

PISTES CREATIVES

Plasticité du temps des nouveaux échanges

Accélération des échanges, intensification des émotions, peur panique du temps mort : on assiste à une sorte de densification du temps. Cette plasticité du temps constitue un nouveau paradigme des échanges qui repose sur trois moments clés :

- ◆ La mise en route d'un flux de services, cohérent et permanent,
- ◆ La gestion des changements de rythmes sociaux,
- ◆ La création d'une fonction/statut d'orchestrateur du flux.

Des nouveaux services qui combinent convergence et personnalisation

Le service de demain ressemble à une sorte de commande multifonction qui permet justement de personnaliser/singulariser les fonctions.

Le support est toujours pluriel et consiste à ne jamais proposer un seul service mais toujours au moins 2 et ce, jusqu'à l'infini (notion de bouquet de services).

L'action commerciale se doit donc d'être hyper personnalisée. Elle induit une sorte de co-relation : la fidélisation fonctionne davantage sur la garantie du respect des personnes.

Confiance, formation et coaching : les nouveaux métiers

Le lien avec la machine, les services automatisés nécessitent une véritable compétence humaine : au-delà du présenciel ou du dissuasif, l'animateur apporte du sens, de la didactique personnalisée. C'est un état d'esprit, un nouveau service, un nouveau métier.

Le consultant de demain est donc un super coursier (il vient jusqu'à vous, il vous fait gagner du temps, il en fait plus dans le même temps), un logisticien personnel (il mixe votre agenda privé et professionnel), un concierge orchestrateur de flux (il gère les plannings et les besoins des agents constructeurs du flux : c'est la régie centrale). Il dispose d'une connaissance stratégique de ses consommateurs/clients/agents obtenue et classée de façon quantitative (base de données personnelles) et qualitative (expériences relationnelles). Il lui faut trouver les moyens de gérer les tensions commerciales et éthiques entre confidentialité et publicité de ces données.

La culture associative comme nouvelle tradition

Un des enjeux stratégiques consiste à repenser le lien entre structure associative et TPE de services et de matière grise. Beaucoup d'éléments clé de l'innovation appartiennent, en effet, en propre au monde associatif. L'idée du *peer to peer* se retrouve dans la notion de réseau associatif où chaque structure travaille ensemble dans une interdépendance contractuelle (c'est notamment le cas avec les systèmes européens de subventions). Cette exigence d'égalité est également à l'oeuvre dans les systèmes de gouvernance associative, (en théorie) largement démocratique. Elle l'est d'autant plus dans le monde coopératif où les salariés sont actionnaires, et sont donc très en phase avec la flexibilité réclamée par le nouveau monde des services. De la même façon, les secteurs d'activité spécifiques au monde associatif apparaissent souvent comme des avant-gardes de nouveaux marchés lucratifs : aide à la personne bien sûr mais, également marché de la fête et des productions éphémères, création d'ambiance, de lieux d'expérimentation.