

1. Annexe 1 : Interview - Aymeric Olibet

Guide d'entretien

▪ **Introduction**

Bonjour, je m'appelle Benjamin Barthélemy et je suis en master 2 en ingénieur de gestion. Je suis actuellement en train de rédiger mon mémoire sur le rapprochement entre la customisation et le crowdsourcing. Dans ce cadre je souhaiterais vous poser quelques questions concernant ces thématiques.

▪ **Présentation – question générale**

Pouvez-vous vous présenter ? Qui êtes-vous ? Quelle est votre fonction ? Pourquoi êtes-vous un spécialiste du crowdsourcing ?

Dans quel cadre utilisez-vous le crowdsourcing ? Depuis quand l'utilisez-vous ? Comment avez-vous connu le crowdsourcing ? Est-ce une question stratégique ? Est-ce que vous utilisiez déjà cette technique avant qu'elle soit appelée crowdsourcing ? Depuis combien de temps connaissez-vous le concept ? Pourquoi le crowdsourcing ?

▪ **Crowdsourcing**

Définition – caractéristique – processus

Qu'est ce qu'est le crowdsourcing pour vous ? Comment le définiriez avec vos mots ?

Quelles sont les caractéristiques du crowdsourcing ?

Selon vous, quelles sont les utilisations principales du crowdsourcing ?

- Créer un nouveau projet ?
- Générer de nouvelles idées ?
- Soutenir un projet existant ?

Pourquoi utilisez-vous le crowdsourcing dans votre entreprise ?

Avantages inconvénients et limites

Quels sont ses avantages – inconvénients ?

Quelles sont les limites du crowdsourcing ?

Connaissez-vous les régulations du crowdsourcing actuelles ? Existent-elles ? Sont-elles pour le moment totalement délaissées ? Comment cela se passe-t-il au niveau de la TVA, fiscalité ? Y a-t-il toute une polémique à ce propos ?

Est-ce que le crowdsourcing permet un avantage concurrentiel ? Est-ce le cas dans votre entreprise ?

Exemples

Avez-vous des exemples d'entreprises qui utilisent le crowdsourcing ? Connaissez-vous des maîtres dans l'art du crowdsourcing ?

- **La customisation**

Êtes-vous familier avec la notion de customisation en entreprise ?

Si oui : Pourquoi ?

Définition – caractéristique – processus

Qu'est ce qu'est la customisation pour vous ? Comment est-ce que vous le définiriez avec vos mots ?

Quelles sont les caractéristiques de la customisation ?

Selon vous, quelles sont les utilisations principales de la customisation ?

Avantages inconvénients et limites

Quels sont ses avantages – inconvénients ?

Quelles sont les limites de la customisation ?

Connaissez-vous les régulations de customisation actuelles ? Est-ce qu'elles existent ? Sont-elles pour le moment totalement délaissées ?

Est-ce que la customisation permet un avantage concurrentiel ? Est-ce le cas dans votre entreprise ?

Exemples

Avez-vous des exemples d'entreprises qui utilisent la customisation ? Connaissez-vous des maîtres dans l'art de la customisation ?

- **Lien entre les deux thématiques**

Voyez-vous un lien entre ces deux sujets ?

Croyez-vous que la customisation est une forme de crowdsourcing ?

Oui ? Non ? Pourquoi ? Développez

Compte Rendu

▪ **Présentation – question générale**

Dans le cadre de ce mémoire, Monsieur Aymeric Olibet, employé chez BNP Paribas Fortis depuis 12 ans, a été interviewé. Il a travaillé dans différents départements de la section banque d'investissement et de financement, et ce dans différents pays tels qu'en France, en Belgique, en Norvège et en République tchèque. Monsieur Olibet travaille actuellement dans le domaine de l'innovation chez BNP Paribas Fortis. Son rôle est d'aider les entreprises et l'entrepreneuriat via des solutions de financement alternatives. Son point d'entrée sur le crowdsourcing est le crowdfunding. De plus, BNP Paribas Fortis sponsorise et organise la crowdsourcing-week, semaine au cours de laquelle il a pu se rendre compte de l'étendue des possibilités offertes par le crowdsourcing.

Monsieur Olibet relie le sujet de mon mémoire avec ce qui s'appelle le « *customer led innovation* », tendance au travers de laquelle le consommateur redevient maître de ce qu'il demande et de ce qu'il va obtenir. Les sociétés sont donc bouleversées et certaines petites entreprises arrivent à être totalement en phase avec le marché par rapport aux grosses entreprises qui ont du mal à s'adapter. L'entreprise LEGO illustre parfaitement cette tendance. Celle-ci sonde les enfants pour connaître leurs envies pour ensuite produire de nouveaux modèles.

Auparavant, en interne, Monsieur Olibet a utilisé le crowdsourcing pour obtenir différentes idées. Actuellement, en son sein, BNP Paribas Fortis exploite quatre projets de crowdsourcing. Ceux-ci lui permettent de générer diverses idées. Cependant, l'expérience n'est pas un succès total, car ces projets sont mal gérés, mal animés.

▪ **Crowdsourcing**

Définition – caractéristique – processus

Monsieur Aymeric Olibet définit le crowdsourcing en un seul mot : « *Empowerment* ». Chaque personne a aujourd'hui la possibilité, avec ses petits moyens, d'influencer les entreprises, de lancer des initiatives.

Ainsi, par exemple, l'industrie de la musique a été totalement révolutionnée par Internet. Tout chanteur peut tenter de se faire connaître en diffusant ses compositions sur internet.

Selon Monsieur Olibet, chaque intermédiaire avait auparavant une forme de monopole. C'est aujourd'hui bien différent à cause du développement du crowdsourcing ne rendant plus leurs services indispensables, nécessaires et obligatoires.

Selon Monsieur Olibet, les trois caractéristiques du crowdsourcing sont : la capacité de mobiliser une communauté, la capacité d'animer cette communauté et la capacité de réaliser les changements demandés par la communauté.

Il faut voir le crowdsourcing comme un moyen et non une finalité. Le digital n'est pas la solution à tout. Monsieur Olibet croit d'ailleurs beaucoup à la rencontre entre le physique et le digital pour les prochaines évolutions. Il pense que le futur proche sera constitué de communautés d'individus regroupés grâce à l'outil digital. Il faudra cependant parvenir à gérer les différentes communautés et les informations disponibles sur internet. Les individus devront être capables de gérer les communautés auxquelles ils désirent appartenir.

Selon Monsieur Olibet, le crowdsourcing est largement exploité. Ces nombreuses utilisations sont développées sur le slide qu'il m'a présenté durant l'interview (voir annexe 2). Le crowdsourcing peut donc amener de nombreuses idées, peut être utilisé pour que le marché valide des informations (il faudra cependant faire attention à cette pratique, car les informations validées peuvent évoluer au cours du temps),...

Il estime également que le crowdsourcing amène en quelque sorte une précarisation de certains métiers tels qu'un designer, les taxis avec Uber, les hôtels avec Airbnb,... Monsieur Olibet voit cela comme une évolution qui peut mettre les pays développés en difficulté suite à un manque de flexibilité. Le lien humain sera toujours indispensable. Les professions en danger doivent, selon lui, profiter du crowdsourcing pour trouver de nouveaux clients et ensuite développer des relations business privées.

Avantages, inconvénients et limites

Monsieur Olibet a développé plusieurs avantages lors de son interview. Ainsi, le crowdsourcing peut casser les monopoles, peut pousser certaines industries à une transformation importante pour pouvoir répondre plus précisément aux besoins du marché. Le crowdsourcing permet également de donner plus de pouvoir aux consommateurs. En outre, le crowdsourcing peut amener un avantage concurrentiel dans les entreprises, et ce à tout point de vue.

Monsieur Olibet pense que le crowdsourcing constitue un réel challenge pour le modèle économique actuel des pays développés qui vont éprouver pas mal de difficultés à s'y adapter. Les petits pays tels que l'Estonie, par exemple, s'en sortent beaucoup plus facilement que nous. Ceux-ci sont en effet plus petits, plus réactifs.

Un des problèmes actuels rencontrés par le crowdsourcing est le manque de législation et de régulation du phénomène. À sa connaissance, le crowdsourcing n'est soumis à aucune réglementation.

Selon Monsieur Olibet, le crowdsourcing ne rencontrera pas de limites et continuera son évolution, pour finalement se stabiliser et faire partie de notre futur.