



Imbrication  
réussissez !

N°16 - 9 novembre 2017

# L'OBSERVATOIRE IMBRICATION

Scrute pour vous les nouveaux horizons



## L'ABONNEMENT

- De la possession à l'usage -

Aujourd'hui, les individus sont davantage intéressés par l'usage d'un produit que par sa possession. En conséquence, les entreprises proposent de plus en plus d'offres par abonnement. Quelles sont-elles ? Comment mettre en place cette nouvelle organisation, et quels sont les abonnements proposés aux entreprises ?

Le principe

.....

En chiffres

.....

Les domaines d'application

.....

## Le principe

Un abonnement est un accord entre un fournisseur et ses clients pour la livraison régulière ou la mise à disposition de produits ou services en

échange d'un paiement forfaitaire. Les modèles économiques liés à l'abonnement se développent grâce à l'émergence des facilités de paiement sécurisés sur internet, et la gestion automatisée des contrats.

Les entreprises qui proposent des abonnements sont autant des entreprises récentes issues du digital, que des entreprises plus traditionnelles qui renouvellent leurs offres grâce à l'abonnement.

## Une nouvelle relation client

En proposant des abonnements, les établissements se transforment et deviennent fournisseurs de produits et de services. La relation client est repensée : il ne s'agit plus d'acquérir des nouveaux clients, de leur livrer le produit et d'émettre une facture. Il faut établir une relation sur le long-terme et fidéliser ses clients. Cela implique de créer des offres qui répondent précisément aux problématiques des clients, et de chercher à toujours améliorer l'expérience utilisateur. Le service clients doit suivre chacun d'entre eux, recueillir les avis et fournir une assistance.

## Les modèles d'abonnement

1 - **Classique** : accès à un produit ou à un service contre le paiement d'un montant fixe à une fréquence donnée. Offre un accès illimité ou sous certaines conditions. Exemple : salles de sport, boxes, abonnements téléphoniques, internet...

2 - **A la demande** : accès à un produit ou service avec un paiement à l'utilisation. Exemple : vidéo à la demande, VTC (Uber)... Le client a un profil enregistré et consomme régulièrement, ce qui s'apparente à un abonnement.

## Focus sur... les solutions "As a Service"

Ces solutions proposées sous forme de service font partie du cloud computing : ce sont des solutions informatiques disponibles à la demande et à distance, hébergées sur des serveurs.

Ces offres présentent de nombreux avantages pour l'utilisateur qui bénéficie d'une solution personnalisée et flexible ainsi que des dernières mises à jour de façon automatique.

Le fournisseur augmente la valeur ajoutée de son offre : il peut par exemple inclure des formations et des opérations de maintenance. De plus, cela lui garantit un revenu récurrent.

Parmi les fournisseurs de cloud computing les plus connus, on retrouve Microsoft, Amazon, Google, Oracle, IBM, HP, Salesforce (SaaS)... C'est un marché en développement. Le marché du cloud computing est estimé à 147 milliards de dollars en 2017 (plus de 20% de croissance par rapport à 2016).

### Les principales solutions proposées "As a Service"

**SaaS : Software as a Service**  
ou logiciel sous forme de service  
- Utiliser -

Il concerne aussi bien les particuliers que les professionnels. Ceux-ci n'ont plus besoin d'acheter des licences : ils les louent. Le logiciel n'est plus exécuté depuis l'ordinateur de l'utilisateur mais depuis un serveur distant et donc disponible sur n'importe quel poste.

**PaaS : Platform as a Service**  
ou plateforme sous forme de service  
- Construire -

S'adresse principalement aux développeurs de logiciels et d'applications. Cela rend possible le développement (collaboratif ou non), le test, le déploiement et la commercialisation de ses propres applications sur la plateforme. Le fournisseur facture l'accès à la plateforme.

**IaaS : Infrastructure as a Service** ou Infrastructure sous forme de service  
- Héberger -

Dans ce cas, le fournisseur gère tout l'infrastructure informatique matérielle : les serveurs, le stockage, les sauvegardes, la mise en réseau... Le client n'a plus besoin d'avoir des serveurs en interne. Les ressources peuvent évoluer facilement au gré des besoins du client.

**AaaS : Analytics as a Service**  
ou Analyse de données sous forme de service  
Fourniture de logiciels et d'opérations analytiques par le biais d'internet pour accéder à l'analyse de données sans avoir à développer de technologie interne.

**DaaS : Desktop as a Service**  
ou Bureau sous forme de service  
Aussi appelé Bureau virtuel. Cela permet d'accéder à son bureau d'ordinateur depuis n'importe quel terminal, celui-ci étant hébergé en ligne. Cela nécessite une connexion internet.

## En chiffres



85% des consommateurs européens ont souscrit à au moins 1 abonnement.



Les français comptent environ 5,4 abonnements par personne.

## Quelques faits



Une entreprise qui propose des abonnements a une croissance plus rapide qu'une entreprise aux modèles économiques traditionnels.



Les produits "Cloud" de Microsoft représenteront 30% de ses recettes en 2018.



D'après le cabinet Gartner, en 2020, 80% des fournisseurs de logiciels seront passés au modèle de l'abonnement.

## ■ Les domaines d'application

### Gestion des abonnements

[Zuora](#) aide les entreprises de tous secteurs à passer à l'économie de l'abonnement. Pour cela, elle a développé un [logiciel d'aide à la gestion des abonnements](#) et du suivi de cette nouvelle relation client : inscription, facturation, recueil d'avis, analyses des données...

### Luxe

Le marché du luxe est également touché par l'économie de l'abonnement : [Inspirato](#) permet à ses clients de devenir membres d'un [club de vacances](#) haut de gamme moyennant une cotisation mensuelle. [Eleven James](#) propose une location de [montre de luxe](#) qu'il est possible d'échanger tous les 3 mois.

### Energie

Les abonnements dans le domaine de l'énergie sont anciens, mais de nouvelles offres apparaissent comme la [location de chaudières](#) pour 65€/mois ([Zenchaudière](#)). L'abonnement comprend la mise à disposition de l'équipement et sa maintenance.

### Services aux entreprises

Les entreprises comme [Schneider Electric](#) ou [Energiency](#) installent des [capteurs](#) chez leurs clients professionnels et proposent des abonnements pour l'[analyse de données](#) via des logiciels spécifiques. La plateforme [Factoryz](#) permet aux industries abonnées de partager des ressources humaines et matérielles.

Les plateformes de [conciergerie d'entreprises](#) qui participent à l'amélioration de la qualité de vie au travail instaurent également des abonnements pour chaque utilisateur.

L'équipement des [Fablabs](#) est souvent mis à disposition en échange d'une inscription et du paiement d'un forfait.

### Loisirs & grande consommation

[Sur le marché de la vidéo à la demande](#), les abonnements sont très fréquents. On retrouve des acteurs comme Netflix (plus de 100 millions d'abonnés), Amazon Prime ou Orange en plus des acteurs historiques (TF1, FranceTV, etc.).

Les abonnements concernent également [la musique](#) avec des plateformes comme Spotify ou Deezer.

Dans les pays anglophones, la société Classpass propose un abonnement pour ensuite pratiquer le [sport](#) dans un très large réseau de salles de sport participantes.

Les [jeux vidéo](#) sont de plus en plus dématérialisés, et consommés sous forme d'abonnement, sur des plateformes comme Steam ou Twitch.

Le modèle de l'abonnement concerne également les parcs d'attractions, les sites de rencontres, les théâtres et autres lieux culturels, les cinémas, la presse...

Au niveau de la [vie quotidienne](#), des abonnements sont lancés pour recevoir des [vêtements](#) tous les mois, des lentilles de vue, des capsules de café... D'autres offres permettent de s'abonner à des sites pour ne plus payer les frais de livraison (Amazon Prime, Infinity de Showroom Privé, etc.).

### Santé

Avec le développement de la [santé connectée](#), de plus en plus de données sont collectées et analysées sous forme d'abonnement. On peut citer par exemple l'[électrocardiogramme connecté](#) : un capteur posé sur la peau mesure et transmet l'activité cardiaque tout au long de la journée. Les données sont analysées et alertent le porteur en cas d'anomalie. Cette solution est proposée sous forme d'abonnement.

### Transports

Au-delà des abonnements classiques pour les transports en commun, on trouve de nouvelles offres sur le marché : la location de [voitures longue durée](#), l'abonnement [TGVMax](#) pour des voyages illimités pour 79€/mois ou encore la compagnie aérienne [SurfAir](#) qui propose des trajets en avion illimités pour un forfait mensuel...

## ■ Les limites

**Marché des boîtes saturé** : Aujourd'hui, il existe de nombreux abonnements permettant de recevoir à domicile tous les mois une boîte thématique (produits alimentaires, produits de beauté, du terroir, jeux, vêtements, etc.). Ce marché comporte un nombre très important d'acteurs variés (plus de 300 boîtes référencées sur [touteslesboxes.fr](#)).

**Sécurité** : Les solutions SaaS proposées ne permettent pas toujours de garantir un hébergement sécurisé des données récoltées.

**Gestion** : En proposant des offres par abonnement, l'entreprise doit repenser sa relation clients et s'adapter à leurs habitudes de consommation.

Si vous avez des questions, ou si vous êtes intéressé par d'autres sujets, écrivez-nous : [imbk-partenaires@imbrikation.fr](mailto:imbk-partenaires@imbrikation.fr)



Imbrikation SAS  
7 rue Alexander Fleming  
49066 Angers Cedex  
02 41 20 28 89