

Cas pédagogique GEN-MEET

Quelle place pour les systèmes d'information dans la stratégie des entreprises à l'aune des nouveaux enjeux économiques, sociaux et écologiques?

1. Lecture requise

Introduction du livre et chapitre 1

2. Présentation du cas

GEN-MEET est une entreprise créée il y a 2 ans autour d'un service de mise en relation d'étudiants cherchant un logement et des personnes âgées prêtes à accueillir chez elles des personnes. Vingt personnes travaillent actuellement sur le projet. Le projet d'entreprise a démarré suite à un double constat. D'un côté, les villes universitaires ne sont pas en capacité d'offrir des logements abordables à tous les étudiants. En effet, l'offre privée est chère et les chambres dans les cités universitaires sont en nombre insuffisant. D'un autre côté, on observe une population de personnes âgées de plus en plus seules dans leur logement. Or celles-ci disposent de logements souvent trop grands pour elles. Ce constat a été réalisé en amont du projet d'entreprise par une association luttant contre l'isolement social. Cette association a longtemps cherché un partenaire privé pour mettre en relation sous forme de prestations croisées ces deux populations. N'ayant pas pu trouver de partenaires intéressés, deux salariés de l'association ont décidé de donner leur démission et de se lancer dans l'aventure. C'est ainsi qu'est née GEN-MEET.

Le projet de l'entreprise est fondé sur la création d'une plateforme multi-acteurs rassemblant tous les partenaires concernés par cette problématique inter générationnelle. C'est ainsi que le projet GEN-MEET se construit en partenariat avec plusieurs grandes universités, des municipalités, des organismes sociaux (en lien avec des étudiants ou des personnes âgées), et des entreprises privées présentes sur le marché de l'aide et de l'assistance à domicile.

Le système d'information de GEN-MEET propose deux interfaces :

- Du côté des partenaires institutionnels et entreprises, la plateforme en ligne offre un certain nombre de services ciblés : enregistrement d'une place disponible dans un logement (chez une personne âgée), déclaration des choix d'accueil, sélection des étudiants intéressés, possibilité de renseigner un système de réputation sur les étudiants.
- Du côté des étudiants, une application mobile permet de s'inscrire au service et d'émettre des vœux sur les choix géographiques et les conditions d'accueil.

Le système d'information de GEN-MEET a donc vocation à se positionner sur un marché biface.

REMARQUE. Un marché biface est un type de marché particulier nécessitant pour fonctionner l'existence de deux groupes de clients différents dont la particularité est d'être interdépendants. Un exemple typique de marché biface est celui entretenu par la majorité des journaux quotidiens. Typiquement un journal doit composer sa publication avec des clients interdépendants que sont les lecteurs et les annonceurs. En théorie, les lecteurs lisent le journal s'ils trouvent du contenu journalistique de qualité et les annonceurs sont prêts à acheter des encarts publicitaires sur le journal si celui-ci a beaucoup de lecteurs. Au final, le journal doit

trouver le juste équilibre entre différents paramètres : prix de vente du journal, prix de vente des encarts, quantité de contenu journalistique, quantité de contenu publicitaire...

Le marché de GEN-MEET est en pleine croissance et la stratégie de l'entreprise se veut résolument internationale. Son modèle d'affaire est basé sur une commission payée par les partenaires institutionnels. Pour les étudiants le service est gratuit. Sur le plan technique, l'entreprise a fait le choix du logiciel open-source pour construire sa plateforme. Dès ce fait, elle n'a pas à payer de coûts de licence.

Le comité stratégique de GEN-MEET envisage deux scénarios d'avenir à moyen terme :

- Développer une application mobile à destination des personnes âgées. Une telle application aurait un double avantage : pouvoir se passer du recours aux partenaires institutionnels et développer des services personnalisés. Ainsi, cette application pourrait intégrer un dispositif de détection de chute pour mettre en relation à tout moment les personnes âgées avec leur entourage et notamment avec les étudiants accueillis. Il s'agirait de construire autour des personnes âgées un système de vigilance associé à un service d'assistance immédiat. L'entreprise envisage à plus long terme d'élargir cette offre de service à d'autres paramètres en lien avec les soins et la santé.

- Enrichir l'application mobile à destination des étudiants. Ces derniers pourraient notamment être mis en contact direct avec les personnes âgées. Dès lors, le système de réputation pourrait être ouvert aux étudiants pour qu'ils expriment des avis sur l'accueil dont ils ont bénéficié.

Dans cette perspective GEN-MEET a commencé à se rapprocher d'un opérateur de big data. Les membres de l'association à l'origine de la création de l'entreprise expriment des critiques : risque d'atteinte à la vie privée des personnes âgées ; divulgation d'information non contrôlée ; risque psychologique ; possibilité de manipulation ou de chantage.

2. Questions

1. En quoi selon vous la proposition services de GEN-MEET est-elle innovante en termes économiques, sociaux et écologiques ?
2. Quels rôles jouent les systèmes d'information dans ce projet d'entreprise ?
3. Comment GEN-MEET peut-elle gérer efficacement la croissance de sa plateforme numérique en lien avec de gros partenaires ?
4. Pensez-vous que le choix de GEN-MEET de travailler avec un logiciel open-source est un bon choix ? Pourquoi ?
5. Pensez-vous que les critiques émises par l'association peuvent être entendues dans le cadre d'un tel projet d'entreprise en pleine croissance ? Pourquoi ?