

QUELS SERVICES SERONT INDISPENSABLES SELON LES EVOLUTIONS DU MODE DE VIE DES FRANÇAIS ?

- ◆ Commerce
- ◆ Assistance et santé
- ◆ Apprentissage
- ◆ Conseils pratiques
- ◆ Télécommunications
- ◆ Tourisme
- ◆ Echange

Commerce

Tous les canaux actuels de distribution seront présents à l'avenir, même si bien sûr leurs parts de marché sont susceptibles d'évoluer : vente en ligne, magasins, discounters... Pour faire leurs choix, les consommateurs devraient de plus en plus recourir aux comparateurs de prix, comme évoqué lors des questions précédentes.

Les services de groupage pour les particuliers devraient leur permettre de se faciliter la vie. Par exemple, toutes leurs commandes pourraient être livrées sur un lieu commun proche de leur domicile : services postaux et de colis, pressing, retouches, cordonnerie, vidéoclubs, commandes de vente par correspondance...

Les cartes multiservices devraient se répandre dans tous les portefeuilles et sacs à main avec de nouvelles fonctionnalités. Outre les classiques fonctions de paiement, retrait d'espèces et consultation des comptes, elles incluront des programmes de fidélité et des services de communications et de transport. Tout comme les téléphones mobiles, les applications liées aux puces électroniques devraient se multiplier.

Assistance et santé

Le vieillissement de la population va de fait entraîner la création de nouveaux besoins, spécifiques à cette population, et l'essor des services pour les seniors. Attention, les seniors sont confrontés à des réalités très différentes en fonction de leur âge ; on n'hésite plus aujourd'hui à parler de 4^e âge, voire de 5^e âge. Selon des estimations de l'ONU, de 1950 à 2025, la population mondiale de personnes âgées (à partir de 60 ans) passera de 200 millions à 1,2 milliard, soit de 8 à 14 % de la population totale mondiale. Durant la même période, le nombre de vieillards (c'est-à-dire les personnes de 80 ans

et plus) passera de 13 à 137 millions. Entre 1950 et 2025, la population mondiale aura approximativement triplé, le nombre des personnes âgées aura sextuplé et celui des vieillards aura décuplé.

L'assistance médicale sera donc confrontée à des situations variées et devra offrir des services adaptés en réponse :

- ◆ sur leur lieu de vie : hospitalisation et maintien à domicile, maison de retraite à domicile, évolution des concepts de maisons de retraite,
- ◆ sur les difficultés quotidiennes : forme, taille et fonctionnalité des produits, mieux adaptées, nouveaux produits et services,
- ◆ sur leurs activités : centres d'activités spécifiques tenant compte de leurs possibilités physiques, assistance pendant les déplacements,
- ◆ sur leur prise en charge médicale : télémédecine, conseils et diagnostics à distance...

Les formules du type « Patch progressif senior » devraient se généraliser. Ce service propose une mise en conformité de la résidence principale dans les moindres détails en y installant une logistique améliorée (domotique, équipement de la maison, sécurité, médicalisation éventuelle...).

En conséquence, le secteur de l'assurance complémentaire santé s'adaptera nécessairement pour prendre en compte les changements des risques et des progrès médicaux liés aux évolutions démographiques.

Apprentissage

Face aux besoins accrus de compétences et confrontés à l'application du dispositif DIF [Droit Individuel de Formation], les entreprises ont de plus en plus recours à l'e-learning : ce processus d'apprentissage à distance s'appuie sur des ressources multimédia, et permet à une ou plusieurs personnes de se former à partir de leur ordinateur. Les supports multimédia utilisés peuvent combiner textes, graphismes en 2 ou 3 dimensions, sons, images, animations et même vidéo. Ces supports permettent de révolutionner l'approche pédagogique, d'employer des méthodes plus ludiques et interactives, de diversifier les outils employés, et de s'adapter davantage au processus d'apprentissage de l'élève, qui devient le pilote de sa formation. Ce dernier pourra ainsi se former à son rythme en fonction de ses besoins et de ses disponibilités. D'après une estimation réalisée par l'institut de sondages Ifop, parmi les PME qui comptent entre 100 et 200 salariés, une sur cinq a aujourd'hui recours à des solutions d'e-learning, plus ou moins fréquemment.

Dans un contexte où la formation se décline tout au long d'une vie, les centres de formation et d'emploi pour les adultes vont se multiplier : reconversion, développement et management des connaissances, apprentissage des langues étrangères, formation aux nouvelles technologies... Outre les professionnels, ces centres peuvent être ouverts aux personnes âgées ou défavorisées, notamment pour favoriser leur réinsertion. Les sessions de formation peuvent répondre à des besoins ponctuels sur des problématiques données, mais elles pourraient faire l'objet de formules packagées avec un abonnement annuel par exemple. L'élève peut ainsi mettre régulièrement à jour ses connaissances et conserver de manière plus pérenne le bénéfice de sa formation.

Autre possibilité, le coaching, qu'il soit personnel ou professionnel. Il s'agit de trouver les moyens de faire évoluer rapidement un comportement spécifique : perdre du poids, lutter contre une dépendance [alcool, tabac...], prendre la parole en public, régler des situations familiales ou professionnelles complexes, devenir un winner... Ce coaching prendrait la forme d'une aide contextuelle : le coach accompagne le coaché sur le terrain, pour tester le nouveau comportement en situation réelle. Il peut également s'agir d'un aide à distance, avec le suivi d'un télé-coach.

Conseils pratiques

Les consommateurs sont à la recherche de toutes les solutions pouvant leur faire gagner du temps et répondre à leur place à des questions de vie pratique. D'où l'idée, par exemple, d'un service assistance administrative pour les particuliers qui pourrait prendre en charge les contraintes du quotidien : rédaction des correspondances, réclamations diverses, gestion financière personnelle,

classement et archivage des pièces administratives, gestion des relations avec les organismes publics [Sécurité sociale, service des impôts, retraite...], litiges juridiques, mais aussi réservations de billets de spectacles, rédaction de discours pour les événements privés, etc.

Une fois encore, les nouvelles technologies [RFID, connexions sans fil...] s'avèrent être des auxiliaires pratiques précieux : services GPRS indiquant les commerces ouverts les plus proches, les horaires de train ou de cinéma... Des « players » de guidage peuvent faciliter la circulation en ville, qui deviendrait ainsi une interface numérique de services.

Télécommunications

Ce secteur devrait connaître de nouvelles évolutions, voire révolutions, et perfectionner les dispositifs et fonctionnalités existants, par exemple :

- ◆ généralisation du haut-débit et équipements ADSL [déjà parfois inclus dans la construction de nouveaux logements],
- ◆ améliorations des services de communication instantanée [Instant messaging],
- ◆ gestion des abonnements et fonctionnements des appareils informatiques et domotiques...

Tourisme

Les Bronzés sont en passe de devenir des spécimens historiques ! Le tourisme de demain évolue vers de nouveaux territoires : respect de l'environnement [écotourisme] et du développement durable, séjours thématiques [rencontrer les baleines, trekkings dans le désert...], adaptation aux nouveaux profils de clientèle [parents célibataires, seniors...]. Sa finalité même est en pleine remise en question. Les formules proposées pour les séjours se sont déjà adaptées aux évolutions du contexte économique et social [grands week-ends pour les RTT...]. Présentés sous forme d'abonnement, les loisirs d'une manière générale devront être présentés sous la forme d'offres multi-brandées, renforçant les partenariats entre acteurs de différents secteurs.

Echanges

La simple dimension commerciale des échanges est dépassée par le développement de nombreux échanges gratuits immatériels : dons de temps, échanges de compétences, de savoirs... En Espagne par exemple, les étudiants sont hébergés gratuitement par des seniors dont ils s'occupent : leur tenir compagnie, veiller sur eux, faire leurs courses... Ce qui existait déjà sous la forme au pair, lorsque les étudiantes étrangères jouent les baby-sitters à domicile.

Dans le même esprit, un phénomène venu des Etats-Unis commence à s'installer en France : les échanges d'appartements pour les vacances. Plus d'une douzaine de sites sérieux proposent déjà d'échanger son appartement parisien contre une villa à Miami ou un loft new-yorkais. De même, avec un peu d'organisation, des initiatives de covoiturage entre salariés par exemple existent déjà, ou plus largement pour partager un trajet en vacances par exemple.

Les entreprises, notamment les PME et les TPE, ont elles aussi besoin de communiquer et de valoriser leurs échanges. Le regroupement de leurs achats et la rationalisation de certains services généraux [standard téléphoniques...] peuvent aboutir à la recherche de motivations communes et la mise en place de réponses mutualisées, générant des économies et améliorant ainsi leur rentabilité. A l'instar de grand groupe [Unilever, Procter & Gamble...] qui ont décidé de faire « transporteurs communs » pour approvisionner des points de vente communs : en revanche, la guerre des marques fait toujours rage dans les linéaires ! Encore plus étonnant, la marque coopérative WILL : des entreprises de divers secteurs [automobile, téléphonie...] ont créé une marque commune, WILL, pour laquelle les entreprises ont réalisé un modèle de produit ou service en exclusivité ! Et ce qui ne devait être qu'une expérience est un concept installé depuis 3 ans dans de véritables espaces de vente dédiés !

Pistes pour demain

Nos experts ont également relevé de multiples pistes de services indispensables pour demain, parmi lesquelles :

- ◆ la protection des personnes et des biens,
- ◆ la protection et la sauvegarde des données personnelles,
- ◆ la mise en place de diplômes européens, ou au moins le renforcement des équivalences et reconnaissances des diplômes actuels,
- ◆ la création d'un véritable statut du travailleur indépendant, « *multi-mercenaire* » et fort d'une expertise pointue,
- ◆ le renforcement du télétravail et des téléservices, avec notamment des services d'assistance à domicile pour les télétravailleurs,
- ◆ les produits et services d'économies d'énergie,
- ◆ les produits ethniques [cosmétiques, magazines...],
- ◆ les services d'événementiel privé ou familial à l'image des wedding-planners, pour tous les grands rites traditionnels. Arrivée également des baby-planners pour aider les parents suroccupés à gérer l'arrivée du futur bébé.