

De l'ERP au SaaS

Repenser l'infrastructure des services dans l'économie agentifiée

Livre blanc – août 2026

Analyse des mutations structurelles de l'infrastructure des services : vers le modèle SaaS

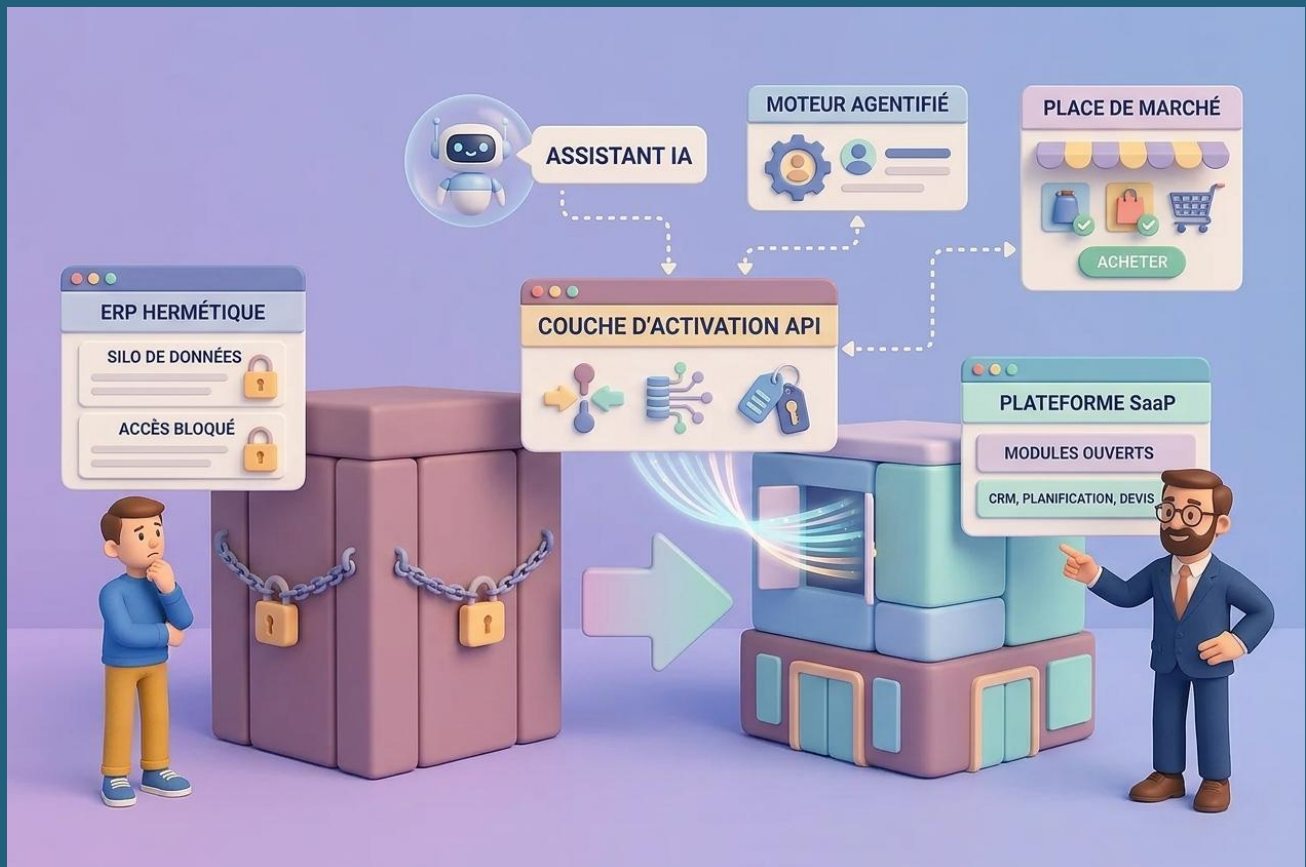


Table des matières

Préambule	3
1. Genèse d'un retard technologique : Le rendez-vous manqué des années 2010	4
2. Le paradoxe technologique actuel : Front-office vs Back-office	7
A. Les ERP métier : Utiles, mais conçus pour un monde pré-IA	7
B. Les plateformes e-commerce : Modernes, mais limitées au front-office	8
C. Les limites des solutions palliatives : quand le « bricolage » technique ne suffit plus	8
3. Le grand basculement : L'avènement de l'économie agentifiée	11
A. De la visibilité à l'exécution : le nouveau seuil de valeur	12
B. La donnée métier comme actif stratégique	12
C. Une fragmentation de la recherche plutôt qu'un remplacement brutal de Google	13
D. La compatibilité agentique comme nouveau standard	13
4. La souveraineté commerciale : conserver la maîtrise de la valeur	15
5. L'impératif architectural : Le passage du SaaS au SaaP	17
6. Une évolution naturelle : de l'abaque logiciel au calcul programmable	19
7. Analyse des modèles de valeur pour les éditeurs de logiciels	23
8. Les professionnels des services face à une nouvelle concurrence invisible	25
9. Observations de marché : des marketplaces aux systèmes intégrés	29
10. Trois scénarios prospectifs pour le marché des services	34
11. Le SaaP comme point de convergence entre ERP et marketplace	36
12. Feuille de route de transition vers une infrastructure SaaP	39
13. De la théorie à la pratique : l'émergence des infrastructures d'orchestration	41
14. Dynamiques concurrentielles : l'enjeu de la lisibilité machine	43
Conclusion générale	45
Note de l'auteur	46
Présentation de la solution Platformeasy	47

Préambule

Pendant des années, les prestataires de services ont pu bâtir leur développement technologique sur deux piliers devenus insuffisants : des ERP métier conçus pour organiser l'interne et des sites vitrines destinés à présenter l'offre. Peu d'entre eux ont intégré des plateformes e-commerce focalisées sur la captation immédiate de la demande, alors que le e-commerce de services a déjà plus de 10 ans. Ces outils ont chacun apporté une réponse pertinente à leur époque, mais leur juxtaposition ne suffit plus dans un environnement où la découverte, la comparaison, la réservation et l'exécution des services se déplacent vers des interfaces conversationnelles, des moteurs de recherche agentifiés et des assistants capables d'agir pour l'utilisateur. La question n'est donc plus seulement d'être trouvé en ligne, mais d'être compris, comparé et activable par des systèmes tiers.

Ce livre blanc analyse cette progression : d'abord les décalages observés lors du virage de la plateformes, puis les caractéristiques du back-office et du front-office, avant d'étudier l'évolution vers l'économie agentifiée et le passage d'une visibilité informationnelle à une capacité d'exécution. L'enjeu identifié réside dans la structuration des capacités métier pour les rendre interopérables dans un écosystème où la demande est de plus en plus intermédiée par des agents logiciels.

1. Genèse d'un retard technologique : Le rendez-vous manqué des années 2010

Pour comprendre l'obsolescence actuelle des infrastructures de services, il est indispensable de revenir aux années 2010. À cette époque, une grande partie des ERP du secteur a totalement manqué le virage de la plateformes.

Cette erreur stratégique trouve son origine dans une confusion majeure : les éditeurs de logiciels et les professionnels ont amalgamé l'apport technologique indéniable de la mise en relation avec l'usage social qu'en ont fait certaines grandes plateformes. Cet usage social a souvent été associé à la précarisation des travailleurs, un phénomène largement qualifié d'« ubérisation ».

En voulant rejeter fermement ce modèle social, les leaders du secteur des services et les différentes fédérations professionnelles ont adopté une approche très conservatrice. Par conséquent, ils ont rejeté par la même occasion l'innovation technologique sous-jacente qui permettait cette fluidité. Pourtant, l'évolution des usages était logique et inéluctable : les consommateurs, massivement éduqués par les standards du e-commerce, commençaient à exiger la même instantanéité et la même fluidité pour le secteur des services. Ce qui a fait le succès de plateformes telles que Wecasa, Helpling ou outre-Atlantique TaskRabbit et Amazon Home Services pour ne citer que les plus connus.

La plateformes ne doit donc pas être réduite à un simple modèle de mise en relation commerciale. Elle peut aussi être comprise comme un véritable *cyber-système* : un environnement numérique intégré dans lequel le client, l'intervenant et le prestataire partagent une même continuité d'information, d'action et de communication. Dans cette perspective, l'enjeu n'était pas seulement de vendre un service en ligne, mais de rendre toute l'organisation plus interactive, plus lisible et plus réactive.

Or, l'intervenant a souvent été le grand oublié des évolutions technologiques. Les transformations numériques se sont concentrées sur le client, le site web, la demande entrante ou l'outil administratif du prestataire, alors que l'intervenant se situe au cœur de l'exécution opérationnelle. Il porte la qualité réelle du service, subit les aléas de planning, échange avec le client, remonte les informations de terrain et incarne quotidiennement la promesse de l'organisation. Ses usages numériques sont pourtant proches de ceux du client : il attend de la mobilité, de l'instantanéité, de la clarté et des canaux simples pour comprendre, confirmer, modifier ou signaler une situation.

En donnant à l'intervenant les outils de communication adéquats (portail mobile, synchronisation des plannings en temps réel, notifications contextualisées, messagerie intégrée, accès aux consignes, aux documents et aux historiques utiles) c'est toute l'organisation qui se fluidifie. Le client bénéficie d'une information plus fiable, le prestataire réduit les appels, les ressaisies et les arbitrages manuels, tandis que l'intervenant gagne en autonomie et en visibilité sur son activité. La

valeur de la plateforme ne réside donc pas seulement dans l'interface client, mais dans sa capacité à relier les trois pôles du service dans un même système vivant.

Avoir manqué le rendez-vous du cyber-système dans les années 2010 a ainsi produit un retard plus profond qu'un simple déficit de vente en ligne. Les organisations qui n'ont pas appris à connecter client, intervenant et prestataire autour de données partagées, de processus synchronisés et de communications intégrées abordent aujourd'hui l'économie agentifiée avec une base moins préparée. L'adoption des nouvelles évolutions technologiques (IA, agents autonomes, orchestration par API, automatisation intelligente) devient alors plus difficile, car elle suppose précisément la maturité organisationnelle que la plateformesation aurait permis d'acquérir progressivement.

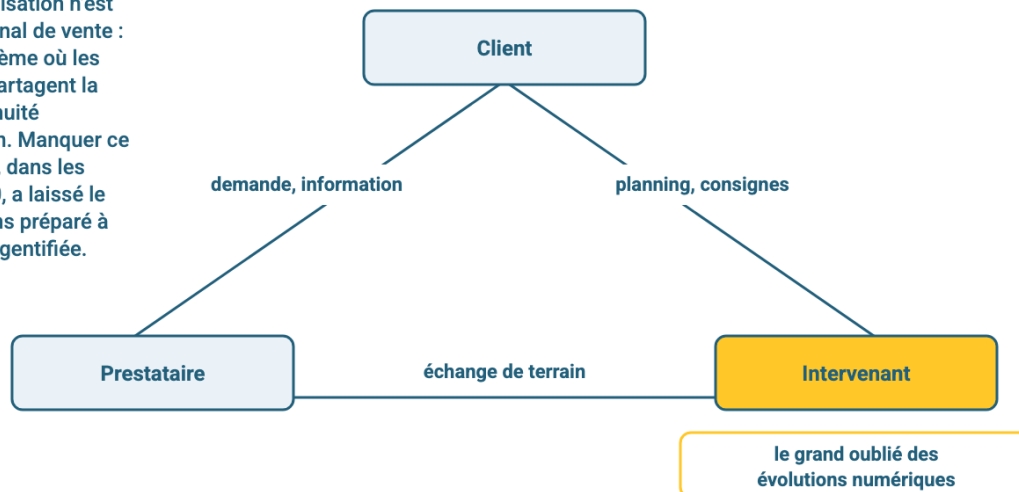
Ce premier rendez-vous manqué éclaire le paradoxe actuel : les acteurs ont conservé des outils puissants pour administrer l'activité, tout en laissant émerger à côté d'eux des plateformes plus fluides mais moins profondes sur le plan métier.

Ce que cette vague de plateformes est devenue, et ce que leur sort enseigne, sont examinés au chapitre 9, une fois posés les concepts nécessaires pour le lire.

Le cyber-système à trois pôles

Ce que la plateformisation voulait vraiment dire

La plateformisation n'est pas qu'un canal de vente : c'est un système où les trois pôles partagent la même continuité d'information. Manquer ce rendez-vous, dans les années 2010, a laissé le secteur moins préparé à l'économie agentifiée.



Source : livre blanc « De l'ERP au SaaS », section 1

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Dans les années 2010, une grande partie des ERP du secteur a manqué le virage de la plateformisation, en confondant l'apport technologique de la mise en relation avec l'usage social qu'en ont fait certaines grandes plateformes. La plateformisation est pourtant d'abord un cyber-système : un environnement où client, intervenant et prestataire partagent une même continuité d'information. L'intervenant, resté le grand oublié de ces évolutions, porte la qualité réelle du service. Ce rendez-vous manqué explique la maturité insuffisante avec laquelle le secteur aborde aujourd'hui l'économie agentifiée.

2. Le paradoxe technologique actuel : Front-office vs Back-office

Aujourd'hui, le marché des services est divisé entre deux modèles technologiques qui présentent chacun des limites bloquantes pour opérer dans une économie moderne.

Il est également intéressant de noter que, dans les services à la personne, même certains acteurs majeurs du marché se limitent encore souvent à des dispositifs de contact relativement simples, comme des formulaires en ligne ou des parcours de demande peu intégrés. Cette situation ne traduit pas nécessairement un manque de moyens, ni une absence de volonté d'innovation ; elle révèle plutôt la difficulté à conduire une transformation technique et organisationnelle complexe, à faire évoluer des systèmes existants et à interpréter suffisamment tôt les signaux faibles du marché. Les positions établies, parce qu'elles procurent une forte visibilité et une base client importante, peuvent parfois donner le sentiment d'une relative sécurité. Or, dans un environnement où la demande devient de plus en plus instantanée, structurée et intermédiée par des plateformes et des agents, cette sécurité peut progressivement masquer l'urgence d'une adaptation plus profonde.

A. Les ERP métier : Utiles, mais conçus pour un monde pré-IA

Les ERP métier classiques ont longtemps été les outils de référence, particulièrement dans des secteurs comme les services à la personne. Même si le marché mondial des ERP représente plusieurs dizaines de milliards de dollars, les solutions utilisées par de nombreux prestataires locaux accusent un retard technologique critique. Ces logiciels gèrent des pans essentiels de l'activité : les plannings, la facturation, la conformité, les déclarations administratives, la paie, etc.

Cependant, l'architecture d'une grande partie d'entre eux reste monolithique. Si certains acteurs généralistes et majeurs de l'industrie ont fait le choix stratégique d'évoluer vers des architectures ouvertes, modulaires et « API-first » (à l'image d'Odoo, de Microsoft Dynamics 365 ou des environnements Salesforce), démontrant ainsi que l'ERP peut se réinventer, c'est loin d'être le cas de la majorité des solutions sectorielles historiques. **Beaucoup ont été conçus pour un monde pré-plateforme, pré-e-commerce et sans IA** : un monde où le client ne réservait pas en ligne et où la demande n'était pas instantanée.

Les ERP traditionnels restent très performants pour administrer l'activité interne, mais ils peinent à exposer dynamiquement l'offre, les disponibilités et les parcours de réservation vers l'extérieur. Ils peuvent donc rester utiles en back-office, tout en cessant d'être le centre névralgique de la croissance commerciale.

B. Les plateformes e-commerce : Modernes, mais limitées au front-office

De l'autre côté du spectre, les plateformes e-commerce de services (telles que Wecasa, Helpling, NeedHelp ou TaskRabbit) ont éduqué le marché à la réservation simple, rapide et transparente. Elles ont accompagné la croissance fulgurante de l'économie à la demande, dont les projections internationales annoncent un marché de très grande ampleur à l'horizon 2027.

- Elles offrent la réservation instantanée, la transparence des prix et une UX moderne.
- Néanmoins, sur le plan technologique et fonctionnel, elles ne gèrent pas le « métier » profond du prestataire.
- Elles peinent à intégrer des prestataires de services ayant des salariés et s'appuient essentiellement sur un réseau de travailleurs indépendants.
- Elles ne proposent pas de conformité légale fine et n'offrent aucune flexibilité sur les règles métier, le prestataire n'étant que locataire d'un algorithme fermé.

Le marché se retrouve donc face à une tension structurelle : d'un côté, des ERP qui maîtrisent le métier mais exposent mal l'offre ; de l'autre, des plateformes qui fluidifient la demande mais ne contrôlent pas toute la profondeur opérationnelle, tant d'un point de vue fonctionnel que dans leur capacité à intégrer l'offre des prestataires historiques. C'est précisément cette tension que l'économie agentifiée vient rendre critique.

C. Les limites des solutions palliatives : quand le « bricolage » technique ne suffit plus

Conscient de cette fracture structurelle entre un back-office aveugle et un front-office déconnecté du métier, le marché n'est pourtant pas resté inactif. Aujourd'hui, quelques acteurs des services tentent de pallier ce manque d'interopérabilité en créant leurs propres ponts technologiques. Ils s'appuient massivement sur des outils d'automatisation *no-code* (tels que Zapier ou Make) ou des développements « maison » pour lier artificiellement leur site vitrine à leur ERP.

Cette démarche **prouve que le besoin de reconnecter l'offre à la demande transactionnelle est vital et déjà fortement ressenti sur le terrain**. Les prestataires comprennent intuitivement qu'ils doivent faire dialoguer leurs outils.

Cependant, si ces « bricolages » technologiques permettent de colmater les brèches à court terme pour des tâches simples (comme l'envoi d'un e-mail de confirmation, l'ajout d'une ligne dans un tableur ou dans un CRM), ils se heurtent rapidement à des limites structurelles :

- **La fragilité architecturale** : Ces empilements d'outils créent une dette technique importante. Si une API change ou si un flux « casse », c'est toute la chaîne de réservation qui est paralysée.

- **L'absence de temps réel** : Le traitement asynchrone de ces outils de contournement empêche la vérification immédiate et complexe des plannings ou des règles métier, indispensable pour confirmer une réservation.
- **Le manque de robustesse face à l'IA** : Les agents autonomes de l'économie agentifiée exigeront de dialoguer avec des infrastructures stables, sécurisées et capables de supporter des requêtes complexes en temps réel. Un assemblage d'automatisations *no-code* n'offre ni la garantie, ni la profondeur, ni la sécurité d'un véritable modèle d'exposition des données.

En somme, ces solutions palliatives démontrent l'urgence du besoin, mais ne remplacent pas la robustesse d'un véritable modèle SaaS (Software as a Platform). Pour survivre à la bascule agentique, il ne s'agit plus de « rafistoler » d'anciens systèmes avec du ruban adhésif numérique, mais bien de repenser nativement l'infrastructure pour l'interopérabilité et l'exécution.

Deux modèles, deux impasses

Le métier sans l'exposition, l'exposition sans le métier

ERP métier

- Plannings, facturation, conformité, déclarations, paie
- Architecture souvent monolithique, pensée avant la plateforme et avant l'IA
- Expose mal l'offre, les disponibilités et la réservation vers l'extérieur

Plateformes e-commerce

- Réservation instantanée, prix transparents, expérience moderne
- Ne gèrent pas le métier profond du prestataire
- Peinent à intégrer les structures qui emploient des salariés
- Le prestataire reste locataire d'un algorithme fermé

Entre les deux : le bricolage no-code

Zapier, Make ou développements maison prouvent que le besoin est réel. Mais dette technique, traitement asynchrone et absence de garantie les rendent inadaptés aux exigences des agents autonomes.

Source : livre blanc « De l'ERP au SaaS », section 2

 PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Le marché est partagé entre des ERP qui maîtrisent le métier mais exposent mal l'offre, et des plateformes e-commerce qui fluidifient la demande sans gérer la profondeur opérationnelle ni les prestataires employeurs. Les ponts no-code et les développements maison prouvent que le besoin de reconnecter l'offre à la demande est déjà ressenti sur le terrain, mais ils restent fragiles, asynchrones et inadaptés aux exigences des agents autonomes. Colmater ne remplace pas une infrastructure conçue pour l'interopérabilité.

3. Le grand basculement : L'avènement de l'économie agentifiée

L'évolution des attentes des consommateurs, particulièrement marquée chez les Millennials et la Gen Z, impose désormais une logique d'immédiateté : ils s'attendent à pouvoir réserver un service instantanément, 24/7, comme ils commandent déjà un produit en ligne. De plus, les modèles économiques deviennent hybrides, mêlant interventions à domicile, en visio, ou en centre.

Mais la véritable mutation est liée à l'intelligence artificielle. Gartner anticipe une baisse de 25 % du volume de recherche sur les moteurs traditionnels d'ici fin 2026, au profit des chatbots et autres assistants virtuels. Bien que cette projection doive être lue comme un signal de tendance, elle illustre le déplacement progressif et inéluctable de la découverte client vers des interfaces conversationnelles.

L'exemple récent de Shopify confirme que cette bascule ne signifie pas nécessairement la disparition de la recherche traditionnelle, mais plutôt son augmentation par des agents capables de mieux interpréter l'intention. Selon un article de TechCrunch du 5 août 2026 ([Shopify says AI search is driving more traffic and sales, not replacing Google](#)), Shopify observe que **le trafic et les commandes issus de la recherche IA ont triplé sur un an**, tandis que la recherche classique continue de croître et représente encore environ un tiers des sessions de ses marchands. Les agents IA ne se contentent pas de classer des résultats par mots-clés ; ils interrogent des catalogues structurés, croisent plusieurs contraintes et orientent l'utilisateur directement vers une page ou une offre pertinente. Pour les services, le processus est identique : seules les entreprises capables de rendre leurs prestations, disponibilités, règles et parcours transactionnels lisibles par machine pourront bénéficier de cette nouvelle couche d'intermédiation. Selon le [2026 Thales Bad Bot Report](#), les bots représentaient plus de **53 % du trafic web mondial en 2025**. Ce chiffre ne signifie pas que toute cette navigation est déjà « agentique », mais il confirme que l'activité automatisée (désormais renforcée par les agents IA) est devenue majoritaire sur le web.

L'annonce de Google Maps va encore plus loin dans cette logique de passage de la recherche à l'exécution. Selon un autre article de TechCrunch du 6 août 2026 ([Google Maps adds agentic features, including food ordering and hotel bookings](#)), la fonctionnalité « Ask Maps » gagne des capacités agentiques permettant non seulement de trouver un restaurant, un hôtel ou un événement, mais aussi d'initier des actions concrètes : constituer un panier de commande alimentaire via des partenaires comme Square, Toast ou Uber Eats, comparer les prix et disponibilités d'hôtels avant de rediriger vers un site de réservation, ou proposer des liens d'achat de billets. L'ajout d'une personnalisation fondée sur Gmail et Google Calendar, activée sur option, montre que l'agent ne se contente plus de répondre à une requête générique : il contextualise l'intention à partir du calendrier, des réservations et des déplacements de l'utilisateur. Pour les entreprises de services, le signal est majeur : **les interfaces dominantes ne chercheront plus**

seulement les offres les mieux référencées, mais celles dont les données, les disponibilités, les prix et les parcours transactionnels peuvent être compris et activés dans un flux agentique.

Nous basculons d'une économie de l'interface visuelle à une économie des API et de l'orchestration, définie comme l'**économie agentifiée**. Dans cet environnement :

- La découverte, la comparaison, la réservation et l'exécution d'un service peuvent être initiées ou orchestrées par des assistants IA.
- Les clients commandent désormais un service via des assistants vocaux ou des prompts IA.
- Les algorithmes IA choisissent de privilégier les entreprises dont les données sont lisibles via des endpoints API, des Webhooks et des flux JSON.
- Les parcours transactionnels fluides et sans friction deviennent le seul critère véritable de visibilité.

Dans ce monde, un site vitrine est muet, un ERP traditionnel est aveugle, et une plateforme e-commerce est insuffisante. Pour dépasser cette triple limite, il faut changer de niveau architectural : le logiciel ne doit plus seulement gérer ou afficher un service, il doit pouvoir l'exposer, le négocier et l'exécuter.

A. De la visibilité à l'exécution : le nouveau seuil de valeur

Le basculement agentifié oblige à distinguer deux notions longtemps confondues : être trouvé et être exécuté. Dans l'économie numérique classique, la visibilité consistait principalement à apparaître dans une page de résultats, à capter un clic ou à attirer un visiteur vers un site. Dans l'économie agentifiée, cette visibilité devient insuffisante si elle ne débouche pas sur une action complète. Un service réellement compétitif doit pouvoir être compris, comparé, qualifié, réservé, payé et déclenché dans le même flux. La valeur ne réside donc plus seulement dans le fait d'être présent en ligne, mais dans la capacité de l'infrastructure à transformer une intention exprimée par un client ou son agent en opération concrète.

B. La donnée métier comme actif stratégique

Dans ce nouvel environnement, les données opérationnelles ne sont plus de simples ressources internes destinées au pilotage administratif. Les disponibilités, les zones couvertes, les règles tarifaires, les compétences des intervenants, les contraintes réglementaires, les garanties, les avis clients et les preuves de conformité deviennent des signaux de marché. Lorsqu'elles sont structurées, actualisées et exposables, ces données permettent à un agent IA d'évaluer la pertinence réelle d'un prestataire. À l'inverse, lorsqu'elles restent enfermées dans un ERP fermé, des fichiers dispersés ou des processus manuels, elles cessent d'alimenter la croissance commerciale. La donnée métier devient ainsi un actif stratégique au même titre que la marque, la relation client ou le réseau d'intervenants.

C. Une fragmentation de la recherche plutôt qu'un remplacement brutal de Google

Il serait toutefois réducteur de résumer cette transformation à une disparition immédiate des moteurs de recherche traditionnels. L'enjeu est plus subtil : la recherche se fragmente entre moteurs classiques, assistants conversationnels, marketplaces spécialisées, comparateurs intelligents et agents transactionnels. Google, les plateformes e-commerce et les interfaces IA continueront probablement de coexister, mais chacun captera une partie différente de l'intention client. Pour les entreprises de services, la question centrale n'est donc pas de parier sur un canal unique, mais de devenir compatibles avec plusieurs formes d'intermédiation. L'architecture doit permettre d'être référencé comme contenu, comparé comme offre et activé comme service.

D. La compatibilité agentique comme nouveau standard

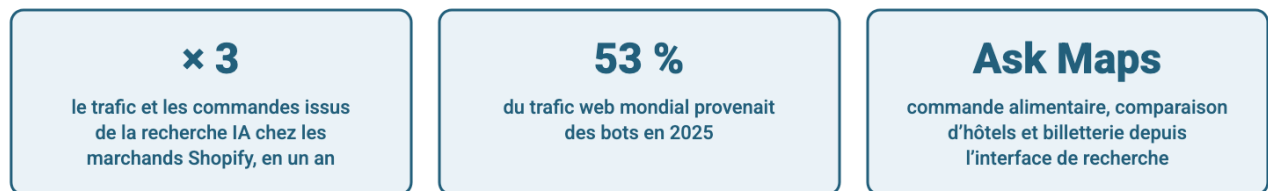
Cette transformation peut être résumée par une notion clé : la compatibilité agentique. Elle désigne la capacité d'une organisation à rendre son offre interprétable et activable par des agents IA, sans réduire la qualité humaine du service. Cette compatibilité repose sur cinq dimensions : des données métier structurées, des API ou connecteurs fiables, des règles de décision explicites, un parcours transactionnel complet et une gouvernance claire des actions automatisées. Une entreprise compatible « agentiquement » ne se contente pas d'être visible ; elle devient exécutable. Elle peut être interrogée, évaluée, sélectionnée et déclenchée par un système tiers tout en conservant la maîtrise de ses règles, de ses prix et de sa relation client.

De la visibilité à l'exécution

Être trouvé ne suffit plus : il faut pouvoir être déclenché



Le seuil de valeur s'est déplacé : une offre qui s'arrête à la recommandation ne conclut plus.



Sources : TechCrunch (Shopify, 05/08/2026) · Thales Bad Bot Report 2026 · TechCrunch (Google Maps, 06/08/2026)

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

La découverte, la comparaison et la réservation se déplacent vers des interfaces conversationnelles et des moteurs agentifiés. Shopify observe un trafic issu de la recherche IA multiplié par trois en un an, les bots dépassent 53 % du trafic web mondial, et Google Maps ajoute des capacités d'action. Le seuil de valeur se déplace de la visibilité vers l'exécution : la donnée métier devient un signal de marché, et la compatibilité agentique un standard qui repose sur cinq dimensions, des données structurées aux règles de gouvernance des actions automatisées.

4. La souveraineté commerciale : conserver la maîtrise de la valeur

Au-delà de l'économie agentifiée, la transformation des infrastructures de services soulève une question plus fondamentale : celle de la souveraineté commerciale. Lorsqu'un prestataire dépend exclusivement d'une marketplace, d'un moteur ou d'un intermédiaire fermé pour être découvert, comparé et réservé, il délègue progressivement le contrôle de son acquisition, de ses prix, de ses règles de présentation et parfois même de sa relation client. Cette dépendance peut accélérer la demande à court terme, mais elle fragilise la marque, la marge et la capacité de différenciation à long terme.

À l'inverse, une infrastructure SaaS permet à l'entreprise de rester propriétaire de sa marque, de ses données métier, de ses règles tarifaires, de ses critères de qualité et de son parcours transactionnel, tout en rendant ces éléments exploitables par différents canaux externes. La souveraineté ne consiste donc pas à refuser les plateformes, les moteurs ou les assistants IA ; elle consiste à y participer sans perdre la maîtrise de ce qui fonde la valeur du service. C'est cette capacité à combiner ouverture et contrôle qui distingue une infrastructure stratégique d'un simple canal d'acquisition.

Souveraineté commerciale

Participer à l'intermédiation sans s'y dissoudre

Ce que l'on délègue à un intermédiaire fermé

- L'acquisition et le coût d'accès à la demande
- Les prix et les règles de présentation de l'offre
- Une partie de la relation client
- La visibilité, arbitrée par un algorithme que l'on ne connaît pas

Ce que l'on garde avec une infrastructure SaaS

- La marque et la relation client
- La donnée métier et les règles tarifaires
- Les critères de qualité et le parcours transactionnel
- L'accès aux mêmes canaux externes, sans en dépendre

La souveraineté ne consiste pas à refuser les plateformes, mais à y participer sans perdre la maîtrise de ce qui fonde la valeur du service.

Source : livre blanc « De l'ERP au SaaS », section 4

 PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Dépendre exclusivement d'une marketplace ou d'un intermédiaire fermé revient à déléguer son acquisition, ses prix, ses règles de présentation et parfois sa relation client. Une infrastructure SaaS permet de rester propriétaire de sa marque, de sa donnée métier et de son parcours transactionnel tout en les rendant exploitables par des canaux externes. La souveraineté ne consiste pas à refuser les plateformes, mais à y participer sans perdre la maîtrise de ce qui fonde la valeur du service.

5. L'impératif architectural : Le passage du SaaS au SaaP

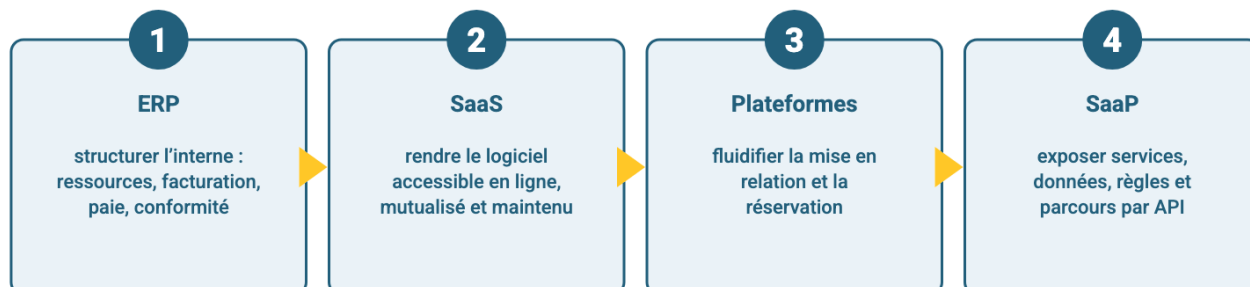
Pour survivre à cette nouvelle organisation de la demande, l'évolution technologique peut se lire en quatre grandes étapes historiques : l'ERP a structuré l'interne, le SaaS a rendu le logiciel accessible en ligne, les plateformes ont fluidifié la mise en relation, et désormais, le marché exige le **SaaP**. Cette progression montre que le débat ne porte plus sur le choix d'un outil isolé, mais sur la capacité d'une architecture à relier métier, données, canaux et agents.

Le terme SaaP (*Software as a Platform*) désigne l'évolution du SaaS vers une architecture logicielle programmable. Il s'agit d'une couche capable d'exposer des services, des données, des règles métier et des parcours transactionnels à travers des API. Dans ce modèle post-SaaS, un logiciel ne doit plus seulement être utilisé par des humains à travers une interface ; il doit pouvoir être interrogé, connecté et activé par d'autres systèmes, des partenaires, des places de marché et des agents IA.

Cette bascule n'est pas uniquement technique : elle redéfinit la nature même du logiciel de services. Le SaaS classique vendait un accès à une application ; le SaaP vend une capacité d'orchestration. La valeur ne réside plus seulement dans l'écran, le tableau de bord ou le module fonctionnel, mais dans la capacité du logiciel à devenir un nœud actif d'un écosystème de demandes, de données, de paiements, de règles métier et d'agents autonomes. Pour comprendre pourquoi cette évolution est naturelle plutôt qu'accidentelle, il faut la replacer dans une histoire plus large des technologies qui augmentent les capacités humaines en les rendant plus abstraites, plus transmissibles et plus composables.

Quatre étages, pas quatre ruptures

L'impératif architectural du passage au SaaS



Chaque étage contient le précédent

Le SaaS vendait un accès à une application. Le SaaS vend une capacité d'orchestration : le logiciel devient un nœud actif d'un écosystème de demandes, de données, de paiements et d'agents.

Source : livre blanc « De l'ERP au SaaS », section 5

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Quatre étapes structurent l'évolution : l'ERP a organisé l'interne, le SaaS a rendu le logiciel accessible en ligne, les plateformes ont fluidifié la mise en relation, et le marché exige désormais le SaaS. Software as a Platform désigne une architecture programmable, capable d'exposer services, données, règles métier et parcours transactionnels par des API. Le SaaS vendait un accès à une application ; le SaaS vend une capacité d'orchestration.

6. Une évolution naturelle : de l'abaque logiciel au calcul programmable

L'évolution qui mène des ERP métier installés « on premise » (initialement appelé **MRP** - *Material Requirements Planning*) aux ERP plus généralistes, puis aux logiciels SaaS et enfin aux architectures SaaP, ne doit pas être comprise comme une succession de ruptures qui effacent le passé. Elle ressemble davantage à une évolution naturelle, cumulative, où chaque génération contient la précédente tout en rendant possible la résolution de problèmes nouveaux. L'ERP métier a répondu à un besoin fondamental de structuration interne : organiser les ressources, la facturation, les règles de paie, la conformité et les opérations dans un domaine spécifique. L'ERP généraliste a ensuite élargi cette logique à des fonctions transverses. Le SaaS a conservé ces capacités tout en les rendant accessibles en ligne, mutualisées et plus faciles à déployer. Le SaaP, à son tour, ne détruit pas le SaaS : il l'augmente en y ajoutant une capacité d'exposition, d'interopérabilité et d'orchestration par API.

DE L'ERP AU SaaP

Soixante ans d'ERP, une génération à la fois

Chaque étape a absorbé la précédente sans l'effacer



La même série continue, et c'est l'objet de ce livre blanc



Sources : chronologie usuelle du secteur, d'après Uneecops Technologies ; le terme « ERP » est forgé par le Gartner Group en 1990

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

Les grandes étapes de l'évolution des ERP.

Cette dynamique rappelle l'histoire des instruments de calcul. L'abaque a longtemps constitué une technologie d'une puissance considérable pour les marchands, les comptables et les administrateurs. Il permettait de manipuler des quantités, de vérifier des comptes, de traiter des échanges commerciaux et de rendre calculables des problèmes auparavant trop coûteux.

mentalement. Mais l'abaque restait attaché à son support, à son geste et à sa situation d'usage. Il permettait de calculer efficacement, sans pour autant rendre le nombre pleinement transportable, reproductible, transmissible et recombinaison sous forme écrite.

C'est précisément ce que la diffusion du calcul écrit a transformé. En popularisant en Europe le système décimal positionnel et les chiffres indo-arabes dans le *Liber abaci*, Leonardo Pisano, plus connu sous le nom de Fibonacci, n'a pas seulement proposé une autre manière de compter : il a rendu le calcul plus abstrait, plus portable et plus universel. Écrire un nombre devenait plus simple que le représenter sur un dispositif matériel ; effectuer des opérations devenait plus reproductible ; transmettre un raisonnement économique, commercial ou mathématique devenait plus facile. Le gain n'était donc pas seulement technique : il ouvrait un nouvel espace de problèmes traitables, depuis les conversions de monnaies jusqu'aux marges, aux intérêts, aux proportions et aux raisonnements commerciaux complexes.

Le parallèle avec les architectures logicielles est éclairant. L'ERP on premise est, d'une certaine manière, l'abaque de l'entreprise moderne : robuste, spécialisé, proche du métier, indispensable à l'exécution quotidienne, mais souvent enfermé dans son environnement propre. Le SaaS correspond à une première abstraction : le logiciel n'est plus attaché à une machine locale, il devient accessible, partageable, maintenable à distance. Le SaaP représente l'étape suivante : les fonctions métier ne sont plus seulement utilisables par des humains dans une interface ; elles deviennent lisibles, appelables et composables par d'autres systèmes. Comme le nombre écrit s'est détaché de l'abaque, la capacité métier se détache progressivement de l'écran logiciel pour devenir une ressource programmable.

La référence à Fibonacci n'est donc pas fortuite. La célèbre suite qui porte son nom repose sur une idée simple : chaque terme naît de l'addition des termes précédents. L'innovation technologique suit souvent une logique comparable. Elle ne surgit pas dans le vide ; elle agrège, combine et dépasse les acquis antérieurs. L'ERP métier a produit la discipline opérationnelle. L'ERP généraliste a ajouté une logique transversale. Le SaaS a apporté l'accès permanent, la mutualisation et la maintenance continue. Le SaaP additionne ces héritages et y ajoute une propriété nouvelle : la capacité d'être activé par un écosystème externe, humain ou non humain.

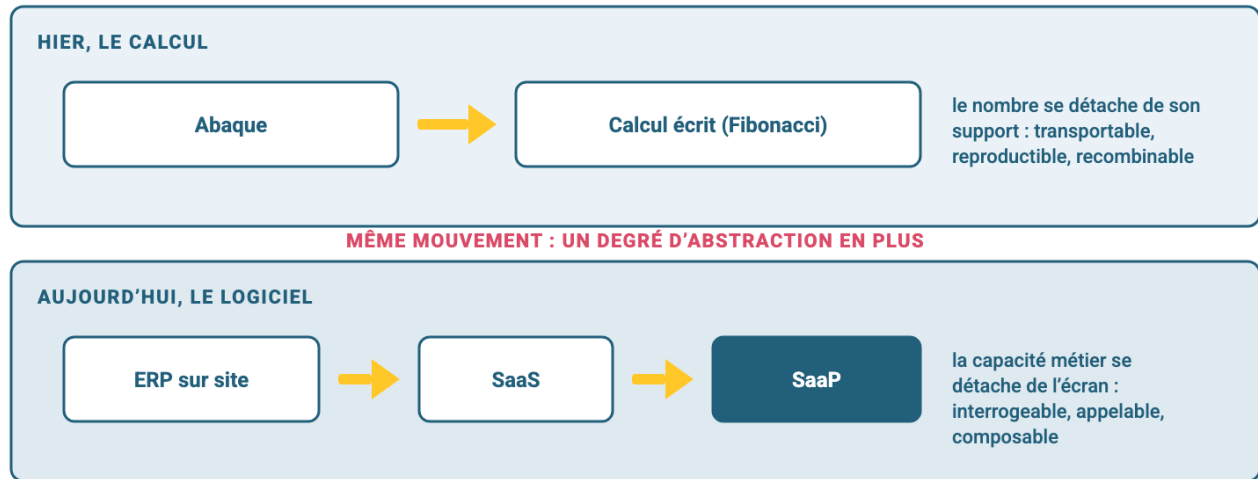
Cette thèse permet aussi de comprendre pourquoi les résistances à chaque étape sont récurrentes. Les partisans de l'abaque pouvaient considérer le calcul écrit comme une abstraction risquée ou inutilement complexe. De la même manière, les organisations attachées à leurs ERP historiques peuvent percevoir l'API, l'automatisation ou l'agentification comme des menaces pour la maîtrise métier. Pourtant, l'histoire montre que les technologies qui s'imposent ne sont pas celles qui remplacent brutalement les anciennes, mais celles qui les encapsulent dans un système plus général. Le calcul écrit n'a pas rendu le calcul concret inutile ; il l'a rendu transmissible et extensible. Le SaaP ne rend pas l'ERP inutile ; il en transforme les capacités en primitives activables par le marché.

D'autres exemples historiques appuient cette lecture cumulative. L'imprimerie n'a pas supprimé l'écriture manuscrite ; elle a industrialisé sa diffusion. Le tableur n'a pas supprimé la comptabilité ; il a rendu les modèles financiers manipulables par un plus grand nombre d'acteurs. Internet n'a pas supprimé les bases de données internes ; il a rendu possible leur exposition contrôlée à des clients, partenaires et services tiers. À chaque fois, l'innovation décisive n'est pas seulement un nouvel outil, mais un nouveau degré d'abstraction, de circulation et de recombinaison. C'est exactement ce que le SaaP introduit pour les services : la possibilité de transformer une capacité opérationnelle interne en objet numérique interrogeable, négociable, réservable et exécutable.

Cette perspective renforce enfin l'idée d'une continuité stratégique plutôt que d'un effet de mode. Si les agents IA deviennent les nouveaux intermédiaires de la demande, alors les entreprises devront cesser de penser leur logiciel comme un simple poste de travail. Elles devront le penser comme une grammaire d'action, capable de décrire ce qu'elles savent faire, dans quelles conditions, à quel prix, avec quelles contraintes et selon quelles garanties. De même que le calcul écrit a permis de manipuler des nombres au-delà du geste immédiat, le SaaP permettra de manipuler des services au-delà de l'interface humaine immédiate. Cette continuité historique conduit directement à une autre question : comment les éditeurs SaaS doivent-ils redéfinir leur propre modèle de valeur lorsque le logiciel devient une infrastructure activable par des tiers ?

Une évolution naturelle

Chaque génération encapsule la précédente au lieu de l'effacer



Source : livre blanc « De l'ERP au SaaP », section 6

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Chaque génération technologique contient la précédente au lieu de l'effacer. L'ERP installé sur site est l'abaque de l'entreprise : puissant, proche du métier, mais attaché à son support. Le calcul écrit diffusé par Fibonacci n'a pas rendu l'abaque inutile, il a rendu le nombre transportable, reproductible et recombinaison. Le SaaP joue le même rôle pour la capacité métier : il la détache de l'écran pour en faire une ressource programmable, interrogeable et composable par d'autres systèmes.

7. Analyse des modèles de valeur pour les éditeurs de logiciels

Pour les éditeurs de solutions SaaS, l'économie agentifiée impose un changement de paradigme stratégique. Le logiciel ne sera plus évalué uniquement sur la richesse de ses fonctionnalités, son ergonomie ou son nombre d'utilisateurs actifs. Il sera évalué sur sa capacité à être appelé par d'autres systèmes, à produire des réponses fiables en temps réel, à exposer des règles métier exécutables et à garantir la sécurité des transactions automatisées. Les éditeurs qui conserveront une logique strictement applicative risquent de voir leur valeur se banaliser, tandis que ceux qui deviendront des plateformes d'exécution pourront capter une part croissante de la chaîne de valeur.

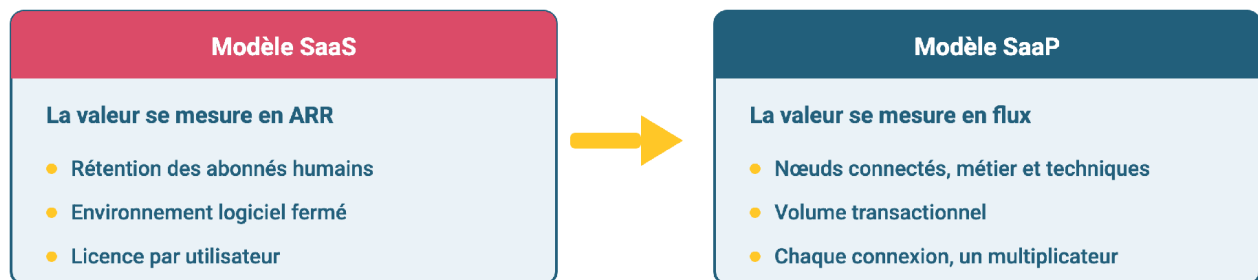
Cette évolution transforme également les modèles économiques. Les licences par utilisateur, héritées d'un monde où l'activité logicielle était principalement humaine, deviennent moins adaptées lorsque les agents IA exécutent des tâches pour le compte de plusieurs collaborateurs ou clients. Les modèles hybrides fondés sur l'usage, la transaction, l'interconnexion, l'orchestration et le résultat prendront progressivement plus d'importance. Dans ce contexte, l'éditeur SaaS devra démontrer non seulement qu'il fournit un outil, mais qu'il contribue directement à la génération de revenus, à la réduction des coûts opérationnels ou à l'amélioration mesurable de la qualité de service.

Au-delà des fonctionnalités, c'est la métrique de succès qui bascule. Dans le modèle SaaS traditionnel, la valorisation repose essentiellement sur l'ARR (Annual Recurring Revenue), un indicateur centré sur la rétention humaine dans un environnement logiciel « fermé ». À l'inverse, le modèle SaaS déplace la création de valeur vers l'orchestration. Ici, la valeur ne dépend plus uniquement du nombre d'abonnés, mais de la capacité de la plateforme à connecter un grand nombre de parties prenantes, qu'elles soient business ou technologiques. Chaque nouvelle intégration API, chaque flux de données partagé, chaque nouveau nœud connecté et chaque transaction automatisée augmente exponentiellement le potentiel d'interactions de l'écosystème. La plateforme ne vend plus seulement un droit d'accès, mais une infrastructure de flux : sa valeur devient alors corrélée à son volume transactionnel et à son rôle de nœud actif, transformant chaque nouvelle connexion en un multiplicateur de croissance.

La différenciation se jouera donc désormais sur cinq piliers : l'ouverture des API, la qualité de la donnée métier, la capacité d'automatisation des workflows critiques, la gouvernance des agents (incluant la sécurité) et la puissance de mise en réseau (l'augmentation des interactions). Un éditeur capable de documenter ses endpoints, de structurer ses catalogues de services, de rendre ses disponibilités lisibles en temps réel, de sécuriser les actions déléguées par des agents et de connecter un écosystème grandissant pour multiplier les transactions deviendra beaucoup plus qu'un fournisseur logiciel : il deviendra une infrastructure de marché. Cette transformation du rôle des éditeurs modifie mécaniquement la position des professionnels des services, qui devront à leur tour devenir lisibles et activables par ces nouvelles infrastructures.

Ce sur quoi un éditeur sera jugé

Cinq piliers, et une métrique de valeur qui bascule



Les cinq piliers de la différenciation



Source : livre blanc « De l'ERP au SaaP », section 7

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Un logiciel ne sera plus jugé sur ses fonctionnalités, mais sur sa capacité à être appelé par d'autres systèmes, à répondre de façon fiable en temps réel et à sécuriser des transactions automatisées. Les licences par utilisateur cèdent aux modèles fondés sur l'usage, la transaction ou le résultat. La métrique de succès bascule avec eux : le modèle SaaS se mesurait en ARR, donc en rétention d'abonnés dans un environnement fermé, quand le modèle SaaP se mesure en flux et fait de chaque intégration nouvelle un multiplicateur d'interactions. La différenciation se jouera sur cinq piliers : ouverture des API, qualité de la donnée métier, automatisation des workflows critiques, gouvernance des agents et puissance de mise en réseau.

8. Les professionnels des services face à une nouvelle concurrence invisible

Pour les entreprises de services, le risque principal n'est pas seulement de perdre des clients au profit d'un concurrent plus visible. Le risque est de ne plus être considéré par les systèmes qui orienteront demain la demande. Dans une économie où les assistants IA comparent les disponibilités, les prix, les avis, les contraintes géographiques, les certifications et les conditions d'exécution, l'absence de données structurées équivaut à une absence commerciale. L'entreprise peut exister juridiquement, disposer d'équipes compétentes et d'une bonne réputation locale, tout en devenant invisible dans les nouveaux circuits de prescription. Cette invisibilité ne sera pas toujours perceptible depuis l'intérieur de l'organisation, car elle se jouera avant même que le client n'entre en contact avec elle.

L'arrivée des moteurs de recherche agentifiés accentue cette mutation. La recherche ne se limite plus à afficher une liste de liens classés par pertinence : elle devient un environnement capable de comprendre une intention complexe, de la décomposer en sous-tâches, de comparer des options et, progressivement, d'agir pour l'utilisateur. Les annonces récentes de Google autour du Mode IA et de l'intégration d'agents dans la Recherche confirment ce déplacement : l'utilisateur peut formuler une demande longue, multimodale et contextualisée, tandis que le moteur mobilise l'IA pour explorer, raisonner et proposer une réponse plus directement exploitable.

L'évolution d'Ask Maps illustre précisément cette concurrence invisible : un restaurant, un hôtel, un prestataire local ou un organisateur d'événement ne sera plus seulement confronté à d'autres pages web, mais à une interface qui trie les options, vérifie leur disponibilité, prépare une commande ou oriente vers une réservation. Dans cette logique, le prestataire absent des flux exploitables par l'agent n'est pas simplement moins bien référencé ; il disparaît de la chaîne de décision avant même que le client ne voie une liste de résultats.

Dans un tel environnement, les entreprises de services ne seront plus seulement jugées sur leur présence en ligne, mais sur la qualité d'exploitabilité de leur offre. Un agent IA privilégiera naturellement les résultats dont les données sont structurées, cohérentes, actualisées et actionnables : description précise du service, zone géographique, prix ou règles tarifaires, disponibilités, conditions d'annulation, certifications, moyens de paiement, modalités d'intervention et niveau de confiance. Autrement dit, il ne cherchera pas uniquement le meilleur contenu à lire ; il cherchera le meilleur service à exécuter.

C'est ici que la différence entre visibilité informationnelle et visibilité transactionnelle devient décisive. Un site vitrine peut encore expliquer qu'une entreprise propose de l'aide à domicile, du dépannage, du coaching ou une prestation spécialisée. Mais si l'agent ne peut pas vérifier les disponibilités, estimer le prix, qualifier la demande, réserver un créneau, déclencher un paiement ou confirmer l'intervention, il devra s'arrêter au stade de la recommandation. À l'inverse, une

infrastructure connectée permet à l'IA d'aller au-delà du résultat de recherche : elle peut transformer une intention en parcours complet, depuis la découverte jusqu'à la transaction.

L'article de Platformeasy sur [les nouveaux enjeux de la vente et de l'acquisition en ligne dans les services à la personne](#) éclaire précisément cette transition. Le e-commerce de services ne consiste pas seulement à ajouter un bouton de paiement sur un site web ; il suppose de connecter le client, l'intervenant, le planning, le paiement et les règles métier dans un parcours fluide. C'est cette chaîne complète qui devient lisible pour les nouveaux intermédiaires numériques. Plus le service est structuré comme un objet transactionnel, plus il peut être compris, comparé et activé par les moteurs IA.

La conséquence stratégique est majeure : le référencement de demain ne sera plus seulement une affaire de mots-clés, de contenu éditorial ou d'autorité de domaine. Il reposera de plus en plus sur la capacité d'une entreprise à publier des données fiables, structurées et activables. Les moteurs agentifiés favoriseront les acteurs capables de répondre à une demande avec un résultat complet : non pas seulement « voici un prestataire », mais « voici le prestataire disponible, au bon prix, dans la bonne zone, avec les bonnes garanties, et dont la réservation peut être confirmée maintenant ». La concurrence invisible sera donc aussi une concurrence d'architecture.

Cette évolution place les professionnels des services devant une exigence nouvelle : devenir interprétables par les machines sans perdre leur singularité humaine. La qualité relationnelle, la confiance, la proximité et l'expertise resteront essentielles, mais elles devront être traduites dans des structures numériques capables d'être évaluées par un agent IA. Les avis clients, les certifications, les délais d'intervention, les règles de remplacement, les garanties et les preuves de conformité deviennent autant de signaux que les moteurs pourront intégrer.

Le risque, pour les acteurs non préparés, est donc de confondre présence numérique et compatibilité agentique. Être indexé ne suffira plus ; il faudra être compris. Être visible ne suffira plus ; il faudra être activable. Être recommandé ne suffira plus ; il faudra pouvoir conclure la transaction dans le même flux. Le moteur de recherche agentifié ne sera pas seulement un canal d'acquisition supplémentaire : il deviendra un filtre opérationnel qui orientera la demande vers les entreprises dont l'infrastructure permet de fermer la boucle entre intention, décision et exécution.

Cette concurrence sera d'autant plus difficile à percevoir qu'elle ne prendra pas toujours la forme d'un acteur frontalement identifiable. Le client ne comparera plus nécessairement dix sites web ; son agent formulera une demande, arbitrera entre plusieurs options et proposera une solution prête à être réservée. Les prestataires non connectés ne seront pas « moins bien classés » : ils ne seront simplement pas appelés. La bataille de la visibilité quitte donc progressivement le terrain du référencement classique pour rejoindre celui de l'interopérabilité transactionnelle, ce qui oblige les entreprises à repenser leur système d'information comme un actif de marché.

Dans ce nouveau contexte, les professionnels des services doivent considérer leur système d'information comme un actif stratégique et non comme un simple outil administratif. La donnée

de planning, la donnée tarifaire, la qualification des intervenants, les délais d'intervention, les zones couvertes, les règles de conformité et les preuves de qualité deviennent des éléments de marché. Celui qui structure ces données pourra être recommandé, comparé et activé ; celui qui les conserve dans des fichiers, des interfaces fermées ou des processus manuels restera dépendant de canaux d'acquisition de plus en plus coûteux et fragiles.

Il est également crucial de comprendre que **la technologie et l'automatisation n'effacent pas le lien humain. Au contraire, elles déchargent les équipes des tâches administratives et répétitives pour concentrer la relation humaine là où elle est la plus utile et créatrice de valeur : l'accompagnement personnalisé des clients et le soutien quotidien des intervenants.**

La concurrence invisible

On ne vous compare plus : on vous appelle, ou pas

CE QUE L'AGENT LIT AVANT DE VOUS RETENIR

Description du service	Zone géographique
Prix et règles tarifaires	Disponibilités
Conditions d'annulation	Certifications
Moyens de paiement	Avis et preuves de conformité

Sans ces signaux, vous n'êtes pas moins bien classé.

**Vous n'êtes pas appelé.
L'arbitrage se joue avant que
le client ne voie la moindre
liste de résultats.**

L'automatisation n'efface pas le lien humain

Elle décharge les équipes des tâches administratives et répétitives, pour concentrer la relation là où elle crée de la valeur : l'accompagnement des clients et le soutien des intervenants.

Source : livre blanc « De l'ERP au SaaS », section 8

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Le risque n'est plus d'être moins bien classé, mais de ne plus être considéré par les systèmes qui orienteront la demande. Un agent privilégie les offres dont les données sont structurées, cohérentes et actionnables : description du service, zone, règles tarifaires, disponibilités, conditions d'annulation, certifications, moyens de paiement. Être indexé ne suffira plus, il faudra être compris ; être visible ne suffira plus, il faudra être activable. Cette exigence n'efface pas le lien humain : elle décharge les équipes des tâches répétitives pour concentrer la relation là où elle crée de la valeur.

9. Observations de marché : des marketplaces aux systèmes intégrés

La section 1 a décrit les décalages stratégiques initiaux. L'examen de l'évolution des plateformes créées depuis les années 2010 permet de dégager des tendances. La ligne de partage observée semble confirmer une mutation du secteur, passant de la marketplace de mise en relation à des systèmes intégrés. La pérennité des modèles semble désormais liée à leur profondeur technico-opérationnelle et à leur capacité d'intégration dans l'économie agentifiée.

Celles qui vendent le contact et non la prestation tirent profit de la faible récurrence.

Superprof, Yoopies ou Hoper ont capté une réalité de marché : les consommateurs veulent pouvoir trouver un intervenant en ligne, rapidement, sans friction. Mais leur modèle ne repose pas sur la réservation opérationnelle ; il repose sur un mécanisme beaucoup plus simple : **la mise en relation**, enrichie par la **monétisation de services tiers** (assurance, paiement sécurisé, options premium, visibilité).

Ces plateformes prospèrent sur des activités où la récurrence est faible ou irrégulière, ce qui limite fortement le besoin de gestion opérationnelle (planning, roulement, suivi qualité, conformité). Leur modèle n'est pas « idéal », il est simplement **moins contraint** : elles n'orchestrent pas la prestation, elles se contentent de connecter deux parties. Ce système présente toutefois plusieurs biais structurels :

- **Pour l'intervenant**, les taux horaires affichés sont souvent faibles.
- **Pour le client**, l'offre masque parfois une complexité administrative réelle : derrière une interface simple, le client devient en pratique **particulier employeur**, avec les obligations légales que cela implique (déclarations, cotisations, responsabilités). Cette ambiguïté (volontaire ou non) crée un manque de clarté dans la présentation de l'offre : le client pense acheter un service « clé en main », alors qu'il achète en réalité une **mise en relation** assortie de services périphériques.

À cela s'ajoute un problème opérationnel majeur : **un workflow de commande incomplet**, qui impose une rupture dans le parcours. Il n'existe souvent **aucun planning intégré** permettant de vérifier la disponibilité réelle d'un intervenant. Le client doit contacter plusieurs profils, espérer une réponse, et attendre une mise en relation par message. La plateforme ne garantit ni disponibilité, ni engagement, ni continuité de service. Ce fonctionnement crée une friction importante et multiplie les itérations nécessaires pour simplement trouver quelqu'un de disponible.

En se limitant à ce modèle, ces plateformes s'exposent à un phénomène structurel : **la fuite hors système**. Sans planning, sans suivi opérationnel, rien n'empêche le client et l'intervenant de poursuivre leur relation en direct, sans commission. Mais un changement plus profond est en cours : **ce modèle devient inopérant à l'ère des agents IA**.

Un agent ne peut pas :

- vérifier une disponibilité qui n'existe pas dans le système,
- orchestrer une prestation qui n'est pas structurée,
- activer une mise en relation manuelle,
- gérer un workflow fragmenté reposant sur des messages privés,
- garantir la continuité d'un service qui n'est pas encadré.

Les agents IA ne menacent pas ces plateformes parce qu'ils sont « plus intelligents » : ils les menacent parce que **leur architecture ne permet tout simplement pas l'automatisation**.

Ce modèle est donc concurrencé par l'émergence de **systèmes intégrés**, capables de capturer la valeur sur la durée, de gérer la récurrence, de sécuriser le cadre juridique, de vérifier la disponibilité en temps réel, et d'opérer plusieurs services au sein d'un même environnement : des systèmes activables par des agents, et donc compatibles avec l'avenir du secteur.

Celles qui ont pris l'exécution en charge de bout en bout ont gagné, car elles ont industrialisé une partie de la complexité.

Helpling, Wecasa ou Batmaid ne sont pas de simples « plateformes » ; ce sont des opérateurs qui ont construit de véritables systèmes socio-techniques, où la technologie (planning dynamique, moteurs de règles, automatisation, intégrations API) et l'organisation humaine (intervenants, contraintes terrain, qualité RH, continuité de service) fonctionnent en boucle. Cette articulation leur permet d'orchestrer la prestation de bout en bout, de stabiliser la récurrence et de gérer les exceptions, ce qui les distingue nettement des marketplaces de mise en relation.

Cependant, même si ce modèle est aujourd'hui performant, il reste incomplet pour devenir un véritable cyber-système au sens technologique du terme. Leur architecture reste centrée sur la réservation et l'affectation, mais n'expose pas encore l'ensemble des états (tels que les disponibilités réelles des intervenants), règles, contraintes et actions nécessaires pour être activable par des agents IA. Un agent ne peut pas, à ce stade, piloter la totalité du cycle opérationnel : ajuster une durée, modifier une récurrence, gérer un incident, orchestrer un remplacement ou synchroniser automatiquement des contraintes multi-services.

Le cas TaskRabbit illustre cette transition : sa capacité à s'insérer dans le tunnel d'achat d'un tiers comme IKEA (en synchronisant en temps réel disponibilités, zones d'intervention et flux transactionnels) montre ce que pourrait être un cyber-système pleinement intégré. Mais même

cette prouesse reste une intégration avancée, pas encore une architecture entièrement agent-pilotable.

En somme, Helpling, Wecasa ou Batmaid ont franchi une étape décisive en construisant des systèmes socio-techniques robustes. La prochaine étape consiste à transformer ces architectures en cyber-systèmes complets, capables d'être activés, pilotés et augmentés par des agents IA, et donc de fonctionner en autonomie dans des environnements complexes et multi-services, au cœur du modèle SaaP.

Ce qui a disparu, c'est le « milieu » : l'opérateur hybride dépourvu de profondeur.

Stootie, Homejoy ou le service de mise en relation de ManoMano ont pâti d'un manque de profondeur. Ils ont tenté de porter la complexité opérationnelle de services ponctuels et récurrents ou exigeants, avec un socle logiciel qui n'était rien d'autre qu'un formulaire « avancé » de mise en relation. Ils supportaient les coûts d'un opérateur sans avoir la profondeur technologique pour l'industrialiser. Amazon, pour sa part, a clarifié le débat : après avoir testé une marketplace généraliste, le géant a recentré son offre aux États-Unis sur des prestations « core » hautement standardisables (comme l'installation de téléviseurs), prouvant que sans une infrastructure capable de gérer techniquement et opérationnellement l'exécution à grande échelle, le modèle généraliste est économiquement intenable.

Reste le grief qui a fondé le rejet du secteur. En janvier 2025, Handy (devenue Angi Services) a été sanctionnée pour avoir gonflé les promesses de revenus. Les fédérations professionnelles avaient vu juste sur l'usage, mais se sont trompées en rejetant la technologie avec lui. Ces trois sorts ne sont pas une curiosité rétrospective. Ils confirment une loi du marché : la technologie n'est pas une option marketing, elle est le moyen de l'industrialisation. Une différence sépare les deux tours de l'économie numérique : dans le premier, la demande passait par des humains comparant des sites. Dans le second, elle passera par des agents qui n'ouvriront que les portes techniquement compatibles.

Au terme de cette évolution, une tendance se dessine : les modèles privilégiés par le marché semblent être ceux dont l'architecture technico-opérationnelle absorbe la complexité du réel. La marketplace tend à évoluer vers le système socio-technique lorsque l'exécution devient un facteur différenciant.

Le SaaP peut être analysé comme une convergence entre le SaaS et le système intégré :

c'est la convergence entre le SaaS et le cyber-système, c'est-à-dire un socle capable à la fois d'orchestrer l'exécution et d'exposer ses états, ses règles et ses actions pour être activé par des agents IA.

Autrement dit :

- la marketplace connecte,
- le système socio-technique orchestre,
- le cyber-système expose et devient pilotable,
- **le SaaP réunit ces dimensions dans une infrastructure unifiée, compatible avec l'économie agentifiée.**

Le verdict du marché est donc double :

- les acteurs qui ont refusé la profondeur ont disparu ;
- ceux qui l'ont embrassée doivent désormais franchir la dernière marche : **devenir des cyber-systèmes et converger vers le modèle SaaP**, seul véritablement activable par les agents IA et seul capable d'exister dans la prochaine génération de services.

Face à cette réalité, trois trajectoires prospectives se dessinent désormais pour les acteurs du marché, déterminant leur capacité à exister et à croître dans l'économie de demain.

La vague de plateformisation, quinze ans après

Ce que sont devenues les dix-sept plateformes cartographiées en 2021

Éteintes ou repliées	Vendent le contact, pas la prestation	Devenues une infrastructure
• Stootie fermée en décembre 2021 • Book a Tiger absorbée par Helpling en 2019 • ManoMano service Supermano fermé en 2020 • Amazon Home Services prestations tierces arrêtées en 2020 • Eden Life B2C en pause depuis octobre 2025 • Handy devenue Angi Services en 2025	• Superprof 60 M€ de CA en 2024, 54 pays • Yoopies leader européen de la garde • Hoper structure restée petite	• Urban Company en bourse en 2025, ~2,58 Md€ • Wecasa 60 M€ de volume, rentable • Batmaid 4 000 agents salariés • Helpling consolidateur européen • TaskRabbit réservable dans le tunnel IKEA • Adèle plus réseau franchisé québécois • Lulu dans ma rue opère sur Platformeasy

Sources : cartographie de décembre 2021 ; statuts relevés en août 2026

 PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Cinq ans après la cartographie de 2021, trois trajectoires se dégagent. Les marketplaces de mise en relation prospèrent sur la faible récurrence, mais leur workflow fragmenté limite leur activation par les agents IA. Les opérateurs qui ont industrialisé l'exécution de bout en bout, comme Helpling, Wecasa ou Batmaid, ont construit de véritables systèmes socio-techniques ; leur étape suivante consiste à exposer leurs états, règles et actions pour devenir pilotables. L'entre-deux, sans profondeur technologique, a disparu. Le SaaS se présente comme la convergence de ces exigences dans une infrastructure unifiée.

10. Trois scénarios prospectifs pour le marché des services

Arbitrage 1 — L'approche incrémentale : Conserver l'ERP historique en y greffant des modules tiers.

- Avantage : continuité opérationnelle et coût initial limité.
- Risque : maintien de silos de données qui peuvent limiter la compatibilité avec les agents IA à long terme.

Arbitrage 2 — L'externalisation par les plateformes : Déléguer l'acquisition à des marketplaces.

- Avantage : flux de demande rapide sans investissement technique lourd.
- Risque : réduction de la maîtrise sur la tarification et la relation client directe.

Arbitrage 3 — L'investissement en infrastructure ouverte : Adopter une architecture API-first.

- Avantage : souveraineté sur les données et compatibilité étendue avec les nouveaux écosystèmes.
- Risque : coût de transformation et complexité de mise en œuvre initiale élevée.

Trois trajectoires possibles

Deux repoussent l'échéance, une la traverse

1. Le prolongement conservateur

- On garde l'ERP historique et on ajoute un module de rendez-vous ou de paiement
- Modernisation apparente : les données et les workflows restent fermés
- Retarde l'obsolescence sans l'empêcher

2. La dépendance aux plateformes

- L'acquisition et une part de l'expérience client passent à des marketplaces
- De la demande, vite
- Visibilité, prix et relation client contrôlés par un tiers ; marque et marge fragilisées

3. L'infrastructure agent-ready

- Architecture ouverte, API-first, reliée aux canaux conversationnels
- L'entreprise garde ses règles, sa donnée et sa relation client
- Compatible avec les assistants, les partenaires et les comparateurs

Source : livre blanc « De l'ERP au SaaS », section 10

 **PLATFORMEASBY**
BY OGUSTINE

En bref

Trois arbitrages structurent le choix. L'approche incrémentale greffe des modules tiers sur l'ERP historique : continuité et coût initial limité, mais des silos de données qui peuvent limiter la compatibilité avec les agents IA. L'externalisation par les plateformes apporte un flux de demande rapide, au prix de la maîtrise de la tarification et de la relation client. L'investissement en infrastructure ouverte, API-first, offre la souveraineté sur les données et une compatibilité étendue, contre un coût de transformation et une complexité initiale élevés.

11. Le SaaP comme point de convergence entre ERP et marketplace

Les trois scénarios précédents montrent que le SaaP n'est pas seulement une option technologique parmi d'autres. Il constitue le point de rencontre de deux trajectoires historiques qui ont longtemps évolué séparément : celle de l'ERP, construit autour de l'organisation, du professionnel et de la maîtrise interne ; et celle de la marketplace, construite autour du consommateur, de la demande et de la fluidité d'accès au service. Ces deux systèmes sont partis de pôles opposés du marché, mais ils rencontrent désormais les mêmes limites : l'ERP sait administrer sans toujours exposer, tandis que la marketplace sait capter sans toujours orchestrer.

Côté professionnel, l'ERP a d'abord répondu à un besoin de fiabilité : organiser les ressources, contractualiser, planifier, facturer, produire la paie, respecter les règles métier et sécuriser la conformité. Son évolution naturelle l'a conduit vers le SaaS, puis vers des architectures plus ouvertes : système interne, puis système connecté, puis plateforme programmable. Mais tant qu'il reste centré sur l'administration, l'ERP ne suffit pas à transformer une intention client en transaction immédiatement exécutable.

Côté consommateur, la marketplace a suivi le chemin inverse. Elle est partie de la demande : rechercher, comparer, choisir, contacter ou réserver. Son avantage initial résidait dans la simplicité de l'expérience et dans la réduction des frictions d'accès. Mais dès qu'elle veut réellement délivrer un service (et non plus seulement vendre un contact), elle doit gérer les disponibilités, les compétences, les zones d'intervention, les règles tarifaires, les paiements, les litiges, la qualité et la continuité opérationnelle. Autrement dit, la marketplace finit par rencontrer les fonctions historiquement couvertes par l'ERP.

Le SaaP apparaît précisément au point où ces deux mouvements se croisent. Il n'est ni un ERP simplement ouvert, ni une marketplace enrichie de fonctions de gestion. Il réunit deux logiques qui étaient jusque-là séparées : la profondeur opérationnelle de l'organisation et la fluidité transactionnelle de l'écosystème. Là où l'ERP est centré sur le professionnel et la marketplace sur le consommateur, le SaaP est centré sur l'écosystème : il relie le client, l'intervenant, le prestataire, les partenaires, les systèmes tiers et les agents IA dans une même architecture d'action.

Cette convergence se fait moins par la technologie que par les usages. La marketplace découvre qu'elle ne peut pas garantir une expérience fiable sans profondeur métier ; l'ERP découvre qu'il ne peut plus soutenir la croissance sans exposition externe, parcours transactionnel et compatibilité avec les nouveaux canaux de demande. Dans les deux cas, la frontière entre front-office et back-office devient artificielle. L'utilisateur ne cherche plus une interface : il attend une capacité d'action. Le professionnel ne cherche plus seulement un outil de gestion : il a besoin d'un système capable de rendre son offre lisible, comparable, réservable et exécutable.

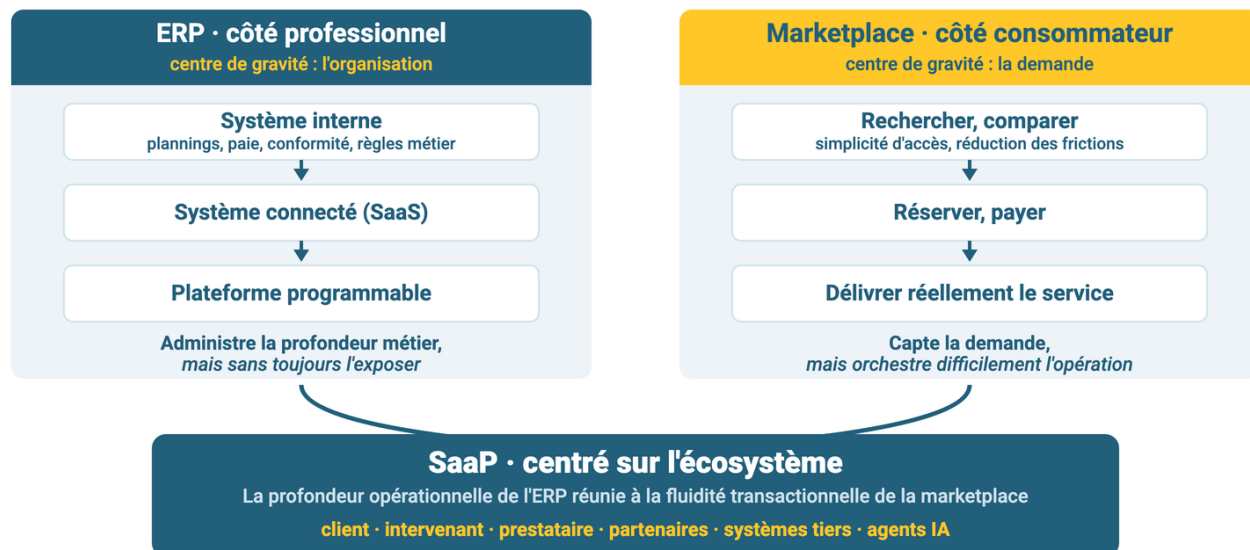
L'IA agentique accélère cette fusion. Pour le client, l'interaction peut rester extrêmement simple : « trouver une aide à domicile demain à 14 h », « réserver un ménage dans ma zone », « comparer trois prestataires disponibles ». Mais pour exécuter cette demande, l'agent doit traverser toute la chaîne professionnelle : qualification du besoin, vérification des disponibilités, prise en compte des compétences, affectation, tarification, paiement, confirmation, notification, mise à jour du planning et suivi. L'agent fait donc disparaître progressivement la séparation entre l'interface de demande et le système de gestion métier.

Cette lecture permet de reformuler la thèse générale du livre blanc : le SaaP n'est pas seulement l'étape suivante du SaaS, mais la forme architecturale qui permet à deux mondes de se rejoindre. Il transforme la capacité métier de l'ERP en ressource exposable et transforme l'expérience fluide de la marketplace en processus réellement opérable. Sa valeur stratégique tient précisément à cette double appartenance : il protège la souveraineté opérationnelle du prestataire tout en le rendant compatible avec l'économie de la demande agentifiée.

On peut ainsi résumer l'évolution en trois centres de gravité : la marketplace est centrée sur la demande, l'ERP est centré sur l'organisation, le SaaP est centré sur l'écosystème. C'est ce déplacement du centre de gravité qui explique pourquoi la transition ne peut pas être réduite à l'ajout d'une API ou à la modernisation d'un site web. Elle suppose de concevoir l'entreprise de services comme un acteur programmable d'un marché élargi, capable de dialoguer avec les clients, les intervenants, les partenaires et les agents autonomes sans perdre la maîtrise de ses règles.

Le SaaP, point de convergence

La marketplace est centrée sur la demande, l'ERP sur l'organisation, le SaaP sur l'écosystème



Source : livre blanc « De l'ERP au SaaP », section 11

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Le SaaP est le point de convergence entre deux trajectoires : l'ERP, né du besoin professionnel d'organiser l'interne, et la marketplace, née du besoin consommateur de simplifier l'accès à l'offre. L'un maîtrise la profondeur métier mais expose mal ; l'autre capte la demande mais orchestre difficilement la complexité opérationnelle. Le SaaP réunit ces deux dimensions dans une infrastructure centrée sur l'écosystème, capable de rendre l'offre lisible, réservable, gouvernable et activable par des agents IA tout en préservant la souveraineté du prestataire.

12. Feuille de route de transition vers une infrastructure SaaS

1. **Cartographier les données métier critiques** : identifier les données nécessaires à la réservation, à la qualification, à la tarification, à la conformité et à l'exécution du service.
2. **Structurer les parcours transactionnels** : transformer les processus de demande, devis, réservation, paiement, confirmation et suivi en workflows numériques cohérents.
3. **Ouvrir l'architecture par API** : rendre les disponibilités, prix, services, contraintes et statuts accessibles à des systèmes tiers dans un cadre sécurisé.
4. **Automatiser pour recentrer l'humain** : réserver l'automatisation aux tâches répétitives, aux arbitrages simples et aux échanges de données. L'automatisation n'efface pas le lien, elle le sanctuarise. Elle permet de concentrer la relation là où elle est la plus utile : l'écoute, le conseil, l'accompagnement des clients et le suivi des intervenants.
5. **Mettre en place une gouvernance des agents** : définir les droits d'action des agents IA, les seuils de validation humaine, les journaux d'audit, les responsabilités et les mécanismes de contrôle.

Cette feuille de route constitue un projet de transformation qui nécessite une évaluation rigoureuse. La transition vers le SaaS implique des coûts non négligeables liés à la résorption de la dette technique, à la mise en conformité des données et à la sécurisation des flux. Un calcul de ROI (retour sur investissement) doit impérativement précéder ces chantiers pour arbitrer entre les gains d'efficacité attendus et l'investissement structurel requis.

Feuille de route vers le SaaP

Cinq chantiers, dans cet ordre



Ce n'est pas un chantier uniquement technologique : il touche la commercialisation, l'organisation, la conformité et la proposition de valeur.

Source : livre blanc « De l'ERP au SaaP », section 12

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Cinq étapes : cartographier les données métier critiques, structurer les parcours transactionnels, ouvrir l'architecture par API, automatiser pour recentrer l'humain, et mettre en place une gouvernance des agents. Ce chantier dépasse la technologie : il touche la commercialisation, l'organisation interne, la conformité et la proposition de valeur, et mérite un calcul de retour sur investissement préalable, pour arbitrer entre les gains d'efficacité attendus et l'investissement structurel requis.

13. De la théorie à la pratique : l'émergence des infrastructures d'orchestration

Les mutations du marché suggèrent que la capacité d'interopérabilité devient un levier stratégique. Le défi pour les opérateurs consiste à évaluer l'opportunité de transformer leurs systèmes socio-techniques isolés en architectures plus ouvertes. Cette transition n'est pas sans risques : elle impose une gestion complexe de l'interopérabilité et une gouvernance stricte des accès automatisés.

Pour répondre à cet impératif d'interopérabilité, une nouvelle catégorie de solutions a émergé : les infrastructures d'orchestration. Leur fonction n'est plus seulement de gérer l'activité interne, mais de rendre les capacités métier structurellement visibles, réservables et activables par des systèmes tiers.

Ces solutions s'articulent généralement autour de deux couches distinctes :

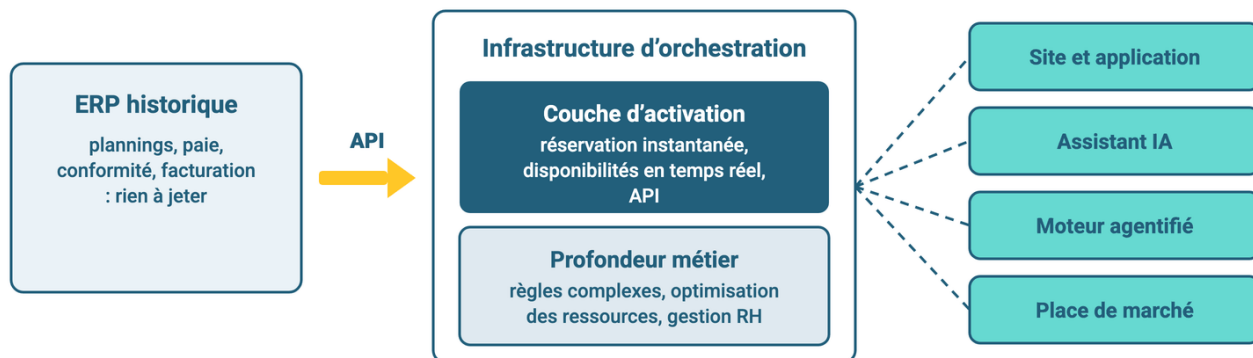
- **La conservation de la profondeur métier (le socle socio-technique)** : Cette couche maintient l'intégrité des données de gestion (plannings, ressources, règles métier, conformité, facturation). Elle garantit la fiabilité opérationnelle et la stabilité de l'organisation.
- **Le déploiement d'une couche d'exposition (la passerelle d'interopérabilité)** : Un moteur technologique qui expose ces capacités via des API. En rendant les disponibilités, les règles et les parcours transactionnels lisibles en temps réel, cette couche permet au système socio-technique d'interagir avec des agents IA, des places de marché ou des comparateurs intelligents.

L'émergence de solutions d'orchestration, dont Platformeasy constitue un exemple d'implémentation, illustre cette tendance à l'ajout d'une couche d'exposition (qui devient une couche d'activation) sur l'existant. Ce type d'approche permet d'envisager une modernisation sans remise en cause totale des systèmes hérités, bien que l'efficacité du modèle dépende de la qualité initiale de la donnée métier.

En décroissant les flux d'informations, cette architecture permet de connecter les différentes parties prenantes (clients, intervenants, partenaires). Le SaaS sert ici de socle à cette interconnexion. Cette transition reste toutefois un arbitrage stratégique : si elle évite une refonte coûteuse des systèmes hérités (ERP monolithiques), elle nécessite une évaluation préalable du ROI technique et une préparation minutieuse des données pour assurer leur exploitabilité réelle par des systèmes automatisés.

Prolonger l'existant, pas le jeter

L'exemple d'une infrastructure d'orchestration



La transition est pragmatique

Une entreprise équipée d'un ERP monolithique n'a pas à tout reconstruire : elle prolonge son existant en le connectant par API à une infrastructure d'orchestration.

Source : livre blanc « De l'ERP au SaaS », section 13

PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Les infrastructures d'orchestration, dont Platformeasy constitue un exemple d'implémentation, s'articulent en deux couches : un socle socio-technique qui préserve l'intégrité des données de gestion (plannings, ressources, règles métier, conformité, facturation), et une couche d'exposition qui rend ces capacités accessibles par API et devient ainsi une couche d'activation pour les agents IA, les places de marché et les comparateurs intelligents. Cette approche permet de moderniser sans refonte totale des systèmes hérités, sous réserve d'une évaluation du retour sur investissement et de la qualité de la donnée métier.

14. Dynamiques concurrentielles : l'enjeu de la lisibilité machine

Les prestataires de services ne peuvent plus se contenter d'un ERP traditionnel et d'un site de présentation dès lors que leur croissance dépend de la donnée structurée, de l'interaction avec des moteurs IA et de la capacité à être activés dans un parcours transactionnel. Les annonces récentes autour de Google Maps montrent que cette exigence ne relève plus de la prospective : les interfaces grand public commencent déjà à combiner recommandation, comparaison, personnalisation et passage à l'action. Opérer cette transition est devenu une urgence vitale pour trois raisons fondamentales :

1. **La bascule des usages** : Les consommateurs ne se contentent plus de chercher ; ils formulent des demandes complexes à des agents capables de comparer, contextualiser et préparer l'exécution. Les IA ne privilégieront pas les sites vitrines avec lesquels elles ne peuvent pas interagir ; elles favoriseront les entreprises dont la boucle de qualification, réservation, paiement ou confirmation peut être fermée rapidement.
2. **L'opacité des ERP traditionnels** : Ils agissent comme des silos opaques qui ne structurent pas les données pour l'IA et n'exposent pas les services vers l'extérieur, empêchant l'entreprise de capter la demande générée par les interfaces conversationnelles.
3. **L'exigence d'une compatibilité IA (« Machine-Readable »)** : Sans parcours transactionnel, sans base de données structurée, sans disponibilités fiables et sans API activables, une entreprise risque de devenir invisible pour les moteurs de recherche agentifiés, les assistants conversationnels et les interfaces transactionnelles comme celles qui émergent dans Maps. Elle ne disparaîtra pas juridiquement, mais elle cessera d'être appelée au moment où l'intention client se transforme en décision.

Devenir lisible par les machines

Trois raisons qui font de la transition une urgence

1. La bascule des usages

- Le client ne cherche plus, il formule une demande complexe
- L'agent compare, contextualise et prépare l'exécution
- Un site avec lequel on ne peut pas interagir est écarté

2. L'opacité des ERP

- Des silos qui ne structurent pas la donnée pour l'IA
- Aucun service exposé vers l'extérieur
- La demande générée par les interfaces conversationnelles n'est pas captée

3. L'exigence machine-readable

- Parcours transactionnel complet
- Base de données structurée et disponibilités fiables
- API activables et sécurisées

Sans cela, l'entreprise ne disparaît pas juridiquement : elle cesse d'être appelée au moment où l'intention devient décision.

Source : livre blanc « De l'ERP au SaaP », section 14

 PLATFORMEASY
BY OGUSTINE

En bref

Trois dynamiques poussent à la transition : la bascule des usages vers des agents qui comparent, contextualisent et préparent l'exécution ; l'opacité des ERP traditionnels, qui exposent peu vers l'extérieur ; et l'exigence croissante de compatibilité IA. Sans parcours transactionnel, sans données structurées, sans disponibilités fiables et sans API activables, une entreprise ne disparaît pas juridiquement, mais elle risque de ne plus être appelée au moment où l'intention client se transforme en décision.

Conclusion générale

L'analyse des tendances de marché indique que la visibilité numérique seule tend à devenir insuffisante. Les dynamiques observées montrent que la pérennité des modèles semble désormais liée à la profondeur de l'industrialisation opérationnelle et à l'ouverture des systèmes vers des environnements tiers.

Nous entrons dans une économie où la valeur ne réside plus seulement dans l'interface humaine, mais dans la « compatibilité machine ». Le passage du SaaS au SaaP n'est pas une simple mise à jour logicielle ; c'est un changement de paradigme. L'infrastructure ne doit plus se limiter à administrer l'entreprise ; elle doit s'imposer comme une interface de marché programmable, capable d'être pilotée, interrogée et activée directement par des agents autonomes.

Désormais, le logiciel de gestion ne peut plus se cantonner au rôle de silo administratif passif. Il devient le nœud actif d'un écosystème transactionnel où l'offre n'existe que si elle est intelligible par les nouvelles interfaces de la demande. Devenir *machine-readable* (lisible et activable par la machine) n'est plus une option stratégique : c'est la condition de survie pour tout prestataire souhaitant rester au cœur du jeu commercial. L'avenir appartient à ceux dont l'infrastructure permet de fermer, sans friction, la boucle entre l'intention et l'exécution. Que l'intention soit d'origine humaine ou agentique.

Note de l'auteur

Fort de 20 ans d'expérience dans le secteur des services à la personne, et ayant accompagné et accompagnant toujours des centaines d'organismes de toutes tailles, Karim ABICHAT est l'un des experts fondateurs derrière Platformeasy, la solution leader du e-commerce de services qui vise à sécuriser et simplifier la gestion opérationnelle des structures de Services à la Personne.

Ce livre blanc propose une lecture de la transformation en cours : le déplacement de la demande vers des interfaces conversationnelles et des agents capables d'agir, et ce que cette bascule impose aux infrastructures logicielles du secteur des services. Il retrace le retard pris lors du virage de la plateformes, analyse les limites respectives des ERP métier et des plateformes e-commerce, puis expose le modèle SaaS : une architecture qui rend les capacités métier lisibles, interopérables et activables par des systèmes tiers.

Il s'adresse aux dirigeants, aux éditeurs et aux responsables techniques qui doivent arbitrer aujourd'hui des choix d'architecture dont les effets se mesureront sur plusieurs années. Il constitue un support de réflexion stratégique et ne prétend décrire ni une trajectoire unique, ni un calendrier valable pour tous : chaque organisation devra adapter cette lecture à son métier, à sa taille et à son degré de maturité numérique.

Ce document a été rédigé avec l'assistance ponctuelle de modèles d'intelligence artificielle générative.

L'outil Copilot a été utilisé pour développer et approfondir certaines idées, en particulier lors des phases d'exploration conceptuelle. Gemini a, quant à lui, servi principalement à améliorer la structuration du document et à synthétiser ou reformuler certaines idées clés, sans oublier la correction orthographique.

Ces outils ont été utilisés comme des assistants rédactionnels, et non comme des auteurs. Les thèses, les choix conceptuels, le vocabulaire central et l'orientation critique demeurent personnels et sont le produit de mon expérience, mes lectures et réflexions.

Les productions générées ont systématiquement été relues, sélectionnées, réécrites ou écartées lorsque nécessaire.

Présentation de la solution

Platformeasys

Platformeasys est la solution de référence pour piloter, structurer et développer votre activité. Bien plus qu'un logiciel de vente en ligne de services, Platformeasys combine gestion opérationnelle, automatisation métier et intégration des nouveaux usages digitaux, afin d'accompagner votre organisation (quelle que soit sa taille) dans un modèle performant, conforme et évolutif. Que vous proposiez vos services 100 % en ligne ou que vous cherchiez à ouvrir un nouveau levier de croissance, Platformeasys vous offre l'infrastructure idéale pour moderniser et maîtriser votre activité.

Platformeasys transforme la gestion des services en connectant harmonieusement clients, intervenants, planification et systèmes de paiement. Découvrez comment notre solution intégrée simplifie votre quotidien et dynamise votre croissance.

Connectivité Sans Effort	Vente Multicanale	Croissance Accélérée
Intégrez clients, intervenants, planning et paiement en une seule plateforme fluide.	Vendez vos services depuis votre site web, application mobile, Google Business Profile, Facebook et Instagram.	Renforcez votre notoriété, augmentez votre chiffre d'affaires et fidélisez votre clientèle grâce à une présence étendue.



PLATFORMEASYS
BY OGUSTINE

VENDRE ET GÉRER VOS SERVICES
EN LIGNE N'AURA JAMAIS ÉTÉ
AUSSI FACILE

