

Tendances 2007



TENDANCE SERVICES A LA PERSONNE

Initiative n° 1 : Conciergerie pour les particuliers

<http://www.myconcierge.fr>

<http://www.kandp.ca>

http://tempsdevie.org/services_limites_fr.php

LA TENDANCE = assistance à la personne.

LE FAIT = de plus en plus de personnes expriment des difficultés à gérer les tâches du quotidien en raison de l'éparpillement et de l'éclatement de leurs activités. Cette dispersion des activités et ce sentiment de « courir après le temps » génèrent du stress, de la frustration...

L'INITIATIVE = création d'une agence du type « facilitateur du quotidien », « conciergerie pour les entreprises et les particuliers » à des prix accessibles.

Descriptif

Pouvoir déléguer ou au moins être assisté dans ses tâches du quotidien pour « *gagner du temps* » est une demande réelle des consommateurs d'aujourd'hui. Ils souhaitent recourir à des « *concierges* » des temps modernes ou des secrétaires particuliers afin qu'ils planifient les soirées, récupèrent les enfants à l'école, fassent les courses, s'occupent des tâches administratives...

Opportunités pour le créateur d'entreprise

Le défi consiste à rendre accessible au plus grand nombre des services auparavant réservés à un public aisé, en *copiant-collant* le modèle de gestion des entreprises aux particuliers. Les services relèvent également du champ de l'aide pratique au quotidien : gardiennage et soins pour animaux domestiques, garderie, travaux, courrier administratif...

Démocratiser ce type de services oblige à en revoir le modèle économique. Car ce type d'activité nécessite une forte main d'œuvre génératrice de coûts fixes relativement lourds. Mais peut-être est-il possible de composer un réseau de petits entrepreneurs validés. La dimension géographique doit également être prise en compte [service de concierge local, « ange gardien » dans un village...].

Initiative n° 2 : Filassist Contact

www.filassistance.com

www.fmtmedical.com/fmt_69/nouveaute2.html

LA TENDANCE = service à domicile pour personnes dépendantes.

LE FAIT = un service 24h/24h et 7 jours sur 7 + un produit emblématique.

L'INITIATIVE = service Filassistance grâce à un appareil de communication dédié aux personnes âgées.

Descriptif

Lauréat du prix Gérontotechnologies dans le cadre du salon Gerontexpo en mars 2003, Filassist Contact est un nouveau concept de service destiné à faciliter le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie ou isolées. L'idée est d'offrir aux personnes âgées ou à mobilité réduite un bouquet de services de proximité et une assistance en cas de problème. Ces services sont disponibles 24h sur 24h et accessibles grâce à un nouveau téléphone miniature sans fil, très simple d'utilisation et mis au point en partenariat avec la société Inventel, spécialisée dans les nouveaux matériels de téléphonie. Un simple appui sur la « *touche d'appel direct* » permet d'entrer en relation avec le service Filassist Contact. Sa petite taille et ses qualités sonores permettent, d'un simple clic, en cas de malaise, de chute ou pour un simple renseignement, d'être mis en contact avec une équipe médico-sociale. Un système de reconnaissance du numéro identifie automatiquement l'abonné et affiche les données disponibles. Le contrat peut, en outre, proposer un bouquet de services de proximité facilitant la vie au quotidien tels que l'aide dans les démarches administratives, l'acheminement de médicaments..., ainsi qu'une assistance en cas de problème avec la mobilisation des voisins ou des services de secours.

Filassist Contact est aussi un téléphone qui permet de recevoir les appels personnels et de parler dans un rayon de 100 mètres sans tenir le boîtier près de l'oreille. Il évite donc tout risque de chute liée à la précipitation ou au stress de la sonnerie. Les mal-voyants et les non-voyants peuvent répondre à des appels sans avoir à chercher le téléphone.

Opportunités pour les créateurs d'entreprise

Eu égard à notre évolution démographique, au nombre croissant des seniors dans les années à venir et à l'allongement de l'espérance de vie, la dépendance, plus qu'une véritable tendance lourde, va devenir un marché à part entière. D'ailleurs, beaucoup d'acteurs se préparent à envahir le marché ! Autant réfléchir aux métiers annexes qui vont exploser : call-centers, formation pour les personnels d'aide et d'accompagnement [type Acadomia de l'assistance à domicile], fabrication et recherche sur des nouveaux produits adaptés, etc.

Initiative n° 3 : Services de coaching

LA TENDANCE = bien-être.

LE FAIT = les particuliers ont eux aussi envie de recourir aux services d'un coach pour affronter des difficultés personnelles.

L'INITIATIVE = multiples acteurs indépendants.

Descriptif

Tout comme les professionnels, les particuliers eux aussi font appel aux services de coaches pour les aider dans leur vie quotidienne : arrêt du tabac, perte de poids... Le phénomène est particulièrement développé en matière sportive et dans un cadre professionnel.

Opportunités pour le créateur d'entreprise

Les créateurs d'entreprise peuvent s'inspirer de la tendance pour offrir de nouveaux services [par exemple, soutien scolaire pour les enfants] pour les particuliers, mais aussi pour les professionnels.

Initiative n° 4 : Services aux employés

LA TENDANCE = bien-être.

LE FAIT = les employés à tous les niveaux et quelque soit leur secteur d'activité recherchent des services pour les seconder dans leur vie personnelle.

L'INITIATIVE = actuellement plutôt réservé aux grandes entreprises.

Descriptif

Les besoins sont extrêmement nombreux : lavage et repassage du linge, service de couture et retouches, cordonnerie, coiffure, salle de sports, massage, réparation de montres et bijoux, épicerie, livraison de médicaments, lavage de voiture, plein d'essence si nécessaire, recherche de baby-sitter de dépannage en une heure quand la nounou habituelle est malade, garderie, crèche, démarches administratives, dépôt de tirages photo ...

Opportunités pour le créateur d'entreprise

Pour l'instant, L'INITIATIVE est plutôt cantonnée aux grandes entreprises qui voient là le moyen de fidéliser des salariés cadres de haut niveau ou hauts potentiels. Mais au quotidien, tous les salariés sont confrontés aux mêmes difficultés. Ces services peuvent être proposés à des groupements d'entreprises basées dans la même zone géographique, ou dont le personnel est confronté à des problématiques d'horaire par exemple [travail de nuit ou aux 3 x 8, hôpitaux, usines...].

Le créateur d'entreprise peut imaginer des solutions d'intermédiations entre les salariés et l'ensemble des commerçants et prestataires en créant ainsi un référencement de professionnels fiables et reconnus.

Initiative n° 5 : Domiphone - Accor Services [www.domiphone.com]

LA TENDANCE = services à domicile et aux TPE et PME.

LE FAIT = développement des services de télégestion.

L'INITIATIVE = récupérer grâce au réseau téléphonique toutes les informations nécessaires à la justification et la gestion des interventions effectuées à domicile.

Descriptif

La télégestion est le moyen de récupérer grâce au réseau téléphonique toutes les informations nécessaires à la justification et la gestion des interventions effectuées à domicile par des intervenants pour le compte de prestataires de services et / ou de financeurs de ces services [Conseils généraux, Caisses de retraite, ...]. Les données collectées sont les suivantes : la durée de l'intervention, la date de l'intervention, le nom de l'intervenant et / ou du prestataire, le nom du bénéficiaire ou du client, la nature et le type de l'intervention, et éventuellement des données complémentaires comme les temps de déplacement.

Un numéro de téléphone gratuit est composé par l'intervenant au début et à la fin de toutes ses interventions. Le bénéficiaire n'a rien à payer quelle que soit la durée et la fréquence des appels. Un code unique par intervenant permet son identification lors de chacun de ses appels. De même, grâce à un code administrateur pour les gestionnaires, les éventuels responsables de secteurs et / ou administratifs peuvent accéder à une multitude de services [accès Extranet, services de localisation, de messagerie, de corrections...]. Un serveur vocal interactif guide les intervenants lors de chaque appel. Son interactivité avec les bases de données permet de proposer un accueil personnalisé en fonction des éléments renseignés [identité de l'intervenant, plan d'aide du bénéficiaire...].

Opportunités pour le créateur d'entreprise

On peut très bien imaginer que ce type de service, amené à s'accroître pour les particuliers, puisse aussi trouver un champ d'application auprès des TPE et PME, qui pourront ainsi proposer leurs prestations en toute transparence.

Initiative n° 6 : Groupe QuinCadres

www.quincadres.fr

LA TENDANCE = assistance personnalisée au retour à l'emploi.
LE FAIT = les quinquagénaires et plus sont confrontés à de nombreuses difficultés pour trouver un emploi ou changer de poste. S'ils représentent 28 % des cadres, seulement 3 % des recrutements ont concerné les seniors en 2001. 3,6 % de la population âgée de 50 ans et plus étaient au chômage en 2001 et 6 cadres sur 10 sont inactifs au moment de leur départ à la retraite.
L'INITIATIVE = services RH aux quinquagénaires et baby-boomers.

Descriptif

Créée en 1996 sous le nom d'Hommes & Missions, QuinCadres est devenue en 10 ans un acteur incontournable des services en ressources humaines. Elle est aujourd'hui la première entreprise française de recrutement et de management temporaire spécialisée dans les cadres seniors. QuinCadres s'adresse une clientèle variée, grands groupes ou PME implantés partout en France et souvent à l'étranger. Elle a mené avec succès plus de 2 200 opérations, dans tous les secteurs économiques et dans toutes les fonctions.

Opportunités pour le créateur d'entreprise

Au cours des 10 prochaines années, la complexité des problèmes de développement et de compétitivité des entreprises conduira les cadres seniors à jouer un rôle de plus en plus important. Dans un environnement général de pénurie de cadres, les recrutements vont devenir plus difficiles et les recours aux missions très fréquents.
En s'adressant à une clientèle bien spécifique dont elle a analysé les besoins et contraintes, QuinCadres a réussi sur un créneau pourtant difficile, eu égard au contexte économique et social actuel. Mais elle prouve ainsi que les *a priori* peuvent s'effacer et laisser place à de belles perspectives. De nombreuses cibles, parce que réputées plus complexes, peuvent elles aussi constituer un marché à développer.