

Secteur de l'énergie et des utilities : l'automatisation intelligente dynamise l'efficacité opérationnelle, le chiffre d'affaires et l'engagement client

Les entreprises du secteur doivent concentrer leurs efforts sur les « quick wins »¹ dans les fonctions clés telles que la planification, l'optimisation du rendement et la gestion des réclamations

Paris, le 28 mai 2019 – Selon une nouvelle étude du [Capgemini Research Institute](#), le secteur de l'énergie et des utilities à de plus en plus recours à l'automatisation intelligente, avec notamment l'intelligence artificielle (IA) dont l'utilisation a considérablement augmenté depuis 2017. Toutefois, les dirigeants sous-estiment son potentiel et ne priorisent pas les projets de déploiement à grande échelle.

L'étude « [Intelligent Automation in Energy and Utilities: The next digital wave](#) » révèle que près de la moitié des répondants ont sous-estimé les bénéfices qu'ils peuvent tirer de leurs initiatives d'automatisation intelligente. Seules 18 % des organisations mettent en place des cas d'utilisation « quick-wins », tandis que 15 % des personnes interrogées seulement déclarent que leur entreprise déploie des programmes d'automatisation intelligente à grande échelle.

L'étude met en évidence que les évolutions technologiques et la concurrence accrue mettent à rude épreuve le business model traditionnel des entreprises du secteur de l'énergie et des utilities partout dans le monde. Elle indique que l'automatisation et l'IA seront essentielles à ces entreprises pour atteindre les objectifs climatiques et répondre à la demande croissante en matière d'énergie propre, fiable et à bas prix.

Le rapport montre également d'importantes disparités en matière de déploiement de l'automatisation au niveau régional et dans les sous-secteurs :

- Aux États-Unis, 23 % des acteurs de l'énergie et des utilities ont mis en place des initiatives d'automatisation intelligente à grande échelle, contre 16 % en France et en Inde, et tout juste 8 % au Royaume-Uni.
- Parallèlement, dans le secteur pétrolier et gazier, un dirigeant sur cinq (20%) indique travailler sur plusieurs cas d'utilisation à grande échelle, contre 6 % pour les compagnies des eaux.

Bien que le secteur tire de nombreux avantages de l'automatisation intelligente par rapport à d'autres industries, les entreprises doivent encore la déployer à grande échelle, concentrer leurs efforts sur les « quick wins » et pallier la pénurie de compétences digitales pour la pérenniser.

L'étude a été menée auprès de 529 cadres (managers ou fonctions supérieures) travaillant dans le secteur de l'énergie et des utilities. En voici les principales conclusions :

L'automatisation intelligente apporte au secteur de nombreux avantages :

¹ Les cas d'utilisation « quick wins » sont peu complexes au niveau de la mise en place, mais présentent des avantages importants en termes de prévisions, d'échanges d'énergie, d'optimisation du rendement, d'interfaces de comportement du réseau et de gestion des réclamations.



Selon l'étude, contrairement à d'autres industries, le secteur de l'énergie et des utilities fait d'ores et déjà le constat des avantages liés à l'automatisation : amélioration de l'efficacité opérationnelle, impact positif sur le chiffre d'affaires et sur l'engagement client. Parmi tous secteurs confondus les dirigeants du secteur de l'énergie et des utilities sont les plus nombreux à déclarer tirer des bénéfices des initiatives d'automatisation intelligente. Exemples de domaines concernés :

- 40 % des dirigeants ont déclaré avoir constaté une augmentation de la qualité opérationnelle (30 % tous secteurs confondus)
- 45 % ont constaté une augmentation du nombre de prospects (27 % tous secteurs confondus)
- 81 % ont amélioré l'expérience client grâce à un délai de réponse moindre (60 % tous secteurs confondus)
- 78 % ont constaté une diminution du nombre de processus en lien avec les demandes et achats (61 % tous secteurs confondus)
- 32 % ont constaté une augmentation de la productivité (26 % tous secteurs confondus)

En termes de bénéfices, 47 % ont sous-estimé les économies potentielles, 48 % la satisfaction client et 45 % l'impact sur les revenus nets et complémentaires.

Abhijeet Bhandare, *Chief Automation Officer* chez GE Power, explique : « *Nos critères de sélection pour les cas d'utilisation de l'automatisation sont très clairs. Nous avons près de 200 projets d'automatisation en cours d'élaboration et, en moyenne, environ 50 à 60 % d'entre eux devraient être rejetés. Vous devez porter votre attention sur la moitié restante, car c'est elle qui apportera la plus forte valeur ajoutée. Vous devez définir les critères appropriés, qu'il s'agisse de valeur, d'efficacité, d'économies ou de coût de renoncement. Les organisations doivent privilégier la qualité des cas d'usage à la quantité.* »

80 % des organisations passent à côté des « quick-wins » relatifs aux cas d'utilisation critiques :

Au sein des fonctions clés, seuls 18 % des entreprises du secteur de l'énergie et des utilities mettent en place des cas d'utilisation « quick-wins ». Au lieu de cela, un peu plus du tiers des organisations du secteur de l'énergie et des utilities (38 %) concentrent leurs efforts sur des cas d'utilisation faciles à mettre en œuvre, mais dont les bénéfices sont faibles.

Les difficultés commerciales et le manque de compétences entravent le déploiement à grande échelle :

Tandis que l'adoption de l'IA s'est généralisée au sein du secteur, avec la majorité (52 %) des répondants ayant déployé plusieurs cas d'usage (ils étaient seulement 28 % à avoir mis en place des pilotes il y a deux ans), ils sont seulement 15% à déclarer en avoir déployés à grande échelle.

Les difficultés commerciales sont citées par les répondants comme des obstacles au déploiement à grande échelle, notamment en raison d'un manque de coordination entre les différentes divisions (37 %), d'un manque d'engagement de la direction (35 %) et d'une réticence des entreprises à expérimenter des technologies susceptibles de pouvoir remplacer l'humain (34 %).

De nombreux dirigeants pointent également du doigt le manque de compétences : une majorité (55 %) évoque un manque de personnel formé aux technologies de l'automatisation. Parallèlement, 47 % dénoncent des efforts limités pour la reconversion des salariés, 42 % la difficulté à retenir les salariés disposant des compétences utiles et 41 % les réticences des salariés à acquérir de nouvelles compétences.

Philippe Vié, à la tête du secteur Energie & Utilities au sein du groupe Capgemini, explique : « *Le secteur de l'énergie et des utilities constate déjà l'impact positif de l'automatisation intelligente sur l'efficacité*



opérationnelle, la satisfaction client et le chiffre d'affaires. C'est donc à juste titre que les dirigeants font du déploiement de l'automatisation l'une de leurs priorités.

Il convient à présent de se concentrer sur les facteurs qui permettront la généralisation de plusieurs cas d'utilisation, dont l'investissement dans les profils spécialisés, une meilleure coordination entre les différents départements et un engagement plus marqué de la direction. Ayant pris conscience des avantages de l'automatisation, les entreprises du secteur doivent désormais redoubler d'efforts pour en tirer le meilleur parti. »

Méthodologie

Le *Capgemini Research Institute* a mené une première étude auprès de 529 cadres (managers ou fonctions supérieures) du secteur de l'énergie et des utilities testant ou mettant en place l'automatisation. L'échantillon est composé de répondants de sept pays (États-Unis, Allemagne, Inde, Royaume-Uni, France, Pays-Bas et Suède) et de cinq sous-secteurs : électricité, pétrole/gaz, énergie, eau et électricité/gaz.

Vous pouvez télécharger une copie du rapport en cliquant [ici](#)

Pour en savoir plus sur l'automatisation intelligente dans les différents secteurs : « [Reshaping the future: Unlocking automation's untapped value](#) », étude mondiale menée par le *Capgemini Research Institute* en 2018.

Pour en savoir plus sur les tendances du marché de l'énergie et des utilities : [World Energy Markets Observatory 2018](#) (l'Observatoire Mondial des Marchés de l'Énergie 2018)

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte plus de 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 13,2 milliards d'euros en 2018.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

À propos du Capgemini Research Institute

Le « Capgemini Research Institute » est le centre de recherche de Capgemini. Il publie régulièrement des études sur l'impact des technologies numériques au sein des organisations et des grands secteurs économiques. L'équipe de l'Institut s'appuie sur le réseau international d'experts de Capgemini et travaille en étroite collaboration avec les partenaires académiques et technologiques du Groupe. Il dispose de plusieurs centres de recherche dédiés en Inde, au Royaume-Uni et aux États-Unis. Il a été récemment classé [N°1 mondial](#) pour la qualité de ses recherches par des analystes indépendants.

Plus d'informations sur <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>