

Notre quête de la facilité est le

principal moteur de la numérisation

Qui veut conserver une longueur d'avance sur ses concurrents, doit s'informer des développements à venir. Peut-on d'ores et déjà identifier les thèmes porteurs à l'avenir? L'étude des tendances se situe à une époque où tout s'est accéléré et où les exigences se sont renforcées. La mise en réseau de tous les domaines de l'existence va s'accroître, telle est la conviction de David Bosshart, CEO de l'Institut Gottlieb Duttweiler (GDI). Nous l'avons rencontré au siège de l'Institut à Rüschlikon pour cet entretien. Texte de Joseph Weibel, photos de Bernhard Strahm

Monsieur Bosshart, le monde semble changer toujours plus vite. Une tendance chasse l'autre; l'éphémère est à l'ordre du jour. Est-ce qu'il était plus simple d'étudier les tendances il y a 20 ans?

David Bosshart: Oui et non. L'étude des tendances sonde l'univers des possibilités. Robert Musil, écrivain autrichien, a relevé un jour que s'il existe un sens de la réalité, il doit également y avoir un sens de la possibilité.

C'est-à-dire?

Si j'applique une méthode avec succès durant de nombreuses années et que cela permet d'offrir un produit, un certain sens de la réalité s'instaure. Je crois savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Je porte des œillères toujours plus grandes qui risquent de me masquer de nouveaux développements sur le marché. Ainsi, aujourd'hui, les possibilités technologiques dépassent largement notre mise en pratique. C'est l'acceptation sociale qui fait souvent défaut. Le véhicule autonome, par exemple, a depuis longtemps dépassé le stade de la vision et du prototype, et serait prêt à franchir l'étape

du marché de masse. Mais les régulateurs veulent une sécurité totale et, psychologiquement parlant, il faudra encore renforcer considérablement la confiance jusqu'à ce que quelqu'un accepte de monter dans une voiture sans volant, sans freins et sans possibilité d'intervention humaine. Les fabricants ne sont pas stupides et ne roulent que sur des axes faciles à maîtriser. Ils se concentrent d'abord sur le transport de marchandises, plutôt que de personnes. Cela permet d'accumuler de précieuses expériences.

D'une manière générale, les nouvelles connaissances et les nouveaux outils rendent-ils l'étude des tendances plus fiable?

La réponse dépend largement de ce que j'attends de l'étude des tendances. La réflexion portant sur l'avenir est aussi importante que les outils qui, avant tout grâce à l'intelligence artificielle, ouvrent des dimensions inédites. Il manque premièrement à la plupart des gens une représentation de l'avenir. L'étude des tendances ne peut offrir davantage qu'un soutien à la création: aider une entreprise à donner naissance à son enfant.

Et, deuxièmement, l'absence de volonté, dans le contexte de bien-être actuel, d'imposer quelque chose sur le marché est encore plus manifeste.

Et qu'est-ce qu'une prise de conscience, pour parler simplement, pourrait provoquer chez les gens?

L'un des précurseurs de l'étude des tendances était John Naisbitt, l'ex-collaborateur d'IBM, qui a déterminé deux critères décisifs, à savoir «high tech» et «high touch». Le progrès technologique fulgurant conduit à une culture économique et à un mode de vie qui tendent à s'affranchir de l'aspect humain et émotionnel. High tech et high touch doivent donc coïncider. De nos jours, beaucoup de gens déplorent justement le peu d'humanité dont nous faisons preuve. Simultanément, et c'est prouvé, nous ne nous sommes jamais autant préoccupé du bien-être des gens qu'aujourd'hui, au travers d'une foule d'accompagnateurs, de conseillers et de fonctionnaires. L'étude des tendances est positive lorsqu'elle inspire une réflexion qualitative à propos de l'avenir et qu'elle permet de l'approfondir.

«On ne parle de renonciation volontaire ou de soumission volontaire à la simplicité que dans une société qui a déjà tout», David Bosshart, CEO de l'Institut Gottlieb Duttweiler.

Par exemple sur le thème de la numérisation, dont nous sommes de plus en plus tributaires dans la vie professionnelle et la vie privée. Le pic n'est de loin pas encore atteint?

Un spécialiste de l'étude des tendances est un historien tourné vers le futur. L'histoire de l'industrialisation est extrêmement importante pour comprendre ce que signifie le développement actuel de la numérisation. Les débuts de la révolution industrielle étaient tout sauf agréables. Il a fallu des décennies avant l'apparition d'une certaine stabilité et plus particulièrement d'un système étatique social fournissant aux travailleurs une certaine protection. Prenons l'exemple de la Grande-Bretagne. Au moment où l'industrialisation battait son plein à Manchester, l'épicentre du changement, plus de la moitié des ouvriers étaient des enfants. Cela permettait d'abaisser les coûts. De plus, la plupart des travailleurs n'avaient pas d'emploi fixe, mais travaillaient sur un modèle comparable à ce que l'on appelle aujourd'hui l'économie des petits boulots (gig economy). Et les hommes atteignaient une taille inférieure de quelques centimètres par rapport aux gens vivant à la campagne. Par conséquent, l'espérance de vie globale fléchissait dans les zones industrielles. Les grands changements technologiques, comme celui que nous vivons avec la numérisation, déploient toujours leurs effets, et ceux-ci ne sont jamais uniquement agréables.

Se pourrait-il, par exemple, que l'humanité devienne moins intelligente à force de déléguer la réflexion à l'intelligence artificielle?

Oui et non. Les services et l'interactivité mènent à une forme de surmenage car, jamais auparavant nous n'avons connu de

situation où tout est pratiquement disponible sur un simple clic. Tout l'art consiste à exploiter correctement toutes ces possibilités. Cela exige aussi une certaine discipline personnelle. Qui utilise beaucoup une technologie de plus en plus moderne, doit trouver un équilibre et pouvoir se ménager des périodes sans son appareil. Les technologies s'améliorent toujours davantage et leur domination se renforce. Comme dans tout comportement addictif, la question est que puis-je faire pour éviter de sombrer dans la dépendance. Il est depuis toujours dans la nature humaine de déléguer à la machine les tâches qu'elle exécute mieux et plus rapidement. Je vous pose la question: qui de nos jours peut encore calculer de tête une règle de trois? Un terme inconnu? Notre quête de la facilité est le principal moteur de la numérisation.

Pour ramener quelqu'un à la raison, il faut lui dire: prends un miroir et regarde-toi dedans. En Chine, la population est surveillée numériquement, aux Etats-Unis, il est possible de filmer des visages avec une caméra numérique spéciale et de les personnaliser sur Internet. Quels sont les objectifs de la reconnaissance faciale?

C'est une technique en partie déjà très avancée dans la mode ou le monde des cosmétiques. Des fabricants de cosmétiques en France, en Angleterre ou aux Etats-Unis proposent aux détaillants des appareils d'analyse cutanée. Le type de peau peut être déterminé en très peu de temps et un produit de soins composé individuellement. Si souhaité, les données sont enregistrées et peuvent servir à l'environnement pour l'achat de produits supplémentaires. La reconnaissance faciale va toujours plus influencer sur nos vies. C'est une certitude.

Le monde des sciences naturelles déplore le manque croissant de personnel. Et l'âge d'or de l'artisanat n'est plus ce qu'il fut. Est-ce que les artisans en particulier vont un jour ou l'autre être supplantés par des robots sur le marché du travail?

Il y a des corps de métier manuels qui ne pourront jamais être complètement remplacés par des robots. Le travail du bûcheron, par exemple. Dans d'autres domaines, le savoir-faire technique et manuel sont réunis. C'est une évolution qui personnellement me passionne. Aujourd'hui, le métier de boucher ou de boulanger n'est pas très attrayant. Ces deux corps de métier et différents autres domaines vont de plus en plus évoluer vers des professions tendance. Les travaux particulièrement fastidieux sont exécutés par la machine; le rôle de l'homme au second plan va toujours davantage devenir celui d'un raffineur du produit qu'il fabrique.

De quelles opportunités le commerce de détail dispose-t-il?

Le commerce de détail a d'ores et déjà traversé un bouleversement structurel radical et il oriente son offre et en premier lieu ses surfaces de vente vers les besoins de la clientèle. Elle en bénéficie sous la forme de magasins aménagés de manière attrayante. Même les grands distributeurs et les discompteurs se présentent sous la forme d'un bel univers de vente, dans lequel il est agréable de déambuler. Le consommateur est sensible à un beau rayon de viande, de poisson ou de fromage. Il n'aura pas de sitôt envie de renoncer à faire lui-même ses courses. Ces achats se concentrent toutefois sur le seul week-end.

Cela pourrait renforcer l'opinion selon laquelle l'homme moderne mange de plus en plus à l'extérieur pour des questions d'horaire et peut-être par commodité?

A l'avenir, l'expérience gastronomique collective à la table d'un restaurant va probablement être encore plus fréquente. Mais seulement pour des occasions spéciales. D'un autre côté, nous avons souvent tendance à prendre seuls nos repas sur le pouce. La nourriture rapide et les plats cuisinés occupent une place toujours plus grande dans notre comportement alimentaire. Un sandwich vegan durant le trajet du bureau à la gare n'est pas sain, mais justement rapide et pratique.

«Pour ce qui est du secteur de la santé, nous n'avons malheureusement pas de bouton Reset. Il évolue de plus en plus mal.»

David Bosshart



Il y a encore une année, le monde tournait rond. Puis une jeune fille de 17 ans s'est dressée sur le devant de la scène pour pester contre, selon elle, l'augmentation des changements climatiques. Depuis, la mauvaise conscience nous taraude quand nous montons dans une voiture ou même dans un avion. La société de consommation menace-t-elle de devenir une société de renonciation?

On ne parle de renonciation volontaire ou de soumission volontaire à la simplicité que dans une société qui a déjà tout. Quatre personnes sur cinq dans le monde n'ont encore jamais pris l'avion. Et elles éprouvent le besoin impératif de combler leur retard. En Chine, les aéroports poussent comme des champignons, car la grande majorité dans ce pays n'est encore jamais montée en avion. Et on ne peut pas le leur interdire. Nous avons besoin d'objectifs pragmatiques mais ambitieux qui soient réalisables.

La Chine connaît un fulgurant développement économique, dont on n'est pas près d'apercevoir la fin.

Je constate chez nous, d'une part, une société vieillissante qui bâtit sa vie sur ses bons souvenirs et n'aspire plus beaucoup à changer le monde. D'autre part, on voit une couche médiane de la population qui a entre 25 et 35 ans, qui est bien formée et qui a soif de changement, qu'elle s'efforce de réaliser avec beaucoup de dynamisme et d'énergie. L'avancée technologique rapide que connaît

l'Asie va modifier l'industrie, ce qui aura également des effets sur la société.

Ce changement ne s'est-il pas déjà produit: on ne parle plus d'explosion démographique, mais plutôt d'un recul des naissances?

Une société marquée par la prospérité est tributaire de forces de travail performantes et innovantes pour conserver ce niveau élevé. Ce ne sont pas uniquement des hommes, mais également des femmes dans une même proportion. Cela se répercute sur le taux de natalité qui va continuer de baisser. Nous grandissons dans un monde où chacun peut agir et vivre comme il l'entend. C'est en ordre, mais le prix à payer est élevé.

On débat depuis des années de la maladie du secteur de la santé et d'un système d'assurance sociale qui menace de ne plus pouvoir répondre aux besoins. Les gens doivent par conséquent travailler le plus longtemps possible, afin de ne pas alourdir la prévoyance vieillesse. Est-ce ce que l'avenir nous réserve?

Pour ce qui est du secteur de la santé, nous n'avons malheureusement pas de bouton «reset». Il évolue de plus en plus mal. On trouve cependant au Japon de bonnes approches à ce sujet. Des grandes villes comme Tokyo continuent de se développer. L'environnement urbain offre bien plus de services, ce qui explique l'exode rural. La stratégie des villes de petite et moyenne

tailles est d'offrir aux retraités un travail partiel, co-financé par l'administration municipale. Le système social est allégé d'autant, les gens demeurent physiquement en meilleure santé et ne sont pas isolés du monde extérieur. Les rentrées fiscales sont simultanément stabilisées, car les seniors ont plus de moyens et consomment donc davantage.

Les spécialistes de l'étude des tendances identifient non seulement de nouveaux courants mais aussi des revirements de tendance. Y en a-t-il?

Je vois l'aspiration à une certaine simplicité et l'exigence, peut-être, de ne pas avoir le choix entre 50 possibilités, mais uniquement entre deux ou trois.

A l'avenir, quelle place les Etats-Unis occuperont-ils dans l'ordre mondial?

L'issue de la guerre économique sino-américaine visant la possession de la meilleure technologie d'intelligence artificielle est incertaine. La question est: sera-ce le capitalisme d'état chinois, soucieux de préparer l'environnement réglementaire pour les entreprises, sans que le parti ne perde pour autant la mainmise et le contrôle, qui parviendra à s'imposer ou plutôt le marché technologique américain à nouveau solidement renforcé, qui se dirige vers un capitalisme extrêmement orienté vers la performance? Une chose est sûre: nous ne jouons à cet égard en Europe qu'un rôle de spectateur intéressé. ■

A propos de David Bosshart

David Bosshart, 61 ans, est CEO de l'Institut Gottlieb Duttweiler à Rüschlikon. Cet institut est un groupe de réflexion indépendant pour le commerce, l'économie et la société, et est spécialisé dans l'étude interdisciplinaire des tendances. David Bosshart a suivi des études de commerce et obtenu un doctorat de théorie philosophique et politique à l'Université de Zurich. Auteur de nombreuses publications internationales, il est un intervenant multilingue et un orateur très demandé en Europe, en Amérique et en Asie.