



D.R.  
**Jean Trzcinski**

Associate partner au bureau belge de Sia Partners (Consulting 4.0).

■ En l'absence de solutions propres, les sociétés européennes se retrouvent pieds et poings liés à des groupes américains. Il y a risque de rupture technologique dans l'un des plus grands chantiers d'avenir !

artificielle (bien entendu, la frustration des utilisateurs peut augmenter très rapidement en cas de mauvaise compréhension ou de mauvaises réponses trop nombreuses) et, surtout, sur la capacité à nouer des partenariats pertinents !

Les services offerts doivent couvrir l'univers toujours plus nombreux des besoins des consommateurs : informations du quotidien, les multimédias

(VOD, streaming de musique), le shopping, les réservations de moyens de transport ou de logements, mais également la domotique qui va mettre à mal les *boxes* de nos énergéticiens.

On le constate : pour s'imposer les assistants vocaux devront couvrir un large spectre de services mais le service qui semble se détacher est le shopping en ligne. Par conséquent, le produit d'Amazon et sa force logistique prennent les devants. Alexa est capable de convertir concrètement l'interaction avec l'humain car les désirs du consommateur se matérialisent quelques jours plus tard.

#### Obligation de partenariat

En l'absence de solutions qui leur sont propres, les sociétés européennes se retrouvent pieds et poings liés à s'associer avec les groupes américains si elles veulent offrir un service de ce type à leurs clients, donnant de facto à Amazon ou Google accès à un portefeuille d'informations commercialement intéressantes.

Pourtant, la multiplicité des langues (singulièrement en Belgi-

que!) aurait pu/dû créer une barrière naturelle à des géants anglophones. Bien que les assistants virtuels existent déjà depuis quelque temps de l'autre côté de l'Atlantique, leur déploiement dans les langues européennes ne débute que maintenant.

L'accumulation de ces partenariats montre l'absence de réaction des sociétés européennes (de la distribution, de l'entertainment ou de l'industrie) et le risque encouru sur cette technologie qui va s'avérer l'une des plus importantes des dix prochaines années.

Cette rupture technologique va également entraîner une refonte des organisations et une automatisation accrue des métiers : les métiers en interaction directe avec les clients seront fortement impactés (information, réservation, commande, service après-vente...)

On peut également s'attendre à une révolution marketing liée à la marque car les produits ou services pertinents remontés au consommateur seront organisés par l'assistant lui-même. Du reste, Amazon ou Google ont démarré une verticalisation de leurs activités couvrant un spectre de plus en plus large de besoins des consommateurs. Ils ne s'arrêteront pas en si bon chemin et remettront en question leurs partenariats lorsque ceux-ci ne leur seront plus indispensables.

Derrière les Américains, les Chinois semblent se réveiller avec des géants tels qu'Alibaba et son assistant AliGenie ou encore Xiaomi... où sont les Européens ?

Bien que les assistants virtuels existent déjà depuis quelque temps de l'autre côté de l'Atlantique, leur déploiement dans les langues européennes ne débute que maintenant.

## CHRONIQUE

# Trop d'inégalité... et aussi d'égalité ?

■ Bien sûr qu'il faut se réjouir de la revalorisation des minima sociaux ! Par contre, le travail mal payé paie vraiment trop mal par rapport à la non-activité.



**Etienne de Callatay**  
Chroniqueur<sup>(1)</sup>

#### Côté éco

Si l'exacerbation des inégalités choque, l'amélioration de la protection sociale pour les moins bien nantis nous confronte à un grave dilemme.

Ma belle-mère aimait dire que dans la recette du bonheur un ingrédient est de regarder non ceux qui ont plus mais ceux qui sont moins gâtés que soi-même. Les économistes qui ont étudié le bonheur (car un économiste, ce n'est pas que pour commenter les crises qu'il n'a pas prévues) confortent cette idée que le sentiment de bien-être individuel est influencé de manière déterminante par la propension de chacun à la jalousie.

Il est aujourd'hui communément admis que le vote pour Trump&Co est un vote négatif, traduisant un mal-être social largement présent au sein de ce qui est communément appelé la classe moyenne. Il a été avancé qu'avec un ascenseur social en panne et un avenir qui paraît plombé pour les jeunes générations, la part croissante du revenu et du patrimoine revenant au "top 1%" popularisé par Thomas Piketty expliquerait ce mal-être. L'exacerbation des inégalités alimenterait les sentiments d'injustice et de jalousie. L'économiste américain Greg Mankiw, auteur de manuels parmi les plus prisés dans les facultés d'économie, a relayé une autre explication à ce mal-être qui, tout en étant compatible avec la première, celle du "trop d'inégalité", pourrait être résumée par "trop d'égalité".

L'idée qu'il puisse y avoir trop d'égalité choque. D'où vient-elle ? Le sujet est extrêmement sensible, et il s'agit donc d'être prudent, mais la proposition derrière le "trop d'égalité" est que l'écart de pouvoir d'achat entre la classe moyenne et les moins bien nantis a eu tendance à se contracter, et que cette contraction, loin d'être vécue comme une avancée sociale, est perçue comme une injustice en regard des efforts fournis. En tenant compte des im-

pôts sur le revenu et aussi des transferts sociaux auxquels un individu perd accès quand son revenu augmente, il apparaît qu'aux États-Unis 100 dollars de revenus en plus pour la classe moyenne ne lui donnent que 24 dollars de pouvoir d'achat additionnels. On peut alors dire que, pour cette partie de la population, le taux effectif de taxation atteint 76%. On est bien au-delà du plafond absolu de 50% ayant inspiré le "bouclier fiscal" de Nicolas Sarkozy, et cela pour des personnes qui sont loin d'être privilégiées.

Ce problème n'est pas cantonné aux États-Unis. Les expressions de "piège à l'emploi" et de "trappe au chômage", qui caractérisent une situation d'incitation financière faible, voire inexistante, à travailler, sont bien connues de ce côté-ci de l'Atlantique également. En Belgique, le revenu d'intégration sociale (RIS), l'ancien "minimex", a été sensiblement revalorisé ces dernières années, largement au-delà du rythme de hausse des salaires. Selon des données fournies par Philippe Defeyt, le RIS belge est passé de 34,1% du revenu moyen hors revenu de la propriété en 2007 à 39,8% en 2017. Il s'agit ici d'une comparaison avec le salaire moyen des Belges. Une comparaison avec le pouvoir d'achat des salariés "au bas de l'échelle" et des "petits" indépendants aurait montré que le travail mal payé paie vraiment mal par rapport à la non-activité.

La priorité à donner au sort des plus faibles invite, bien entendu, à se réjouir de la revalorisation des minima sociaux mais la préoccupation de la cohésion sociale impose de tenir compte du ressentiment de la classe moyenne. La perception d'une trop faible reconnaissance pécuniaire du travail peut faire le jeu du populisme. Entre éthique de conviction et éthique de responsabilité, il faut admettre que de bonnes intentions puissent paver l'enfer.

→ (1) Université de Namur  
etienne.decallyat@orcadia.eu