

L'automatisation intelligente dans le secteur de l'énergie et des utilities

La prochaine évolution digitale



SYNTHÈSE

“

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.

Philippe VIÉ, Vice President | Energy, Utilities and Chemicals sector head, Capgemini

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.

Une nouvelle étude du *Capgemini Research Institute* révèle que le secteur de l'énergie et des utilities à de plus en plus recours à l'automatisation intelligente, avec notamment la mise en œuvre des techniques de l'intelligence artificielle (IA) dont l'utilisation a considérablement augmenté depuis 2017. Toutefois, les dirigeants sous-estiment son potentiel et ne mettent pas assez l'accent sur les projets de déploiement à grande échelle.

L'étude *Intelligent Automation in Energy and Utilities: The next digital waves* met en évidence les évolutions technologiques et la concurrence accrue qui mettent à rude épreuve le *business model* traditionnel des entreprises du secteur 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 % seulement pour les compagnies des eaux.



“

Nos critères de sélection pour les cas d'utilisation de l'automatisation intelligente 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.

Abhijeet BHANDARE, Chief Automation Officer,
GE Power



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ETUDE

L'AUTOMATISATION INTELLIGENTE APPORTE AU SECTEUR DE NOMBREUX AVANTAGES

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** :

- **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)

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.

A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. À 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/fr



Téléchargez le rapport *Intelligent Automation in Energy and Utilities: The next digital wave*
www.capgemini.com/fr-fr/capgemini-research-institute/

N'hésitez pas à nous contacter pour un rendez vous

Philippe Vié

Vice President | Energy, Utilities and Chemicals sector head, Capgemini
philippe.vie@capgemini.com

People matter, results count.