plus communicant, pour entrer dans une logique inter relationnelle avec leurs clients, qui plus est peuvent être des clients parfois particuliers comme les personnes âgées et avoir des besoins spécifiques. Il faut être en capacité de rentrer en dialogue avec une personne âgée, de comprendre ce qu'elle exprime et d'interpréter ce qu'elle exprime et ce que l'on voit. Et pour cela nous avons une réflexion en cours, des logiques de formation en cours et allons former en interne un certain nombre de formateurs en s'entourant d'un certain nombre de spécialistes pour toute ces questions. La chance que nous avons, c'est que nous allons pouvoir le faire doucement, progressivement et petit à petit former nos collaborateurs. Il ne s'agit pas de former 80 000 personnes d'un seul coup dans les 4 semaines qui viennent.

Question de Jean Luc DORMOY – EDF

Quand nous regardons Amazon, il a été le pionnier du Cloud Computing, avec une infrastructure qui a été ouverte à d'autres avec les services informatiques. Ils ouvrent également leur service de logistique c'est à dire, si je suis une petite société je peux programmer directement de mon ordinateur toute la logistique qui passera par leur centre de stockage et de distribution d'objets. Est ce que c'est quelque chose vers laquelle La Poste va s'orienter ? La Poste à une infrastructure de logistique et de relations clients, est-ce que moi une petite société innovante je pourrai avoir « sous la main » les 80 000 le Facteurs pour aller développer des services auprès de mes clients ou est-ce que vous vous limitez pour l'instant à imaginez vous même les services et les vendre à des grandes entreprises ?

Réponse Philippe PLOYARD

Le réseau des Facteurs, c'est un service universel qui est à la disposition de tout le monde. Aujourd'hui la question ne se pose pas de savoir si l'on distribue les lettres d'un tel ou untel, on distribue les lettres de tout le monde.

Cette logique de services à la vocation à s'adresser à tout type de donneurs d'ordres. La seule chose que l'on pense nous, c'est que si nous avons une offre grand public commercialisée sous notre propre marque, cela va améliorer la visibilité de toutes ces offres. Cela va permettre aux particuliers de mieux comprendre quel est le rôle du le Facteur et de mieux lui accorder de la crédibilité dans son geste quotidien, y compris en terme de prestataire de service. Directement mais aussi indirectement, on contribue à donner de la valeur au contact humain et donner de la valeur à l'infrastructure que l'on met en place. Notre réseau logistique est universel et il a vocation à l'être. Il s'adresse à tous et tout le monde y a accès.

Jean Michel LEFEVRE.

Nous sommes arrivés au terme de notre première table ronde consacrée aux services domiciliaires... Avant d'aborder notre second sujet, « La Maison connectée », je vous invite à une courte pause d'une dizaine de minutes au cours de laquelle vous pourrez retrouver les animations autour de la maquette AGORA... Et puis, merci de regagner rapidement cette salle quand vous sera annoncée la reprise de nos travaux.

Deuxième Table ronde

« LA MAISON CONNECTÉE »

Jean Michel LEFEVRE.

Nous allons maintenant entrer dans le vif du sujet de la deuxième Table ronde consacrée à « la maison connectée », et qui va aborder successivement trois points :

- Les enjeux techniques,
- Les enjeux économiques : marché et métier
- Et enfin les enjeux compétences, en particulier les profils que les différents acteurs rechercheront pour exercer leurs activités.

Pour réfléchir à toutes ces questions, je vous propose d'accueillir maintenant par ordre de leur intervention:

Jean-Pierre LACOTTE.

Président de l'AGORA du Réseau Domiciliaire

Ramez FAKIH.

Président et fondateur d'IDFO-TIC

Xavier ROBINEAU-BOURGNEUF.

Président de l'entreprise HELBUL

Anthony JUTON.

Professeur agrégé, enseignant à l'Université de CACHAN

Jean Michel LEFEVRE.

Monsieur LACOTTE, vous avez fait toute votre carrière dans le Groupe Thomson, aujourd'hui Technicolor, mais c'est plutôt au Président de l'Association « L'Agora du Réseau domiciliaire » que nous allons nous adresser. À quels besoins veut répondre votre association et quelles entités regroupe-t-elle ?



« LA MAISON CONNECTEE : Les enjeux techniques. »

Jean Pierre LACOTTE

L'Association AGORA du réseau domiciliaire regroupe aujourd'hui 22 sociétés qui représentent des responsables du secteur des télécommunications, les grands opérateurs : Orange, Bouygues, SFR et Numericable, ce dernier à été l'un des créateurs de l'AGORA mais malheureusement aujourd'hui n'est plus actif.



L'association représente un certain nombre de fournisseurs de services tels que LA POSTE, EDF, VEOLIA Environnement, IMA... Et puis, pour associer tout cela, des industriels : SAGEMCOM, TECHNICOLOR, SCHNEIDER, LEGRAND, DELTADORE, SOMFI, HAGER, des fabricants de composants ST et FREESCALE et enfin des développeurs d'applications comme IS2T, AGILITY. Cette réflexion a été menée à l'origine émanant d'une demande de Madame LAGARDE quand elle était alors Ministre de l'économie, et c'est pour cela que nous avons parmi les partenaires de l'AGORA le Ministère de l'Industrie.

L'idée était : constatant ce qu'on pu faire les télécoms et l'audiovisuel dans le passé à savoir passer de silos étanches qui ne dialoguaient absolument pas entre eux, entre la téléphonique fixe, le mobile, l'internet à un modèle en couches type ISO permettant les échanges d'informations

En discutant du « pourquoi cela ne dialogue pas », nous avons établi le constat qui a été répétée plusieurs fois ce matin, qu'un modèle en silo complètement étanche cela ne permet pas de dialoguer entre équipements et applications. En revanche, si nous cassons ce modèle et qu'on le transforme en un modèle en couche, avec une remontée des couches dans les couches logicielles, alors, une interopérabilité est possible. Cela a été le grand départ de l'ADSL et pour moi c'est ce qui a expliqué son succès au cours des dernières années. A partir de ce constat, l'idée était évidente, est-ce que l'on ne pourrait pas fédérer autour de ce concept, d'autres concepts qui aujourd'hui ne dialoguent pas. Par exemple, la domotique où cela fait des dizaines d'années que nous en parlons, mais finalement que l'on ne voit pas, car chacun des industriels défend son pré carré, ce qui parfaitement louable et compréhensible, mais à un moment donné l'utilisateur lui ne l'entend pas de cette oreille et voudrait que tout le monde puisse dialoguer entre eux pour fournir un véritable service.

Jean Michel LEFEVRE.

Votre objectif, c'est de faciliter la convergence d'acteurs différents et de faciliter la convergence technique de leurs offres, tout ça pour un meilleur service à l'utilisateur ? La maquette AGORA est là pour montrer que c'est possible et, surtout, que ça marche...

Jean Pierre LACOTTE

Partant de ces constats ci, l'AGORA s'est créée avec des partenaires et s'est fixée d'entrée de jeu une roadmap à long terme pour savoir comment les choses pouvaient évoluer. La première étape était finalement de se mettre d'accord sur les objectifs de l'association, car cela n'était pas évident de faire dialoguer des personnes qui ont des métiers totalement différents, qui autour d'une table ont du mal à se comprendre, car nous ne partageons pas toujours le même vocabulaire et les mêmes définitions pour les mots. A partir du moment où cette première difficulté a été surmontée, la deuxième étape a été de faire un bilan de l'existant. En envoyant nos équipes chez CASTORAMA, LEROY MERLIN... acheter les différents matériels qui sont existants pour construire un premier démonstrateur afin de répondre à un certain nombre de questions posées par des scénarios, que vous avez pu voir illustrés dans le démonstrateur de deuxième génération que nous avons présenté pour la première fois aujourd'hui ici même.

Nous l'avons réalisé en 2012 dans une première version en faisant un choix de protocole qui était très simple mais qui permettait déjà de raccorder tout le monde, et à l'époque nous avons vu que nous pouvions faire dialoguer tous les équipements que vous avez pu voir sur les panneaux du démonstrateur, téléviseur, gateway, set-top-box, téléphones, lavabos, éclairages, vanne de sécurité d'eau, compteur électrique, protection des biens et des personnes ... mais que derrière le rideau, il existait cinq PC. Sur le plan économique, nous avons démontré la faisabilité technique mais pas du tout la faisabilité économique. L'enjeu suivant était de se mettre d'accord tous ensemble sur un protocole définissant les échanges à l'intérieur des partenaires de l'AGORA. Nous avons aussi, à l'occasion du premier démonstrateur, fait le constat qu'il existe des écosystèmes différents les uns des autres, et que quelque fois, il ne faut pas intervenir dans l'écosystème du voisin. L'exemple frappant est celui ci : En ayant une discussion avec SOMFI ils ont dit « Moi vous dire que le volet est ouvert au ¾ ou 4/5 ou complètement fermé, je n'ai pas de problème pour cela, maintenant si vous intervenez dans mon système de contrôle de commandes du moteur, alors à ce moment-ci c'est vous qui prenez la responsabilité en cas de défaillance et au cas où un enfant se retrouve bloqué par le volet roulant ... ! » Il est évident que cela n'intéresse personne qui n'est pas un spécialiste du volet roulant de prendre cette responsabilité. Il fallait que nous respections les écosystèmes et que nous trouvions des interfaces entre le protocole de l'AGORA et toutes les sociétés qui voudraient s'interfacer avec nous sans pour autant donner accès à leur propre contrôle-commandes propriétaire.



Voici comment L'AGORA est née et comment elle a progressée pour vous démontrer la nouvelle génération du démonstrateur où cette fois ci, si vous voyez un PC cela sera uniquement pour le contrôle du dialogue entre les différents équipements, mais il n'intervient absolument pas dans la commande du système et dans la gestion.

La technique c'est très bien mais quand cela a totalement disparu par rapport à l'usage que les gens veulent en faire. On ne se rappelle de la technique que lorsque cela tombe en panne et qu'il faut de toute urgence avoir de l'aide, appeler par

exemple le numéro de téléphone de La Poste pour pouvoir demander au Facteur demain matin de bien vouloir intervenir via son Smartphone et le centre d'appel spécialisé.

L'enjeu est énorme car faire disparaître la technologie dans un tel démonstrateur ce n'est pas si simple. La première étape pour parler d'interopérabilité est ce que nous essayons d'illustrer dans ce démonstrateur. Nous avons un certain nombre d'éléments communs que l'on partage. Le minimum est d'avoir un alphabet commun, un vocabulaire commun, des définitions communes, une sémantique commune, une syntaxe commune, avoir un certain nombre d'éléments qui font que cela ne soit pas la tour de Babel.

La première chose qu'il faut mettre en place dans le protocole c'est de pouvoir s'envoyer des messages que nous avons appelé deux types. Un type message de bas niveau, c'est à dire « Quelle est la position du volet roulant ?, Est-ce que l'écran de télévision est allumé ? Est-ce que j'ai reçu un appel téléphonique ? ... » Ou des messages de haut niveau qui sont interprétables par tous les écosystèmes y compris celui de l'AGORA qui est par exemple : « Je quitte ma maison, » Chacun des industriels, des applicatifs... de son côté récupère cette information et la traite. Quand je quitte ma maison, Monsieur LEGRAND dit « Je coupe l'électricité » Monsieur HYDRELIS va dire « Je coupe l'eau » SAGEMCOM dit « Je conserve ma Gateway en activité pour pouvoir prendre les messages téléphoniques » TECHNICOLOR va dire « La set-top- box je la mets en mode veille car si on me demande d'enregistrer un programme je peux le faire mais je coupe l'alimentation du téléviseur... »

Chacun avec un simple message de haut niveau est sans en avoir besoin d'une quantité considérable, est capable d'interagir avec tous les voisins pour faciliter la vie du domicile. Je crois que cela sont les enjeux de l'AGORA et comment on arrive à les régler.

La deuxième étape c'est que l'on considère qu'au delà du domicile du pré carré du locataire, il existe tout un environnement de l'immeuble, de la copropriété... et que de plus en plus si nous arrivons nous à l'intérieur du domicile à gérer un certain nombre d'informations, pourquoi ne pas proposer à l'immeuble de gérer les informations qui circulent dans le bus de l'immeuble ? Un qui est évident est celui du portier électronique avec sa caméra de télévision, et nous sommes capables de récupérer l'image et de l'envoyer n'importe où sur n'importe quel écran de la maison, que cela soit les téléviseurs principaux, secondaires, les tablettes, ou les afficheurs... Mais également des informations sur lesquelles nous pouvons rêver un peu plus : si je suis dans un grand immeuble au 20^{ème} étage et que l'on m'informe que l'ascenseur est en panne, je vais peut être prendre d'autres dispositions que si celui-ci fonctionnait. Un type de service qui est évident quand l'on y réfléchit, sauf que l'on a bien pu constater tout à l'heure qu'aujourd'hui nous ne sommes pas encore capables de vous le montrer, on rêve de pouvoir vous le montrer. On rêve de pouvoir vous dire « La porte du garage ne s'ouvre plus, faites attention ».

Le genre d'informations qui nous pensons facilitera la vie de chacun d'entre nous chez lui, mais qui aujourd'hui nécessite encore de discuter du domicile à l'ensemble de l'immeuble et puis après, nous pouvons continuer à rêver au quartier, à la ville.

Jean Michel LEFEVRE.

Vous êtes dans ce que nous évoquons tout à l'heure sous le terme de « Coopétition » Nous voyons ce qu'il est en sorti, mais comment avez-vous fait ?, parce que finalement après avoir coopéré, ces personnes que vous fédérez à l'AGORA ils sont concurrents, ils ont leurs petits secrets, et vous savez que celui qui détient les standards, il détient le marché.

Vous êtes un homme de télévision, vous vous rappelez les bagarres entre PAL, NTC, SECAM, comment vous avez fait pour faire travailler des gens, qui dès qu'ils auront quitté vos réunions, seront en concurrence pour prendre ces marchés nouveaux ?

Jean Pierre LACOTTE

Je crois que dans la partie recherche, les entreprises aujourd'hui ne sont plus concurrentes, elles n'ont pas les moyens de toutes faire les travaux de recherche indispensables pour le développement de leurs futures générations de produits. A un moment on peut mettre en commun nos efforts pour définir un certain nombre de briques élémentaires dont nous aurons besoin. Ensuite, une fois que celles-ci existent, chacun rentre chez lui, développe ses produits et son marché et la compétition recommence.

Aujourd'hui, tous les constructeurs automobiles travaillent ensemble sur un certain nombre de moteurs, de dispositions qu'ils leur permettent de faire des économies de développement et également dans la validation des logiciels car les tests restent très compliqués. Si je dis aujourd'hui « tous les équipements de la maison sont interconnectables », je sais d'abord que les opérateurs des télécoms vont me dire « Si tu rajoutes quelque chose à ma box, moi je ne te garantie plus rien... car je ne souhaite pas que mon call center soit embarrasé par des communications le lundi matin, car les personnes qui seront allés acheter à la FNAC, DARTY, un équipement, l'on raccordé et pendant toute la soirée du samedi, toute la journée du dimanche il n'y a avait plus de télévision, ni de téléphone et rien ne fonctionnait, donc garantisiez moi que si je raccorde un équipement sur le réseau qui va aller vers ma Gateway et le monde extérieur vous ne perturberez pas le réseau télécom ». Première condition très simple à dire mais compliquée à réaliser. On dit si l'ensemble des partenaires qui sont dans l'AGORA ou qui souhaitent s'associer à l'AGORA avaient un label commun qui soit visible, aussi bien sur les produits que sur les applications cela nous garantirait nous télécoms que nous ne serons pas perturbés. C'est déjà une étape importante mais ce n'est pas suffisant. Car ce n'est pas parce que j'ai raccordé quelque chose au réseau qu'il va faire complètement ce pourquoi je

l'ai acheté. Il n'a pas perturbé le réseau mais c'est tout. La deuxième étape, c'est de garantir la véritable interopérabilité, non seulement il ne perturbe rien, mais qui fait ce pourquoi je l'ai acheté.

Jean Michel LEFEVRE.

Monsieur LACOTTE vous avez travaillé avec des ingénieurs, vous êtes donc capable de voir sur un plan, sur une note, sur une étude que cela fonctionne. Pourtant, vous avez voulu passer à une maquette pour voir véritablement de façon concrète que cela fonctionnait, pourquoi ce passage à l'acte ? En quoi cela est-il important dans votre démarche ?

Jean-Pierre LACOTTE

Faire du Power point et montrer dans les tableaux que les choses sont interopérables, que nous pouvons tout connecter... Sans aucune acrimonie, je pense que dire « on interconnecte tous les équipements », c'est quand même un peu utopique quand je regarde aujourd'hui l'internet des objets, tous les objets discutent avec tous les objets. Ils n'ont pas le même vocabulaire, les mêmes mots, le même alphabet, la même syntaxe... c'est la tour de Babel. Avant de faire des belles présentations Power Point, moi personnellement je suis pragmatique et je préfère le démontrer.

Jean Michel LEFEVRE.

Merci monsieur LACOTTE.

Jean Michel LEFEVRE

Monsieur FAKIH, cet esprit pragmatique d'échanges, c'est celui de votre association également.



Ramez FAKIH.

Tout à fait, et j'ajouterais que nous avons au sein d'IDFO agit pour progresser dans nos actions en domaine de l'habitat numérique en sollicitant les partenaires concernés à se retrouver autour de la même table et en particulier des partenaires qui collent au terrain de l'activité.

Ce qui fait qu'avec l'AGORA nous sommes très complémentaires, et je dirais qu'il y a du côté de l'AGORA l'ingénierie des réseaux et des produits à l'intérieur du logement, et du côté d'IDFO les services à l'immeuble et les compétences pour mettre en place ces bouquets dont nous avons parlé tout à l'heure.

J'ai entendu dire que La Poste s'intéresse à la diffusion de ces bouquets, que les grandes compagnies d'assurances aussi s'y intéressent, mais il y a une profession qui n'a pas été citée et qui peut jouer aussi son rôle, c'est la profession d'installateurs intégrateurs et celle-ci présente une particularité également, c'est qu'elle est au quotidien en prise directe avec le client. Peut être pas le client ultra-final, mais avec le client en général, donc c'est un corps de métier qui pourrait jouer un important rôle de prescription et pourrait être un relais efficace. Voici notre état d'esprit et notre approche.

J'ajouterais que notre partenariat avec l'AGORA s'exerce; aussi trouve en domaine du Démonstrateur et tout à l'heure monsieur Lacotte disait « Nous attendons de voir la deuxième génération du Démonstrateur au complet ». IDFO travaille sur le complément en vue d'interfacer également la partie extérieure au logement, c'est à dire afin de concerner l'immeuble d'habitation dans sa globalité.

Jean Michel LEFEVRE

Avec vous, Monsieur FAKIH, nous allons maintenant aborder ce que vous appelez « les enjeux économiques de l'optique du côté du marchés et du métier »...

Vous avez fondé IDFO-TIC dans le but de fédérer des travaux destinés à faire émerger une offre globale d'infrastructure et des services aux immeubles d'habitation... Vous avez particulièrement travaillé en direction des installateurs et des gestionnaires de parcs immobiliers



« LA MAISON CONNECTEE : Enjeux métier et marché »

Ramez FAKIH



Que puis-je dire après les intervenants qui viennent de rappeler que la technique est maîtrisée, que les produits sont disponibles et que les offres de services existent et leur circuits de distribution sont en partie assurés et ne demandent qu'à être complétés ?

Je vais donc parler de trois éléments qui vous situent IDFO et ses actions.

Le premier élément concerne ce qui caractérise IDFO, nous ne sommes pas une organisation corporatiste, IDFO est une organisation professionnelle qui réunit les acteurs transversaux et les fait dialoguer pour échanger les idées et les expériences et nous avons constaté que ce dialogue a été très utiles notamment en ce qui concerne l'évolution des compétences des acteurs de l'intégration.

Jean Michel LEFEVRE

Enfin, vous souhaitez faire émerger un nouveau métier... Vous l'avez appelé « Fibroticien ». Selon vous, il doit associer des compétences en « fibrage » et des compétences en services numériques au domicile.

Ramez FAKIH.

Je pense en effet qu'il nous manque un acteur qui n'est pas encore profilé mais qui devrait de mon point de vue émerger pour aborder le marché, c'est ce que j'appelle l'acteur « Fibroticien ». J'ai entendu tout à l'heure les "réserves" sur le concept Domotique apparu depuis de nombreuses années. A IDFO nous partageons cette vue et le domoticien en tant que seule compétence est dépassé et ne peut plus en tant que telle faire face aux nouveaux besoins de la maison connectée, et qu'il faut désormais se doter de la compétence numérique et de la culture du numérique pour adapter ces compétences. Cela est un premier élément.

Le deuxième élément c'est le métier, je dirais que nous avons besoin de faire émerger ce que j'appelle le métier de la fibrotique afin de corroborer cette élévation des compétences. Les fibroticiens sont des profils qui incarnent des compétences dans deux domaines agrégés et complémentaires, d'une part à l'intérieur du logement comme à l'extérieur le domaine des produits domiciliaires et d'autre part les infrastructures liées, en technologie fibre optique, puisque cette technologie s'imposera de plus en plus même si aujourd'hui nous pouvons nous en passer. La culture du courant numérique je le crois, est une compétence qu'il faut promouvoir et encourager. A IDFO nous avons bien entendu réfléchi à ce sujet et avons élaboré des référentiels de formations pour que ces nouveaux acteurs, les fibroticiens, émergent. Quand je dis que ces « fibroticiens » qui seront présents sur le marché, je veux dire qu'ils seront également une partie de la chaîne de prescription, une partie qui va porter le message et jouer un rôle essentiel dans la communication. Cela est du côté du métier.

Maintenant, en troisième point, le marché.

Les intervenants qui m'ont précédés ont dit que la technique existe dans toutes ses règles et que les formations existent aussi, mais je dirais que le marché existe aussi. Aujourd'hui le parc de logements existants compte plus de 30 millions de logements. 30 millions de logements qui sont à plus de 80% des résidences principales, toutes, quasiment, à relooker et actualiser si l'on veut adapter ce parc à l'évolution des modes de vie, et cela veut dire qu'il existe potentiellement une importante activité économique à lever si l'on souhaite converger vers la maison connectée, ajoutons que chaque année il se construit en France à peu près 300 000 logements, 297 000 logements l'année dernière, on a même construit à une époque à certaines années plus de 400 000 logements neufs, et les prévisions affichées par les pouvoirs publics visent 500 000 logements chaque année et ce durant une décennie pour subvenir aux besoins. Mais tablons sur 300 000 logements. Sur ces 300 000 logements il y a plus de la moitié qui sont des immeubles collectifs et qui sont éligibles à cette approche de maison connectée, cela signifie que le marché existe dans la construction neuve. Juste un chiffre pour fixer les idées dans le cas du parc existant, je crois de mémoire que l'on considère qu'environ 10 à 12 % de foyers sont propriétaires de leurs logements. Ce qui en d'autres termes signifie que là où existe un propriétaire, celui-ci peut est maître de sa décision décider pour acheter la prestation plus aisément. L'on peut donc constater l'ampleur du marché de la maison connectée. Mais pour initier cette activité il manque un levier essentiel et déterminant que j'appellerai un nouveau « plan Marshal », si je puis m'exprimer ainsi

Rappelons-nous « les trente années glorieuses » lorsque les activités économiques se sont faites par la construction, et principalement par le boom du bâtiment et lorsque la France a eu un extraordinaire mouvement économique. Maintenant pour renouveler, 50 ans après, ces logements, il y a à mon humble avis un besoin de lancer ce « plan Marshal » à ce niveau, mais qui soit soutenu par les pouvoirs publics. Sans le soutien des pouvoirs publics, le renouvellement du parc de logements notamment dans une logique d'accompagnement de l'évolution afin que la maison connectée devienne une réalité et favorise aux personnes âgées de rester chez elles, et en tout cas d'être prises en main et surveillées, l'émergence de cette "maison connectée" se fera attendre et laissera beaucoup à désirer. Je dirais aussi qu'à mon opinion l'intervention des pouvoirs publics serait un passage obligé pour initier et accélérer le mouvement. A IDFO nous y avons réfléchi et nous avons des propositions à faire. Très succinctement je dirais que ces propositions reposent sur le principe que tout logement connecté dans une logique d'accompagnement de l'évolution et certifié en tant que tel se verra bénéficier d'une subvention financière, sachant que le retour « sur subvention de l'État » se fera aux pouvoirs publics par un autre biais. Lorsque vous fixez une personne âgée à domicile vous économisez de l'argent, l'État économise de l'argent, lorsque le "bouquet de services est acheté et installé dans le logement l'État récupère de la Tva et des impôts additionnels sur l'accroissement des activités. Enfin et pour conclure sur ce point, j'ajouterais qu'il manque une communication plus offensive en direction du grand public sur ces bouquets de services, sur ce qui sera ou devra être demain la maison connectée. Aujourd'hui la communication des instances en charge de cette question du THD et des services liés existe mais elle est une communication souvent idéalisée et trop intellectualisée et il faut aller vers une communication de terrain pour que le grand public s'imprègne et prenne la mesure du logement connecté et les avantages du produit que l'on cherche à lui vendre.

Jean Michel LEFEVRE.

Merci monsieur FAKIH.

Jean Michel LEFEVRE.

Nous allons rentrer dans un sujet qui accompagne toujours les évolutions et la technologie, c'est à dire le problème des compétences, des profils et des métiers et pour cela je donne la parole à Monsieur ROBINEAU-BOURGNEUF, pour quelques mots, sur les activités de l'entreprise HELBUL qu'il dirige puis pour nous dire quelles sont les difficultés qu'il rencontre dans ces activités, encore nouvelles et quels profils recrutés pour ces activités ?



« LA MAISON CONNECTEE : Enjeux compétences : quels profils pour demain »

Xavier ROBINEAU-BOURGNEUF.



Notre entreprise HELBUL est spécialisée dans le logement collectif neuf dans la région de l'Île de France, c'est notre activité à 95 %, et notre raison d'être depuis 40 ans et nous souhaitons continuer dans cette spécialité. Notre expérience par rapport à la maison connectée ou à la domotique, c'est que nous avons eu la chance de pouvoir réaliser un programme à ISSY LES MOULINEAUX, où le Maire Monsieur SANTINI souhaitait absolument avoir des logements "domotisés". Il a construit 1 500 logements domotisés et nous avons eu à peu près 30 % de ce marché. Nous avons vu la domotique d'un point de vue industrialisé,

qui est très différent de la domotique où nous allons faire une maison individuelle, très sophistiquée. Pour ce programme nous étions obligés de répéter sur des immeubles à 150 logements des solutions qui fonctionnent et qui soient très compétitives. Le problème de notre métier par rapport aux promoteurs immobiliers qui sont pour la plupart privés et les entreprises générales qui travaillent dans ce domaine, c'est qu'il faut vraiment travailler énormément le problème du coût et la compétitivité. C'est vrai depuis longtemps et ça l'est encore plus maintenant où nous voyons des solutions concurrentes qui sont souvent à très bas coûts, il faut donc trouver des solutions par rapport à cette problématique.

Nous avons beaucoup travaillé avec les promoteurs dans le choix des solutions, un échange important a eu lieu et surtout nous avons pu par la suite choisir la solution qui était la plus adaptée pour faire 150 logements. Sur la

réalisation, sur la partie compétence des équipes, en réalité nous avons créé une équipe qui n'existait pas auparavant. C'est une parenthèse que je souhaite ouvrir, c'est que dans notre métier beaucoup de nos confrères sous traitent énormément. La sous-traitance est souvent un moyen de faire baisser les coûts. Sous traiter ne nous permet pas de garantir la connaissance d'un domaine, si nous sous-traitons à 100 %. Pour bien sous-traiter, il faut souvent être souvent soi-même compétent dans le domaine pour savoir comment l'on peut traiter et comment obtenir le meilleur rapport/qualité prix.

Nous avons créée une équipe que nous avons eu le temps de former, en partie grâce aux fournisseurs et aussi en développant une maquette nous mêmes et en s'essayant sur cette maquette. Nous avons pu monter en compétence des jeunes qui n'étaient pas spécialement formés à la domotique mais qui avaient la capacité à apprendre, ce que nous considérons comme étant le plus important, c'est d'avoir des gens motivés avec un niveau allant du BAC au BTS ou Bac + 2, et nous avons pu réaliser ces 500 logements à ISSY LES MOULINEAUX. Depuis cette époque, cette équipe « courant faible » qui continue à travailler dans des domaines comme la fibre optique qui est pratiquement généralisée dans toutes les opérations que nous effectuons à PARIS ou en région parisienne et également dans la RT 2012 avec les évolutions qu'il y a pu avoir, cela permet d'utiliser cette équipe de la meilleure manière possible.

Jean Michel LEFEVRE.

Vous avez évoqué le rôle des fournisseurs dans la formation, comment cela se passe ?

Xavier ROBINEAU-BOURGNEUF

Cela se passe bien. Les fournisseurs ont tout intérêt que leurs solutions fonctionnent le mieux possible. Il existe des formations où nous pouvons nous réunir en salle... mais dans ce cas c'est presque de la formation au quotidien, nous avons un échange de proximité avec les fournisseurs qui nous ont permis de faire évoluer sur les problèmes que nous pouvions rencontrer, donc je dirais une relation très « partenariale » cela à pu se mettre en place car nous sommes à proximité et que nous les connaissons bien. Il y avait un échange « gagnant/gagnant » comme l'on dit.

Jean Michel LEFEVRE.

C'est une forme de tutorat mais qui va au-delà de la formation produit ?

Xavier ROBINEAU-BOURGNEUF

Oui car c'est une formation de système, d'aide à la programmation, l'après vente car nous avons des retours et nous avons du corriger certaines choses sur le terrain. C'est un partenariat qui est un mot que nous utilisons souvent, même s'il est un peu « galvaudé » mais dans ce cas ci, c'était réel.

Jean Michel LEFEVRE.

Nous allons parler un peu de l'avenir, comment voyez-vous évoluer ces activités, les métiers et les compétences qu'elles requièrent ? Nous voyons que ce sont des choses qui évoluent très rapidement, produits, services, les prix comment vous faites pour anticiper puisque le recrutement de vos équipes et la formation c'est une réelle inertie ?

Xavier ROBINEAU-BOURGNEUF

Entre le moment où nous répondons à l'appel d'offre et le moment où l'on réalise les logements correspondants, il se passe souvent entre 1 an et 1 an ½. Nous avons le temps de s'informer Au niveau de la conception, de l'échange, de la négociation, il y a certaines personnes qui sont compétentes pour cela mais après nous avons le temps de voir venir pour former les gens nécessaires en fonction des besoins. On considère que cela n'est pas un vrai problème. Nous, l'innovation on la souhaite, mais on colle aux besoins de l'innovation, il faut être très réactifs par rapport à ce qui se passe, nous n'avons pas besoin d'anticiper 3 ans à l'avance les compétences.

Jean Michel LEFEVRE.

Merci monsieur ROBINEAU-BOURGNEUF

Jean Michel LEFEVRE.

Je me tourne maintenant vers Monsieur Antony JUTON dont le métier est de transmettre le savoir.

Les compétences qui constituent un métier et les cursus qui permettent de les acquérir, c'est vraiment votre cœur de métier. Vous dirigez un parcours de licence professionnelle, c'est-à-dire une formation directement en rapport avec un métier et les attentes des entreprises... Alors, ma question sera double : à quels métiers vous intéressez-vous et, selon vous, quelles compétences sont-elles nécessaires pour les exercer sur le terrain ?



« LA MAISON CONNECTEE : Enjeux compétences : quels profils pour demain »



Notre licence professionnelle est pilotée par un conseil de perfectionnement dans lequel nous retrouvons des enseignants, des industriels avec à la fois des fournisseurs comme SCHNEIDER ELECTRIC ou WAGO, qui fabriquent du matériel et des intégrateurs qui installent ce matériel. Il y a 4 ans avant l'arrivée de la RT 2012, à la demande du conseil de perfectionnement et en voyant évoluer les missions de nos apprentis, puisque tous les étudiants de la licence professionnelle sont en apprentissage, nous avons fait évoluer la formation qui était uniquement axée sur l'automatisme pour l'industrie vers une formation d'automatisme pour l'industrie et également pour les bâtiments

Nous formons des étudiants qui vont avoir des compétences en réseau, Ethernet TCP IP puisque cela est la colonne vertébrale de la communication, que cela soit dans les bâtiments ou même dans les domiciles. Nous les formons aussi à d'autres réseaux qui gravitent autour. Nous abordons la sécurité informatique puisqu'à partir du moment où nous allons ouvrir la communication du bâtiment sur l'extérieur pour faire de la télégestion, de la mesure de performance énergétique à distance, du diagnostic... ou si nous ouvrons une maison à l'extérieur pour quelqu'un qui réalise de l'aide au maintien à domicile par exemple, il va falloir assurer une certaine sécurité informatique. Nous formons nos étudiants également à la programmation, à la supervision... Je suis ici pour représenter l'ensemble des IUT et pas simplement la licence professionnelle. Dans les IUT il existe une formation de base en programmation et en conception électronique qui forme des étudiants dont la plupart vont aller en école d'ingénieurs et vont participer à la conception d'objets connectés. Il existe un problème concernant les installateurs et les intégrateurs pour qui la difficulté est de trouver des techniciens qui vont être compétents. Nous trouvons des ingénieurs, la difficulté est de trouver des techniciens qui vont avoir ces compétences en réseau, cette culture de la programmation et des communications sans fil. En effet, il n'y a pas que l'Ethernet TCP IP, il existe également la communication sans fil à faible consommation. Et c'est cette réflexion que nous menons aujourd'hui chez nous, mais également à CRETEIL où il existe une licence professionnelle « domotique immotique autonomie » qui est axée vraiment sur ce sujet du maintien à domicile et des maisons connectées. Il existe une réflexion chez nous autour de ces nouveaux métiers d'installateurs, car aujourd'hui les techniciens des IUT vont travailler ensuite chez des intégrateurs qui vont réaliser de gros bâtiments. Le plus petit que nous avons c'est la maison de retraite, après ils peuvent travailler sur des hôpitaux ou par exemple sur la supervision de JUSSIEU qui comporte près de 400 000 m2 de locaux.

Reste à savoir si aujourd'hui le métier d'installateur est un métier qui peut s'ouvrir aux étudiants de DUT, je dirais qu'il existe la même chose avec les BTS en domotique, mais qu'il existe 60 départements d'une centaine d'étudiants en France. Des BTS en domotique ce sont des classes de 30 élèves et il y en a très peu. Est-ce que le métier d'installateur aujourd'hui va passer du métier d'une personne titulaire d'un CAP/BEP/BAC PRO d'électricité à un métier de technicien supérieur comme c'est le cas en Allemagne ? En Allemagne depuis longtemps les électriciens qui vont installer l'électricité dans la maison sont des personnes qui ont l'équivalent d'un BTS en électrotechnique et qui ont un niveau de compétences plus élevé, et notamment les compétences pour mettre en place les services connectés. Aujourd'hui est-ce que les étudiants de DUT vont s'orienter vers ces métiers de l'installation ? Et dans ce cas ci, nous nous retrouvons avec un panel d'installateurs qui ont plus de compétences pour mettre en place ces services connectés, car l'un des problèmes de la domotique en France par rapport à l'Allemagne c'est que les installateurs ont un niveau de qualification qui n'est pas très élevé.

Le deuxième point que nous avons commencé à travailler en lien avec le conseil de perfectionnement, c'est de créer des formations courtes pour des intégrateurs en réseau, en programmation, en bus de terrain, en communication sans fil, pour faire monter en compétences des intégrateurs ou des installateurs qui sont déjà en poste, qui ont un bon savoir faire technique et à qui il va manquer la culture en réseau, en programmation, en communication sans fil pour pouvoir se mettre à ces nouvelles technologies.

Jean Michel LEFEVRE.

Et aujourd'hui ce n'est plus de la formation initiale mais de la formation continue ?

Anthony JUTON

Nous faisons déjà de la formation continue, mais la nouveauté c'est de la formation continue courte avec des modules de 30 heures qui vont être sur 2 fois 2 jours, ou 2 fois 3 jours. Nous ne voulons pas entrer en concurrence avec nos

partenaires industriels qui font de la formation également, mais eux forment des personnes sur leurs produits, et nous disent « Nous avons des gens qui viennent se former sur nos produits de communication, de supervision, sauf que ces personnes n'ont pas de bases » Et le formateur de nous dire « Moi mon métier c'est de former sur les produits, ce n'est pas de reprendre les bases Ethernet TC PIP, ce qu'est une adresse IP, un DHCP, une passerelle, un VPN... ce n'est pas mon métier, je n'ai pas le temps de faire cela ». La réflexion est ouverte et il existe 60 IUT en France, n'hésitez pas à aller frapper à leurs portes, le diplôme est national mais la formation est propre à chaque IUT, ce qui fait que nous que nous pouvons développer des modules propres dans les IUT. Il existe des partenariats avec des industriels qui sont dans les conseils de perfectionnement, On monte actuellement avec nos étudiants des projets de maquettes dans plusieurs domaines telle qu'une maquette pour les produits petit GTB, orientés pour des magasins comme SCHNEIDER ELECTRIC à CACHAN. Par ailleurs, nos étudiants vont en stage et en apprentissage dans ces entreprises, ce qui prouve qu'il existe un lien fort avec les industriels et que nous sommes ouverts à adapter nos formations pour développer des compétences qui sont adaptées au marché du travail.



Jean Michel LEFEVRE

Vous avez évoqué tout à l'heure l'apprentissage, nous savons que dans le bâtiment l'apprentissage ne va pas très bien. Avez-vous des difficultés pour remplir des promotions importantes ? Est-ce que les courants faibles et finalement les produits à la mode ont un pouvoir d'attraction sur les jeunes qui cherchent une profession dans le bâtiment ?

Anthony JUTON

Aujourd'hui nous recrutons des étudiants qui viennent de BTS domotique, ceux-ci ont déjà été attirés par le sujet. Beaucoup de jeunes qui viennent de BTS CRSA électrotechnique et DUT GE2I et pour qui effectivement le mot gestion technique de bâtiment, bâtiment intelligent, domotique cela attire. Pour le moment le mot « domotique » attire, pour après faire de la gestion technique de bâtiments sur du gros bâtiment car dans la domotique il n'y a pas énormément de travail pour le moment. Le mot attire et nous n'avons pas de problème pour trouver des apprentis, nous avons des liens avec des industriels dans le domaine de la GTB mais pas dans le domaine de la domotique pour l'instant.

Jean Michel LEFEVRE.

Et comment vous imaginez la montée en charge quantitative de ces formations ? Est-ce que cela va rester toujours au niveau qui est le votre actuellement, ou est-ce que vous pensez que cela risque, compte tenu d'une demande, dont on pense qu'elle va finir par exploser, faire exploser également les besoins de formations ?

Anthony JUTON

Rien qu'à CACHAN, il y a 4-5 ans, nous avions 2-3 étudiants en gestion technique de bâtiment, et une quinzaine dans l'industriel. Aujourd'hui nous en avons toujours 15 en industriel, mais il y en a 20 qui font de la gestion technique de bâtiments. Nous avons donc multiplié par 10 le nombre d'étudiants en gestion technique de bâtiment. La réglementation thermique 2012 a imposé la gestion technique : chauffage/ventilation/climatisation/éclairage/mesure de puissance. Tout cela est désormais obligatoire ce qui engendre du travail. Je pense que les IUT et les BTS ont changé, les BTS en domotique ont changé leurs programmes. Mais ils ont un flux très faible et les IUT un flux élevé car ils ont une capacité de réactivité pour ouvrir une Licence professionnelle en 1 an, pour changer un BTS il faut plus de temps... Pour ouvrir une licence professionnelle il nous faut 1 an à peu près, ce qui fait que les IUT ont cette capacité de réaction si derrière il y a des métiers ? Nous pouvons ouvrir une formation à condition qu'il existe des liens avec des industriels et si nos apprentis trouvent un contrat d'apprentissage.

Jean Michel LEFEVRE., Merci monsieur JUTON.

Poursuivons avec les questions de la salle.



Question de Monsieur ROUSSEL JRS Consulting (société en cours de création)

J'ai travaillé sur AGORA sur les premières versions des démonstrateurs et j'ai suivi le sujet smart home. Nous avons beaucoup parlé de technologies, d'infrastructures mais j'ai l'impression que nous avons oublié un petit peu les usagers. Les expériences que nous avons aujourd'hui sont les retours sur de petites fonctions anecdotiques que sont par exemple les thermostats connectés, c'est une fonction dans la maison. Nous notre ambition est de connecter tous les équipements pour rendre vraiment la maison intelligente.

Est-ce que vous avez des retours d'expériences de type à ISSY LES MOULINEAUX des usagers, utilisent t-il les fonctions ? Ce qu'ils en font ? ou d'autres expériences sur le terrain en terme de Silver économie. ?

Réponse de Xavier ROBINEAU-BOURGNEUF

Il y a des fonctions qui reviennent souvent comme étant assez populaires c'est la commande de volets roulants et la commande générale d'éclairage quand l'on quitte son appartement que la domotique permet de réaliser dans de bonnes conditions. Le contrôle à distance également permet de faire démarrer le chauffage 2 heures avant de rentrer chez soi, ce qui est assez apprécié.

Intervention de Jean-Pierre LACOTTE

Je pense que ce que vous avez évoqué dans un bâtiment construit pose le problème de la durée de vie des équipements. Quand vous avez acheté un appartement vous l'avez équipé pour une trentaine d'années et que vous n'avez pas l'occasion de le remodeler complètement l'appartement donc l'aide et le challenge que nous aurons à régler dans le futur c'est comment garder la pérennité, la maintenabilité et l'évolutivité de ces équipements ? C'est vraiment un challenge dans lequel l'AGORA réfléchit mais n'a pas de propositions encore très sérieuses à formuler.

Le second problème pour répondre à la question de Monsieur ROUSSEL, c'est aujourd'hui et nous ne l'avons pas abordé ce matin mais qui me paraît extrêmement important, c'est l'usage des données qui sont à l'intérieur du domicile. Elles ne doivent pas toutes être à la disposition de tout le monde à l'extérieur du domicile. C'est hors de question. Il existe un certain nombre de données personnelles que je n'ai pas envie de voir diffusées à l'extérieur sauf vers un prestataire de service parfaitement identifié en qui j'aurais confiance et en qui je donnerai accès à un certain nombre, pas à tout, mais un certain nombre de mes données.

Je pense que dans cette réflexion relativement simple, il existe des conséquences techniques extrêmement importantes. Nous avons souvent parlé ici de wifi de Bluetooth de Zig Bee de Z-Wave et bien d'autres systèmes sans fils. Je voudrais rappeler que pratiquement l'ensemble de ces systèmes sans fils ne sont pas limités juste à l'intérieur du domicile, sauf cas exceptionnels. Cela veut dire que si ma maison est gérée avec des systèmes complètement radiofréquence qui "bavent" un peu vers l'extérieur, c'est facile de savoir que je ne suis pas chez moi, que ma maison est sous surveillance, que ma maison ne consomme plus d'eau...

Nous voyons bien qu'il existe quand même dans l'usage qui en est fait des données, une protection à assurer, et la question qui a été posée était bien : quelles sont les réactions des personnes face à ces questions ? C'est un sujet de première importance sur laquelle travaillent les membres de l'AGORA .

Jean Michel LEFEVRE

D'où les réticences ?

Jean-Pierre LACOTTE

D'où les réticences tant que nous n'avons pas des réponses très claires à tout cela.

Question : Christophe IPPOLITO Adjoint au Maire à Nogent Sur Marne et Chef d'entreprise



Il existe beaucoup aujourd'hui des Start up innovantes dans le secteur, pour ma part j'en vois assez régulièrement sachant que je m'occupe également d'incubateurs de Start Up. Ces incubateurs de Start Up sortent d'écoles avec des jeunes innovants qui ont beaucoup d'idées et qui travaillent énormément sur ces problématiques. Par exemple, l'application Mother qui travaille sur l'amélioration du quotidien et le tracking d'informations pour optimiser le fonctionnement à l'intérieur de l'habitat. Est-ce qu'aujourd'hui il existe une logique de travailler avec tout cet écosystème de Start Up qui a une flexibilité énorme d'innovation et quid de l'accompagnement qui pourrait être fait par des gros groupes comme les vôtres dans tous les cas les structures les structures qui vous accompagnent et qui ont beaucoup moins de flexibilité.

Comment vous vous inscrivez par rapport à cet environnement et cet écosystème de Start Up qui est énorme en France et qui à tendance par moment à partir à l'étranger pour réussir ?

Réponse : Jean Pierre LACOTTE

L'AGORA essaie très modestement de le faire en mettant en relation ces Start Up, il y a d'ailleurs 6 ou 7 et qui ont des représentants dans cette salle, qui sont partenaires de l'Agora et qui donc sont en contact avec les grands groupes. Et je

dirais que le rôle de l'AGORA c'est d'être un Go Between mais malheureusement je ne peux aller au delà. Les Start Up doivent faire leurs preuves et les grands groupes leur marché. Le Go Between n'est pas complètement inutile dans cette opération mais il n'en fait pas beaucoup plus.

Un deuxième point que je regrette, c'est la structure de l'AGORA qui ne me permet pas de le faire, il existe beaucoup de contrats d'étude aussi bien en France qu'à la Commission Européenne sur ce problème du maintien à domicile, de la domotique, des réseaux internes... et ce que je regrette, c'est qu'il n'y a pas de groupe industriel pour piloter un nouveau projet qui, comme ORANGE l'a fait dans le passé avec le grand investissement, ou les différents partenaires de l'AGORA ont soumis un projet d'étude qui a été adopté par le grand investissement et qui a débouché sur des propositions intéressantes dans lequel les Start Up avait largement leur place. Je pense que cela est un mouvement que l'on devrait pouvoir continuer à développer mais cela demande la participation de chacun.

Question : Jean Michel LEFEVRE à Ramez FAKIH

Existe-t-il une place ou aura-t-il une place pour les Start Up à IDFO-TIC ?

30

Ramez FAKIH

Je pense que oui, pourquoi pas, des Start Up au sein d'IDFO-TIC. Il y a d'ailleurs une Start Up dans la salle et qui a créé un produit supervision de l'habitat et qui a été primé. Oui il existe une place comme au sein de l'AGORA, les Start Up ont bien sûr leur place et ils seront, je suis persuadé une source féconde et qui apporteront une précieuse valeur ajoutée, par leur démarche volontariste puisque une Start Up par définition est un système qui nécessite de la volonté bien sûr.

Jean Michel LEFEVRE

Donc ils sont les bienvenus chez vous ?

Ramez FAKIH

Bien sûr nous le souhaitons.

Question : Raymond GATTERIE

Je suis Entrepreneur ancien dirigeant et créateur de société de plus de 50 ingénieurs en informatique/optique. Nous travaillons actuellement sur un système d'objet connecté qui peut permettre aux personnes atteintes d'apnée du sommeil de dormir autrement qu'avec un masque à oxygène, ma question est combien coûte le surplus pour une maison connectée ou un appartement connecté ? Combien cela coûte-t-il à l'achat et cela compte combien en maintenance ?

Réponse de Xavier ROBINEAU-BOURGNEUF

De manière générale au niveau des systèmes domotiques que nos clients nous ont demandés d'installer, avec toutes les limites de ces systèmes qui sont relativement simples dans une échelle de valeur, des solutions domotiques que nous pouvons trouver sur le marché on peut tabler pour un appartement autour de 2000 € et l'on peut imaginer que passant par le promoteur pour le consommateur final cela peut doubler : 4000 à 5000 €.

complément de réponse par Anthony JUTON

Aujourd'hui en faisant le tour de l'existant, nous sommes à peu près à 50 € par points connectés. Si vous mettez une lumière, un volet roulant... ou si vous regardez un volet Somfy connecté par rapport à un volet normal cela coûte 50 € de plus si l'on reste sur le bas de l'échelle, et les solutions sont au minimum à 3000 € pour une maison connectée.

Si l'on regarde ce que les plombiers ont fait en passant de la salle de bains aux solutions vendues aujourd'hui avec leur chauffe serviettes, leurs baignoires à bulles, leurs douches magiques... Les électriciens aujourd'hui n'ont pas fait cette démarche de la qualité, aujourd'hui la plupart vendent des interrupteurs qui allument et éteignent la lumière. Les plombiers ont fait cette démarche de la qualité : Quand une personne va mettre 150 000 € dans sa maison il veut bien mettre 3000 € de plus dans sa salle de bains pour qu'elle lui offre une qualité qu'il considère agréable.

Je pense que par rapport à la question posée il faut que l'on arrive à montrer qu'il y a des services qui sont associés et intéressants et c'est pour cela qu'à Créteil, la Licence professionnelle s'appelle Domotique et Autonomie, parce qu'aujourd'hui l'autonomie c'est une valeur ajoutée qui fait que les gens vont être prêts à investir 3000 € pour permettre à leurs parents de rester à domicile, par exemple.

Aujourd'hui pouvoir fermer tous ces volets d'un coup cela ne justifie pas pour les gens de mettre 3000 € de plus. Par contre si c'est sur une maison neuve et que cela fait partie d'un ensemble d'une maison un peu haut de gamme, les Allemands ils mettent largement 3000 € dans l'équipement électrique communicant leur maison.

Raymond GATTERIE

Et au niveau de la maintenance. Le prix de maintenance pour un tel équipement par an cela remonte à combien ?

Anthony JUTON

Avant l'obligation de la gestion technique de bâtiment plus gros, ce qui justifiait de l'intérêt de la gestion technique de bâtiment c'était la maintenance. A l'Aéroport de Paris, les lampes se situent à 12 mètres de haut dans un lieu où beaucoup de gens passent, la personne qui s'occupe des luminaires me disait « Moi si vous me garantes que mes lampes fonctionnent plus longtemps et que vous allez me dire avant qu'elles tombent en panne quand est ce que je peux les remplacer, je suis prêt à mettre 50 € de plus par lampes ». Parce que pour lui pour changer une lampe, il faut une nacelle, bloquer un périmètre...

La maintenance c'est que disait Jean Pierre LACOTTE, cela peut être aussi un des points d'accroche, une valeur ajoutée de la domotique, c'est de dire : on va pouvoir prévenir des pannes...

Raymond GATTERIE

Ma question concernait le logement ou la maison connectée, la maintenance pour une maison connectée c'est combien

Jean Pierre LACOTTE



Une expérience très intéressante : dans le département de la Creuse, il y a eu un projet important du Conseil Général, pour le maintien à domicile. Le prix de l'abonnement c'est de mémoire 18 € par mois. Et beaucoup de familles n'ont pas les moyens de payer cela. La Creuse a lancé ce programme qui était important, car maintenant il me semble, ils ont dépassé les 2000 personnes maintenues à domicile.

Donc avant de parler de que quoi que ce soit, il fallait d'abord mettre l'installation électrique conforme et qu'après équiper cet appartement de chemins lumineux pour que la personne puisse se déplacer de sa chambre vers les toilettes, l'équiper de détecteurs de chute, d'un minimum d'équipements, la location était à 18 € par mois. Dans ces 18 € par mois, n'oubliez pas le Call Center qui doit faire le filtrage des communications, quelque fois simplement pour se rassurer ou par erreur, mais il existe 80 % des appels du Call Center qui terminent chez les pompiers mais les pompiers ne souhaitent pas être dérangés directement. Il faut que ce Call Center soit financé sur ces 18 € Cela ne fait donc pas beaucoup pour le matériel malheureusement.

Jean- Pierre VIANNAY – Directeur des Partenariats Chez Legrand

La maintenance, si c'était dans une optique de dire les produits vont être à changer, peut-être, mais c'était une question du passé ? En effet dans les années 80, on disait a propos de la domotique qui peut le plus peut le moins donc l'on a proposé pour le résidentiel des solutions, qui étaient faites pour le tertiaire et l'industriel, par des informaticiens et des ingénieurs de la gestion technique du bâtiment, et cela a été l'un des freins de la domotique .

Cela a fait donc que les prix étaient très chers, que ces installations nécessitaient l'intervention d'installateurs très spécialisés sur des systèmes plutôt informatisés, centralisés, et nécessitant donc de la maintenance. Or la réussite de la domotique c'est de dire aujourd'hui qu'elle est capable d'apporter des solutions sophistiquées et technologiques, adaptées aux professionnels existants . Bien entendu des professionnels qui montent en compétence, et cela est important et la pire chose que nous pouvons dire d'une maison intelligente qu'elle impliquerait de passer par un ingénieur du nucléaire pour que cela marche.

Aujourd'hui pour les solutions intelligentes dans un bâtiment, il n'existe pas de maintenance. Un interrupteur Legrand en traditionnel dure 30 ans. Il faut que dans une installation domotique, il en soit de même et que ces interrupteurs aient la même durée de temps.

La difficulté existante n'est pas dans la notion de maintenance de l'interrupteur mais plutôt la notion de pérennité en terme de compatibilité de produit, une interopérabilité. C'est pour cela qu'aujourd'hui ces fameuses solutions doivent être très simples à poser par les électriciens, abordables en prix, car il existe une problématique de prix.

Reprenons l'exemple du Fort d'Issy les Moulineaux que Monsieur ROBINEAU a exposé , la première inquiétude du syndic et des usagers c'était de dire « si j'ai un problème avec mon interrupteur qui est ce que j'appelle ? Est ce que je dois appeler un spécialiste pour me dépanner ? » Et ils ont été très rassurés quand ils ont compris que la technologie qu'il y avait dans leur appartement , installée par une entreprise professionnelle dont notamment HELBUL, qu'ils avaient la capacité d'appeler n'importe quel électricien pour remplacer un interrupteur en panne.

Combien de temps va durer ce système, 10, 15 ans ? C'est ici que l'AGORA joue un rôle tout particulier. On prône sur la notion des systèmes ouverts interopérables notamment sur l'IP, c'est à dire qu'aujourd'hui la question que nous avons dans la domotique c'est n'est plus tant la notion de maintenance de l'installation, car c'est devenu assez simple, que la notion de pérennité par rapport à une interopérabilité avec les solutions dont on ne sait même pas qu'elles existent aujourd'hui. L'important est de dire, vous prenez le Fort d'Issy les Moulineaux, les personnes ne se rendent pas compte qu'en face ils ont acheté un appartement neuf équipé en traditionnel, alors que eux ils ont acheté un appartement domotique, ce dont ils ne se rendent pas compte c'est que la technologie qu'ils ont, elle est ouverte pour les technologies d'aujourd'hui et de demain..

Jean Michel LEFEVRE

Je suis d'accord avec vous, simplement il faut dire que chez Legrand vous avez adopté la technologie Radio HF ce qui vous fait faire un certain nombre d'économies sur le reste.

Jean- Pierre VIANNAY

Je ne veux pas trop parler de Legrand au sens large parce que nous, nous n'avons pas qu'une seule domotique, Chez Legrand on estime que les domotiques doivent être adaptées au profil de bâtiment, au profil d'installateur électricien. Donc en effet, nous avons un panel de solutions domotiques. Dans le neuf, nous pouvons avoir du filaire, Monsieur ROBINEAU expliquait que c'était une technologie filaire qui était installée au Fort d'Issy les Moulineaux. Mais nous avons également des technologies sans fil pour la rénovation...Après, c'est n'est pas tant aujourd'hui une problématique de technologie, je ne pense pas. Ce qui est vraiment important dans votre question je pense qu'une domotique cela nécessitait un système d'installation très complexe avec une maintenance. Aujourd'hui ce n'est vraiment plus le cas en tout cas en résidentiel. Par contre cela va nécessiter un système qui soit très ouvert sur les technologies du futur et c'est un peu l'enjeu que nous avons avec l'AGORA c'est d'être interopérable avec les technologies d'aujourd'hui et de demain.

Jean Michel LEFEVRE

Nous arrivons aux termes de notre débat et me tourne vers monsieur FAKIH pour un mot final,

Ramez FAKIH



Je voudrais revenir sur un mot : la domotique. Est-ce que c'est un mot qui porte toujours ? on en a parlé il y a 30 ans, cela n'a jamais bien été ancré dans les esprits du public ni dans les compétences . Nous avons besoin me semble t-il d'adapter notre langage et l'adapter à l'évolution technologique. Pour nous à IDFO nous croyons qu'il faut intégrer le concept d'une domotique nouvelle génération adaptée à l'évolution des modes de vie c'est ce que nous appelons la Fibrotique. C'est ma première réflexion.

Deuxièmement, je partage l'analyse de monsieur JUTON sur le décalage par rapport à la maîtrise des compétences des techniques des infrastructures et des services communicants notamment sur support fibre optique et cela est vrai dans une large mesure dans la profession des électriciens car cette profession donne l'impression de rester un peu à la marge.

Ma réflexion vis à vis de la profession des électriciens est « Si vous ne suivez pas le courant, votre marché sera exposé à la prédation », Il y a deux voies de spécialités pour l'électricien de demain : l'installateur Fibroticien des courants faibles/fibre optique c'est la partie nouvelle génération et l'installateur d'électricité générale, pour tout ce qui est puissance et énergie, et si l'on ne prend pas le virage et que l'on ne monte pas en compétences, je pense qu'il y a un risque sur la partie de la domotique nouvelle génération.

Mesdames et Messieurs,

Notre matinée d'information touche à sa fin et notre colloque se termine terminé.

Avant de nous retrouver autour du déjeuner de clôture je voudrais , en associant comme il est évident Monsieur Jean-Pierre Lacotte ; Président de l'AGORA du Réseau Domiciliaire , dire un grand merci à tous les conférenciers qui sont intervenus à la tribune et qu'il me soit permis de souligner : ave beaucoup de brio .

Merci à Monsieur Jean-Michel LEFEVRE qui a animé cette réunion avec son professionnalisme reconnu.

Merci à vous tous de votre présence et vous donnons rendez-vous à la prochaine édition du colloque, la 7ème, que nous ne manqueront pas de vous annoncer, le plus tôt possible.

33



 **AGORA**
Smart Sweet Home

INVITATION

 **Idfo-TIC**
Techniques des Infrastructures Communicantes

MARDI 23 JUN 2015 – PARIS 17^{ème}

Vous êtes conviés par

IDFO-TIC

Institut pour le Développement de la Fibre Optique
Techniques des Infrastructures Communicantes
Réseaux & Services – Habitat & Tertiaire
&

AGORA

du Réseau Domiciliaire

Coorganisateur

**6^{ème} édition du
Colloque Fibrotique**

animé par *Jean-Michel LEFEVRE*
Gérant du cabinet « dire & écrire »

« La maison au service du bien vivre »