



# Tendances 2016

BACKSTORY

# Anticiper, contextualiser et analyser...

2016 se dévoile petit à petit, sous nos yeux.

Déjà.

Le temps d'un clignement d'yeux et nous serons en 2017. Notre rapport au temps est devenu si ténu dans nos métiers du digital, qu'on n'ose même plus prendre du temps au temps. Au gré des réunions, la même injonction se dessine : « vous devez vite vous adapter, tout change si vite ! »

Il est vrai que nous vivons une ère de révolution technologique sans précédent.

Il est vrai que lorsque nous observons et analysons les tendances à faibles signaux, notre attention peut vite se porter sur une autre, sans qu'on ait eu le temps de bien analyser celle qui venait juste de naître. Une tendance peut émerger aussi bien de la Silicon Valley qu'à Bombay, en Inde. Et si elle est suffisamment engageante et parlante, elle sera vite adoptée par tout le monde.

Les tendances et les innovations s'enchaînent aujourd'hui à un rythme très soutenu, alimentées, qui plus est, par des consommateurs de plus en plus engagés, curieux, sophis-

tiqués et donc exigeants. Les expériences clients évoluent donc fortement. Dans ce contexte d'innovations permanentes, nous avons choisi chez Backstory de prendre ce fameux temps au temps, tout en anticipant les besoins des utilisateurs, avec un regard qui se veut à la fois critique et analytique.

Cette tendance arrive oui mais pourquoi ? D'où elle vient ? À quel besoin répond-elle ? Elle se contextualise, encore et toujours. De plus, sortir une tendance d'un contexte sociétal est toujours risqué, car on perd l'essence même du pourquoi elle émerge à ce moment et en ce lieu précisément.

Vous trouverez donc dans les pages qui suivent : des interviews, des données chiffrées, des mappings d'influence, des timelines historiques et enfin des tendances, le tout organisé autour de quatre grands thèmes : le travail, l'économie collaborative, la santé et la banque.

Bonne lecture !

## LE TRAVAIL

2015 aura mis l'accent sur les transformations induites par le digital dans le monde du travail. Les ubérisation, gig economy, travailleur peer-to-peer sont de nouvelles expressions qui vont s'inscrire dans la durée mais de quelle manière et comment ?

04

## L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE

Depuis deux ans, l'économie collaborative se décline sur tous les tons dans les médias. Si elle a toujours existé, il n'en reste pas moins que cette économie de plateforme s'invite dans tous les secteurs, prouvant que les usages se transforment sûrement et profondément.

21

40

## LA SANTÉ

Ce secteur en constante évolution est celui qui est actuellement le plus touché par la disruption. Aujourd'hui, cette (r)évolution interroge et bouscule même les politiques publiques de santé.

54

## LA BANQUE

Comment imaginer la banque de demain ? En France, certaines se sont ouvertes à l'open-innovation, pensant trouver le Saint-Graal... Mais demain les fintech et les GAFA n'imposeront-ils pas leurs lois aux acteurs traditionnels ?

# LE TRAVAIL

« La distribution des moyens de paiement devra correspondre au volume de richesses socialement produites, et non au volume de travail fourni. »

**André Gorz, philosophe**

# Que sera le travail demain ?

Dans un contexte de crise, se poser la question de la (re)définition du travail permet de dessiner ses nouveaux contours et surtout d'analyser en profondeur les raisons d'une métamorphose certaine. Aujourd'hui, cette crise touche aussi bien les individus que les entreprises créant une tension sans précédent entre les différents acteurs. Ces derniers mois, les entreprises issues de l'économie numérique ont été pointées du doigt - pour ne pas dire du poing - oubliant au passage que si le digital a soulevé des problèmes, il en résoudra certains et fait partie à bien des égards des solutions.

Le digital change profondément la nature même de nos métiers, notre environnement de travail, notre rapport à lui et introduit de nouvelles conditions. Si nos parents ont travaillé durant 40 ans dans la même société, le chômage de masse introduisit pour la génération X un autre paradigme, celui de changer fréquemment d'entreprises et de cumuler les expériences professionnelles. Les générations Y et Z connaissent, à leur tour, une mutation profonde qui modifie complètement leurs rapports aux entreprises et au travail.

Cette transformation du travail par le digital remet en cause tout ce que nous avons construit, parfois dans la douleur, durant le XXème siècle. Aujourd'hui, on aime à penser que le salariat vit ses derniers instants : or, si 72% des Français étaient en 1972 salariés, aujourd'hui ils sont 90%, pourquoi donc cette tendance s'inverserait-elle ? Il existe certes une appétence pour le travail indépendant, mais il a toujours existé et le statut auto-entrepreneur s'est normalisé avec les nouvelles réformes imposées par la loi Pinel.

En revanche, l'avènement et les succès populaires des plateformes comme Uber ou Airbnb posent plus de questions que de réponses. Ces entreprises évoluent dans des secteurs, notamment celui des services à la personne, qui sont promis à une forte expansion dans les décennies à venir et par ailleurs, elles nourrissent sciemment l'idée que la subordination (le postulat de base du salariat) ne correspond plus à la réalité des rapports au sein de l'entreprise : les salariés veulent plus de coopération, d'autonomie et travailler de gré à gré. Dans ce contexte, les nouvelles technologies ne sont que des facilitateurs et des accélérateurs. En effet, le savoir échappe aujourd'hui à l'employeur qui ne sait plus donc diriger le travail de ses collaborateurs, et comme ceux-ci s'affranchissent de la compétence de leur manager en se formant eux-mêmes sur Internet, cette nouvelle disparité crée une tension.

L'autre tension qui est mise en exergue est la nature même du contrat. Le CDI résiste et est encore la norme, mais comme l'explique Aurialie Jublin de la FING, dans l'interview qu'elle nous a donnée, de plus en plus de CDD de courte durée ou à temps partiel sont signés... Ces "nouveaux salariés" ont de fait moins de droits (avec un CDD de 15 jours, pas d'allocations chômage) et sont précarisés. Ils doivent jongler entre divers emplois, salariés et non-salariés, pour pouvoir prétendre à un niveau de vie décent.

A priori, le tableau dressé ici n'est guère réjouissant mais des initiatives proposées par les nouvelles technologies aident à créer des solutions intéressantes pour créer de nouvelles synergies positives. Beaucoup d'entreprises s'adaptent petit à petit, d'autres engagent des politiques ambitieuses pour le bien-être de leurs salariés et des concepts comme le lean management, l'holocratie ou l'entreprise libérée ne sont plus considérées comme des utopies mais des solutions probantes

## Les idées fortes qui nous ont menées à cette réflexion

Le lien de subordination devient protéiforme

La génération Y attend de son expérience professionnelle qu'elle concourt à son développement personnel

Le digital induit aussi de nouvelles formes de rémunérations. Le salaire n'est plus la composante essentielle du revenu des ménages.

L'open innovation entraîne à court et moyen terme de nouveaux types d'organisation

**L'avènement de la Gig Economy (développement du télétravail, du freelancing, des espaces de co-working...)**

Les entreprises de demain se caractériseront par une automatisation extrême et l'usage des Data

On travaillera de plus en plus en mode projet

La transformation du travail par le digital induit une mutation de la société de demain