La coproduction à l'heure du numérique : risques et opportunités pour le.la consommateur.rice et l'emploi ?

Catégorie
Vie de l'assemblée
Date de publication
Publiée le 25/10/2016
Saisine liée :
La coproduction à l’heure du numérique. Risques et opportunités pour le.la consommateur.rice et l’emploi
Sous-titre
Le CESE a rendu son avis
Chapeau

Avis rapporté par Mme Martine Derobert-Masure, au nom de la section des activités économiques présidée par Mme Delphine Lalu.

Corps

La répartition des rôles entre producteur.rice.s et consommateur.rice.s, qui prévaut dans le modèle de consommation de masse, devient aujourd’hui plus floue. Dans une économie de plus en plus numérique, le.la client.e est aujourd’hui toujours plus impliqué.e et sollicité.e dans sa consommation. Cette évolution a des effets sur l’ensemble de la société.

La coproduction, à savoir la participation des consommateur.rice.s à la production des biens et services qu’il.elle.s consomment, connaît un fort développement. Les pratiques de consommation évoluent vers une plus grande implication des consommateur.rice.s, avec l’extension du modèle du libre-service, le développement du « marketing participatif » ou encore de l’économie collaborative. 88 % des Français.es ont, par exemple, déjà utilisé une caisse automatique en supermarché. Près de la moitié d’entre elles.eux recourent régulièrement à la consommation collaborative. Leurs comportements évoluent rapidement: avec le développement des outils de gestion bancaire en ligne, seul.e.s 18 % des Français.es fréquentent leur agence plusieurs fois par mois, contre plus de 50 % en 2010.

L’essor de ces modes de consommation reflète notamment la recherche, de la part des consommateur.rice.s, de prix plus bas, de gains de temps et de flexibilité. Il répond aux attentes du corps social en termes de relations de consommation plus individualisées ou davantage porteuses de sens sur le plan éthique, social ou environnemental. Il traduit également l’importance croissante qu’accordent les entreprises aux client.e.s dans leur modèle d’affaires, afin d’optimiser leur marge, de réduire leur risque d’offre ou encore de fidéliser leur clientèle.

Les outils numériques jouent un rôle déterminant dans cette évolution, en intensifiant les relations entre consommateur.rice.s et producteur.rice.s. Par l’ampleur des données qu’ils génèrent, ils ouvrent la voie à de nouvelles formes de coproduction fondées sur la valorisation des données des consommateur.rice.s, le plus souvent à leur insu.

La coproduction soulève des enjeux qui concernent l’ensemble de la société. Tout en ouvrant aux consommateur.rice.s des espaces de créativité, elle pose des défis en termes d’accessibilité numérique, de

répartition de la valeur coproduite et de protection des données personnelles et de la vie privée.
Sur le plan économique, les effets de la coproduction se mêlent à ceux de la transition numérique. Elle peut favoriser le développement d'une filière numérique dynamique, domaine dans lequel la France dispose d'indéniables atouts, mais aussi introduire des distorsions de concurrence. Dans le même temps, le report sur le.la consommateur.rice de certaines tâches peut s'effectuer au détriment de l'emploi salarié. Le bilan des créations et destructions d'emploi en résultant fait l'objet d'appréciations divergentes. Il n'en reste pas moins que l'évolution des pratiques de consommation entraînent des bouleversements qui doivent être accompagnés.

Sur le plan environnemental, l'économie collaborative promeut des modes de consommation davantage axés sur l'usage que sur la possession, mais dont le bilan environnemental dépend des pratiques des consommateur.rice.s et doit prendre en compte l'empreinte des technologies utilisées.

Pour le CESE, ces enjeux légitiment l'intervention de la puissance publique afin de garantir que le développement de la coproduction s'effectue dans l'intérêt du.de la consommateur.rice, de l'emploi et de la croissance.

L'avis est adopté. Résultats du vote : 156 pour, 0 contre, 2 abstentions.

Martine Derobert est secrétaire générale de l'AFOC et contrôleure à la DGFIP. Elle siège au CESE à la section des activités économiques et à la délégation aux droits des femmes et à l'égalité où elle représente le groupe de la CGT-FO.

© - copyright CESE - Mai 2024