

# AFRIQUE

## *Le foyer de l'expérience-consommateur du futur*

**EXTRAIT** du livre *The Next Africa: An Emerging Continent Becomes a Global Powerhouse* de Jake Bright et Aubrey Hruby

74

**N**ous estimons que l'expérience-consommateur future dans les marchés développés ressemblerait davantage à celle que l'on constate en Afrique contemporaine qui est moins distincte, plus communautaire, offrant des options d'achats immédiates et personnalisées. Les Africains ont très rapidement développé un vaste éventail d'options en matière de consommation, que ce soit en termes de produits à acheter ou de lieux pour faire leurs achats, allant du marchand ambulant, ou le camion-épicerie aux marchés ouverts, en passant par les supermarchés, ou la livraison directe après un achat on-line.

L'introduction des camions alimentaires au cours des dernières cinq années dans plusieurs villes américaines reflète l'émergence des options hybrides que les Africains connaissent et adoptent déjà. Les pays africains seraient probablement prêts à utiliser le service de livraison par drones avant même qu'il ne soit disponible aux États-Unis ou en Europe.

Alors que les législateurs tentent de mettre en place un cadre juridique destiné à réglementer l'usage des drones commerciaux sur l'espace aérien municipal des villes américaines, les entreprises africaines avanceront sur cette voie. L'incitation, étant donné les problèmes d'infrastructure, même dans les villes moyennes et les mégapoles, est beaucoup plus importante.

Les tests de drones à grande échelle et les programmes pilotes se font encore attendre. Ils sont en principe prévus pour l'année prochaine.

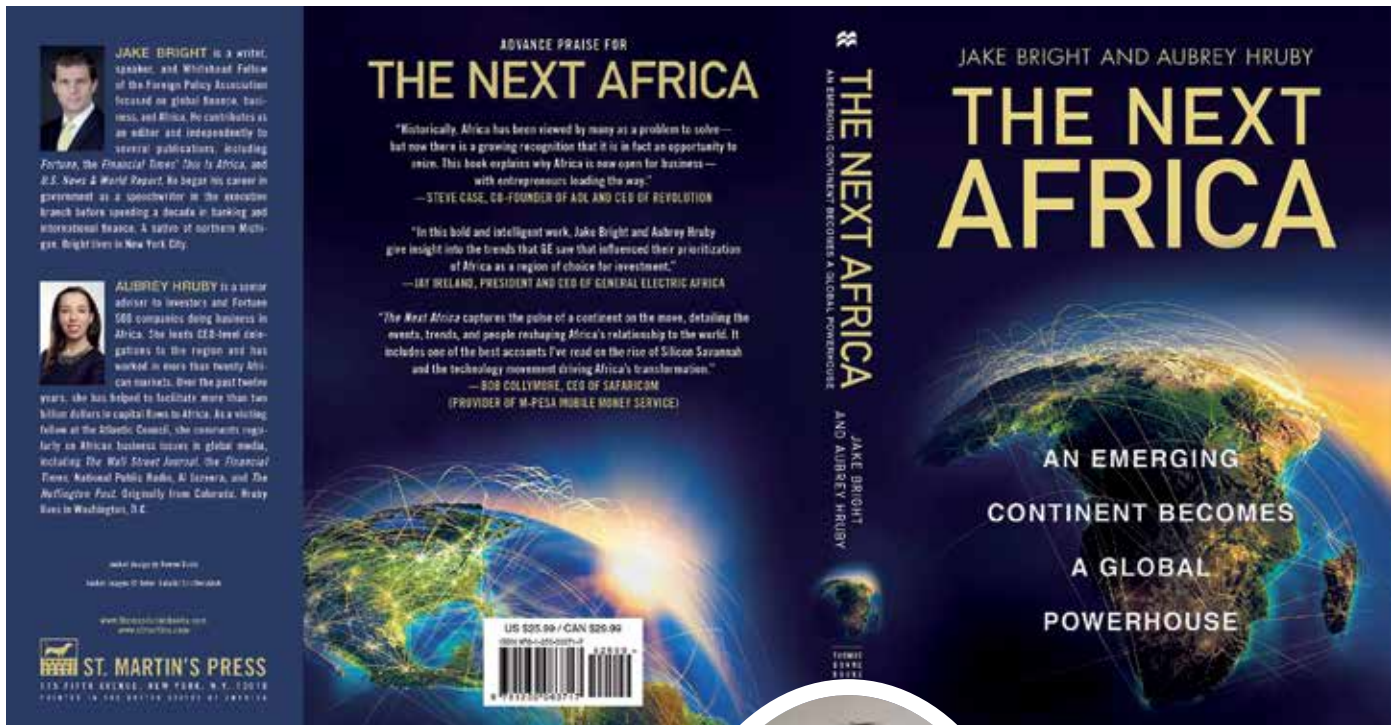
En effet, Kilimall, une start-up en ligne, est en cours de négociations avec les organismes de réglementation sur les livraisons le jour même par des mini-drones au Kenya.

Quand à Jonathan Ledgard, auteur et ancien journaliste basé en Afrique, devenu amateur de drones, il s'efforce de mettre sur pieds la première ligne commerciale de drones au monde, par laquelle les marchandises seront acheminées à travers la Tanzanie, le Rwanda et l'Ouganda en 2016.

Ledgard explique dans ses écrits comment la technologie future pourra s'intégrer dans le développement de l'Afrique: «*Les drones de marchandises représentent un système de transport supplémentaire... Ils sont inutiles pour le dernier tronçon de la livraison du genre prévu par Amazon Prime Air... Ce sont des véhicules de taille moyenne, transportant des charges moyennes et survolant des distances moyennes entre des communautés de taille moyenne.*»

Un âne dans le ciel n'éliminera en aucun cas l'âne sur le terrain, pas plus qu'il ne nie la valeur d'une moto ou d'un vélo. Mais les drones peuvent améliorer les services de santé et d'urgence, connecter les marchés et faire croître l'industrie en Afrique à un moment critique de son histoire. «*Les drones du futur serviront la classe moyenne africaine qui ne cesse d'accroître.*»

Bien que le service de livraison par drones soit encore à la phase pilote, l'effet combiné de la prolifération des supermarchés, de la distribution spécialisée et de l'e-commerce est déjà en train de changer radicalement le comportement des



**Un âne dans le ciel n'éliminera en aucun cas l'âne sur le terrain, mais les drones peuvent améliorer les services de santé et d'urgence, connecter les marchés et faire croître l'industrie en Afrique à un moment critique de son histoire.**



AUBREY HRUBY

consommateurs en Afrique. Il sera fini le temps où l'on envoyait un texto ou un appel à travers Facebook par les amis africains à toute personne venant de DC à Addis du genre « *Ce serait génial si vous pouviez ramener à ma sœur un nouvel iPad. Vous serez bien sûr remboursés* ». Fini les montagnes de bagages enregistrés par des familles africaines à la fin de leurs voyages consacrés au shopping aux États-Unis et en Europe. Fini les sociétés de services rudimentaires de packaging et de la bagagerie.

Au même titre qu'ils avaient franchi à saute mouton à l'infrastructure des télécommunications, les Africains peuvent également sauter le concept

de la propriété et passer directement à l'économie partagée de Spotify, Uber, et Airbnb.

Riches et pauvres, ils auront tous accès à une expérience-client mixte leur permettant d'effectuer leurs achats quand ils le veulent, où ils veulent. Qu'ils soient coincés dans un embouteillage, chez eux, au travail, ou quelque part entre les deux, les Africains redéfiniront l'expérience-consommateur de l'avenir. ▀

From *The Next Africa* by Jake Bright and Aubrey Hruby. Copyright (c) 2015 by the authors and reprinted by permission of Thomas Dunne Books, an imprint of St. Martin's Press, LLC.