

Communiqué de presse

Paris, le 26 mars 2015

OBSERVATOIRE MONDIAL ASSISTANCE

Les 10 tendances qui réinventent la mobilité

Tourisme, travail, habitat, automobile,... Mondial Assistance explore les nouveaux usages de la mobilité des citoyens du monde

Qui n'a pas rêvé un jour de se téléporter ? Le 21^{ème} siècle nous invite à inventer notre mobilité en alternant réalité et virtualité pour découvrir, travailler, échanger, et même voyager sans bouger.

Partager une voiture publique, louer un appartement à un particulier pour un week-end...ces services inconnus hier sont devenus courants aujourd'hui grâce aux données et aux nouvelles technologies.

L'innovation est une composante clé de l'ADN de Mondial Assistance qui cherche constamment à détecter très tôt les signaux faibles dans le monde entier afin d'anticiper les usages et inventer les services de demain.

« Notre observatoire pointe des fondamentaux communs aux nouvelles formes de mobilité à savoir la recherche d'émotions, de services à la fois personnalisés et tournés vers les autres. Dans les faits, propulsée par la digitalisation, l'économie du partage permet d'envisager des façons innovantes de concevoir sa mobilité. Pour fonctionner de façon efficace et sécurisée, ces modèles collaboratifs ont besoin plus que jamais d'un tiers de confiance. C'est le rôle de Mondial Assistance d'apporter la brique indispensable de services d'assurance et d'assistance aux initiateurs de ces nouvelles tendances » déclare Pascal Fanton, directeur des opérations de Mondial Assistance.

En s'appuyant sur l'expertise de SoonSoonSoon¹, Mondial Assistance a identifié aux quatre coins du monde de nombreuses innovations liées à la mobilité. La convergence de ces innovations a permis de cerner des tendances qui, dans un futur proche, pourraient bouleverser les modes de vie et faire évoluer les métiers de Mondial Assistance.

Demain, après-demain peut-être :

« Nous emporterons notre chambre à coucher dans une valise »

1/ Le 'smart home' ou la vie modulaire

Bien que les villes s'agrandissent et s'étirent en tous sens, l'espace manque de plus en plus. Elles poussent à des comportements de plus en plus « agiles » : l'habitat devient « smart » autant que les mobilités. Mais pour être agile, il faut être souple, adaptable. D'où l'immense succès du module: c'est lui qui permet l'évolution permanente au fil du temps.

Exemple en Suisse :

- **Hotello** est une chambre d'hôtel de 4m² contenant tout le nécessaire pour travailler et se reposer où que l'on soit : un lit, un bureau, un placard et une lampe. Sa particularité : l'ensemble de ces éléments sont contenus dans une mallette de petite dimension. Le travailleur-voyageur peut la monter facilement n'importe où. Il lui suffit d'entourer sa chambre d'un rideau supporté par une structure métallique.

« Le bus nous déposera devant chez nous »

2/ La mobilité dans les smart cities

En devenant toujours plus intelligentes, les villes de demain enrichissent les expériences de mobilité, tout en les rendant plus aisées et fluides. La 'smart city' c'est aussi et surtout un gigantesque algorithme de calcul qui permet d'optimiser les transports selon différents paramètres.

Exemple aux Etats-Unis:

- **Bridj** : la société de bus basée à Boston, a lancé un concept pratique et innovant de bus tout confort, qui détermine leurs trajets et horaires de passage à partir d'algorithmes qui croisent les données de l'endroit où vivent et travaillent les passagers.

« Nous achèterons des devises à d'autres voyageurs »

3/ La mobilité affinitaire

Les nomades du 21^{ème} siècle partagent tout, et cela même le temps d'un voyage. Sont mis à disposition du temps, des espaces et des moyens de transports. Bienvenue dans l'ère de la consommation collaborative, dopée au crowd et au digital, animée par une communauté qui partage la conviction que la propriété est en pleine réinvention.

Exemple en France :

- **Weeleo**, entreprise française propose d'échanger des devises entre particuliers, au taux du jour et sans aucune taxe.

« Notre bureau tiendra tout entier dans une valise, meubles inclus »

4/ Travailler là, ici et autrement

Ville modulaire, flexibilité des espaces, technologies digitales et techniques de téléprésence : tous ces facteurs conjugués ont bouleversé le monde du travail et la façon dont on envisage « le bureau » qui perd ses murs au profit d'une mobilité permanente du travailleur.

Exemple au Royaume-Uni :

- Constatant que l'espace de travail diminuait d'années en années, et que la flexibilité géographique devenait une priorité pour la jeune génération de travailleurs, le designer écossais Tyrone Stoddart a imaginé **BOXED**, un bureau qui tient dans une valise.

« Quelqu'un viendra travailler dans notre salon en notre absence »

5/ Le 'space sharing'

Où comment partager les espaces vides et les mettre à profit ? Utiliser pleinement toutes les structures, ou allouer à certains espaces de nouvelles fonctions est une évolution logique et naturelle de la consommation collaborative. Cette forme de modularité réemploie l'existant.

Exemple en France:

- « **My home is your office** ». Ce slogan, c'est celui d'Office Riders, une plateforme créée par de jeunes entrepreneurs français partant du principe qu'un appartement inoccupé pendant la journée ferait un parfait bureau. Chambre simple ou grand salon comme espace de coworking, ce concept offre un gain de place, un confort des lieux pour le travailleur, ainsi qu'une aide au paiement du loyer pour le propriétaire

Certains séjourneront dans des bidonvilles et des pays en guerre

6/ Le tourisme extrême

Pour ceux qui ont tout – ou pour ceux qui aspirent à l'avoir - vivre une expérience de mobilité n'est pas suffisant : il faut plus. Il faut l'inédit, l'aventure unique à raconter, le voyage inoubliable parce que dangereux, extrême voire interdit.

Exemple en Afrique du Sud:

- De nombreux luxueux clients recherchent l'authenticité, la quête de pauvreté et des sensations fortes. En Afrique du Sud, la chaîne hôtelière de luxe **Emoya Hotel** propose une "expérience bidonville" à ses clients.

« Prendre l'avion redeviendra une expérience incroyable »

7/ La mobilité expérientielle

Pour réduire les désagréments de ce que certains considèrent comme du « temps perdu » - le temps de déplacement – certains opérateurs se plient en quatre pour imaginer des mobilités expérientielles et distrayantes. Le temps de mobilité s'accompagne désormais d'une nouvelle exigence : celle de vivre une expérience.

Exemple en France:

- **Airbus**, explore la possibilité, à travers un dépôt de brevet, d'équiper les passagers de casques de réalité virtuelle pour leur faire oublier qu'ils se trouvent à l'intérieur d'un avion. D'après le texte du brevet soumis aux autorités américaines, cette solution technique permettrait de traiter deux problèmes : l'ennui éprouvé par les passagers lors de longs vols, et le stress pouvant aller jusqu'à une peur phobique.

« La voiture détectera nos émotions et nous indiquera quel comportement adopter »

8/ Le 'mood tracking'

Bouger selon son humeur est une tendance née avec l'explosion du digital. Elle fait référence aux nombreux outils de gestion et d'enregistrement de son humeur, qui permettent à chacun d'obtenir des recommandations de consommation parfaitement adaptées.

Exemple en Suisse:

- **Détection des émotions des conducteurs** : L'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL), en partenariat avec le constructeur automobile PSA Peugeot Citroën, a mis au point un système de détection des émotions des conducteurs. Un algorithme analyse les traits du visage du conducteur et détermine son état émotionnel suite à quoi la voiture lui conseille, à titre de prévention, le comportement à adapter.

« Nous ralentirons pour financer une association locale »

9/ Le civisme de la mobilité

Plus de mobilité, c'est plus de conscience de « l'autre » et de son environnement. Occuper l'espace plutôt que le traverser le plus vite possible, prendre en compte les personnes, les lieux, la vie locale, c'est comprendre les différences qui nous éloignent et les points communs qui nous réunissent, jusqu'à créer une forme de civisme de la mobilité.

Exemple aux Pays-Bas:

- **Ville d'Amsterdam** : des panneaux pour inciter à limiter la vitesse ont été installés dans des rues sensibles. Chaque fois qu'un automobiliste roule en dessous de 30 km/h, la mairie redistribue 3 centimes à une association pour financer des projets locaux.

« Nous pourrions télécommander un touriste à distance »

10/ Les mobilités virtuelles

Avec l'avènement des technologies de télé-présence, il est désormais possible d'être ici où là sans y être vraiment. Grâce au simple véhicule technologique, on se déplace peut être moins, mais ce sont surtout les raisons de la mobilité qui évoluent. Il s'agit d'une nouvelle forme de mobilité virtuelle 100% digitale qui permet une forme d'ubiquité.

Exemple en Australie:

- **L'office de tourisme de Melbourne** a proposé aux internautes de visiter la ville à l'aide de deux touristes munis de caméras. Leurs pérégrinations étaient diffusées en live et les internautes pouvaient influencer sur leur parcours et proposer les activités de leur choix, pour visiter la ville à distance.

Toutes ces tendances révèlent les nouveaux visages de l'économie collaborative dont nous n'imaginions pas il y a encore quelques années l'énorme succès. Mondial Assistance ne s'y est pas trompé et s'est d'ores et déjà associé à Drivy en 2014. Plus que jamais, les usages liés à l'innovation digitale sont au cœur des centres d'intérêts de Mondial Assistance. En restant en veille et en explorant les tendances émergentes, Mondial Assistance renforce sa capacité à adapter ses métiers et à proposer un service en phase avec les usages.

¹ Méthodologie :

Observatoire mondial réalisée par Soon Soon Soon en décembre 2014. Soon Soon Soon est une plateforme d'innovation crowdsourcée. C'est à dire qu'elle s'appuie sur une communauté de plus de 1200 personnes - les éclaireurs - répartis dans 17 pays différents, qui sélectionnent les innovations les plus pertinentes du moment dans un secteur donné. L'équipe de Soon Soon Soon et ses experts associés analysent ensuite ces innovations pour révéler les tendances sociétales dans lesquelles elles s'inscrivent.