

La part des plus de 65 ans progresse inexorablement dans la population. Comment cette démographie perturbée va-t-elle transformer nos activités économiques et logistiques ? S'appuyant sur les travaux de Joseph Coughlin présentés lors de la conférence annuelle du CSCMP, Jean Damiens nous expose les opportunités et les nécessaires évolutions qu'impose le vieillissement de la population dans la société et les entreprises.

Papy Boom : quel impact sur l'économie et la logistique ?



Jean Damiens

Jean.damiens@orange.fr

138

La conférence annuelle 2007 du CSCMP (Council of Supply Chain Management Professional), l'association Américaine des acteurs du transport, de la logistique et de la Supply Chain s'est tenue en octobre dernier à Philadelphie. Une des interventions portait sur le vieillissement des populations et son impact sur nos vies et entreprises. Aux USA, c'est un vrai sujet d'actualité. Il existe même un « AgeLab » (Laboratoire des personnes âgées) au M.I.T (Massachusetts Institute of Technology). Son directeur, Joseph Coughlin, a pu nous faire part de ses constats, interrogations et travaux en cours.

Chaque 7 secondes, un citoyen américain a 51 ans. D'ici à quelques années, au moins 50 % de la population de l'Union Européenne aura plus de 65 ans. Nous sommes en plein phénomène de

prise de retraite des baby-boomers, conjugué au progrès de la médecine et à l'allongement de la durée de vie.

Quelle évolution depuis 1900, où l'espérance de vie pour une grande partie du monde industrialisé était de moins de 50 ans ! Aujourd'hui, on peut espérer bien vivre ses 70 ans, 80 ans et même au-delà.

Le propos de cette conférence n'était pas trop surprenant au pays du « big business » que sont les USA puisqu'il se résumait à : « *De nouveaux marchés, de nouveaux produits et services, encore beaucoup d'innovation à venir et de multiples opportunités pour les affaires* ».

Pourtant, que de questions ! Nous allons ici essayer de répondre à quelques-unes.

Tout d'abord, qu'est-ce qu'une personne âgée ?

En France, nous préférons le terme de Senior. Ceci est dû au jeunisme ambiant où tout doit être beau, bronzé, dynamique et en bonne santé plutôt que ridé, chauve ou à cheveux blancs, lent et à la santé précaire, mais aussi car nous considérons les quinquagénaires sous ce terme.

Nous pouvons distinguer trois classes d'âge parmi les Seniors : les 50-60 ans, les 60-80 ans et les + de 80 ans. On parle principalement de personnes âgées pour les deux dernières qu'on appelle 3^e, 4^e,

voire 5^e âge. Vu autrement, ce n'est plus à partir d'un âge fixe, l'âge de la retraite, qu'on est vieux mais d'une façon « glissante », au cours du temps et selon qui vous regarde. En caricaturant le propos, on dirait « *qu'un vieux, c'est quelqu'un qui a 20 ans de plus que moi !* ».

En fait, tous se rejoignent pour dire que l'âge de la vieillesse est le moment où l'on commence à souffrir de réelles incapacités. Du point de vue de l'économie, une personne âgée est simplement quelqu'un de plus de 60 ans, retraité ou en poursuite d'activité.

Comment allons-nous tirer le meilleur parti de ce bonus de longévité de 30 ans ?

Vieillir était autrefois synonyme de mauvaise santé. Aujourd'hui, la personne âgée vit plus longtemps en général et sa vie est meilleure. La question principale pour elle est de se maintenir en bonne santé, ce qui est conditionné par son comportement quotidien et les différents supports disponibles : hôpital, médecin, travail, lieux et gens qui l'entourent. Sa qualité de vie est liée à sa non dépendance, à son aptitude à vivre dans sa propre maison et à gérer ses propres affaires, conditions requises de son propre désir de longévité. Demain certains dispositifs, nouvelles technologies et services lui permettront de vivre de

NUMERO 1 MONDIAL

PLANIFICATION ET ORDONNANCEMENT

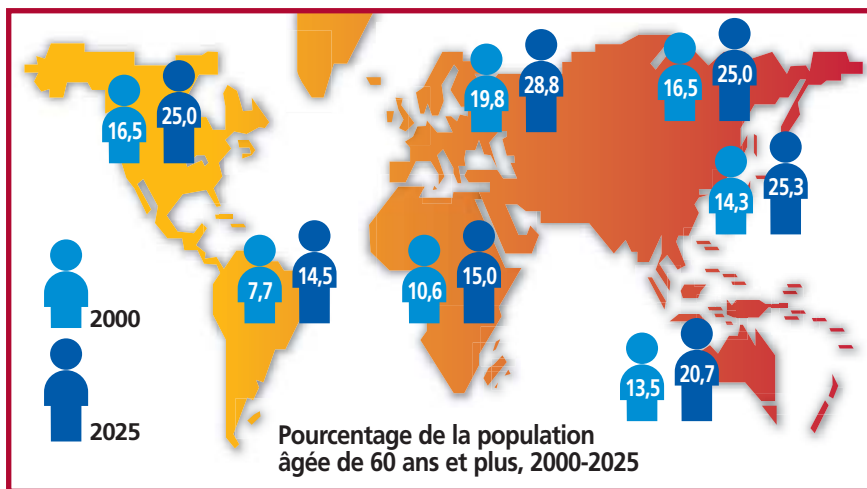
1 nouveau client par jour en 2007



- 2200 sociétés clientes
- +10 000 licences actives
- Une présence internationale dans près de 70 pays
- Des solutions traduites en 30 langues
- Tous secteurs d'activités
- Toutes tailles de sociétés (PME – PMI et grands comptes industriels)
- Plus de 400 distributeurs et partenaires dans le monde,
- Des bureaux directs en Europe, aux Etats-Unis et en Asie

info@preactor.fr

World Class APS Solutions, Locally Delivered



©Source M.I.T.

façon plus autonome à la maison durant toute sa vie.

La prise de retraite pourra-t-elle perdurer comme aujourd'hui ou la vie professionnelle devra-t-elle durer plus longtemps ?

Il existe dans la plupart des pays un âge légal de la retraite et la possibilité de percevoir une pension après un certain nombre d'années de cotisation. A la question du maintien du financement de ces pensions, s'ajoute celle de leur montant au regard des besoins des retraités. Le plus souvent, celles-ci ont été construites sur un dispositif légal ou par capitalisation, rarement à partir d'une vraie budgétisation ou détermination de besoins. En pratique, les frais réels dépassent souvent le montant perçu : Services à domicile (nettoyage, entretien, cuisine), soins de santé ponctuels ou de longue durée... ce qui implique restrictions ou la nécessité pour les seniors de poursuivre une activité rémunérée, même complémentaire. Mais laquelle ? Aux USA, le travail au delà de 60 ans est déjà de plus en plus courant. Qui n'a pas déjà été surpris de voir dans les métiers de services, ces papys et mamies en grand nombre (gardiens d'immeubles, accueil de Disney World, hôtesse en classe affaire des compagnies aériennes...). On parle même de conducteurs routiers !

On envisage de combler le déficit en main d'œuvre des métiers de services

avec ce type de population, mais aussi de capitaliser sur l'expérience acquise au bénéfice de la gestion des connaissances, de la recherche, de l'enseignement ou de d'accompagnement des plus jeunes collaborateurs (mentoring et coaching). Cette main d'œuvre âgée va présenter un certain nombre de défis à nos sociétés : sa formation, son souhait ou non de poursuivre une vie active au travail, tout comme la cohabitation de trois à quatre générations en entreprise.

Il va être nécessaire de préparer l'avenir et la masse des personnes concernées (à terme, nous tous) à ces différents sujets.

Quels seront les nouveaux produits et nouveaux services, avec quels impacts pour la logistique ?

On constate de nouveaux comportements d'achat et de consommation de cette population « grisonnante ». Les entreprises opèrent déjà différemment sur ces nouveaux marchés et renvoient leurs Supply Chains pour faire face à l'arrivée, au lancement et à la mise à disposition de nouveaux produits et de nouveaux services.

A bien y regarder, le consommateur de plus de 50 ans est le segment le plus large et le plus riche de la vente au détail et des services, mais aussi, le plus exigeant. Il dispose de temps pour rechercher et sélectionner ce qui lui convient. Il préfère des solutions globales « produit+service », des produits personnalisés, et a un besoin accru de confiance dans la marque ou l'entreprise qui les

fournit. Ses exigences se traduisent par son extrême vigilance sur le respect de la promesse client, les délais de livraisons et sur les conseils et services qui accompagnent le produit. La logistique de livraison et celle de l'après-vente sont des composantes essentielles de sa fidélisation.

Les nouveaux produits et services portent notamment sur :

- ◆ Le conseil au choix produits sur lieux de vente ou en vente à distance
- ◆ La personnalisation sur demande (chaussures, vêtements, automobile...)

L'automobile et la mobilité personnelle

La conduite automobile et la capacité à se déplacer sont les clés de l'indépendance et de l'identité personnelle pour la plupart des gens. Là, les recherches et les innovations tournent autour de l'amélioration de l'équipement et de la sécurité au volant. Au delà se posera la difficile question de l'abandon de la conduite et de la perception des personnes âgées sur leur propre aptitude à conduire, du maintien du permis de conduire selon ces aptitudes et de la création de véritables alternatives à la voiture sans les obstacles réels ou perçus des transports publics.

- ◆ Des produits répondant à des besoins spécifiques de sa tranche d'âge

L'exemple de la boîte à pilules électronique « Pilule Pet »

Maintenir le bon régime alimentaire et prendre les médicaments prescrits est un défi pour la plupart des gens. Les personnes âgées ont une consommation de pilules et médicaments supérieure à d'autres groupes d'âges. Des chercheurs du MIT ont mis au point une boîte à pilules électronique qui utilise le jeu et l'émotion pour rappeler aux aînés de prendre leurs médicaments.

Les capteurs de santé & la Domotique

Des travaux issus de la recherche spatiale ont permis de transférer l'innovation de la planète Mars à la cuisine de mamie. Certains de ces travaux portent sur la mise au point d'une « seconde

peau numérique » pour nos aînés. Cette seconde peau intègre des bio-capteurs qui surveillent en permanence leurs conditions de santé. Il en est ainsi de systèmes cardio et de télé-suivi de certaines affections chroniques telles que l'insuffisance cardiaque et le diabète. Les chercheurs espèrent parvenir à mettre au point une forme de « check-up temps réel ». Des systèmes domotiques de la même famille que les systèmes d'alertes ou de détection téléphonique connus aujourd'hui compléteront, ou plutôt, précéderont les capteurs sur soi.

◆ **Des produits adaptés à la taille de son foyer qui a besoin de moins et donc de plus petites quantités (en particulier, de plus petits conditionnements).**

A noter que ceci va être en contradiction avec les premières politiques de développement durable de nos sociétés qui, à l'inverse, cherchent à réduire les quantités d'emballages.

◆ **Les soins et la livraison à domicile**
La livraison à domicile est à la fois quelque chose de nouveau et d'ancien, plus développée outre Atlantique qu'en Europe. Internet a multiplié les offres, tentatives et possibilités de livraisons (produits alimentaires, pharmaceutiques, repas, pressing, autres achats) à l'attention des consommateurs intéressés par ces facilités ou dans l'impossibilité de se déplacer. Mais au final, le succès de la livraison à domicile reste encore limité. Les recherches s'orientent vers une combinaison des technologies à domicile (réfrigérateurs avec gestion des stocks de produits de consommation courantes),

des offres et services de la grande distribution et de tous les acteurs amenés à venir à domicile (personnels de soin et d'entretien, etc.). Les solutions de ce domaine restent donc à inventer.

A nouvelle offre, nouvelle Supply Chain

Hormis incident de parcours, nous ferons tous un jour partie de ces tranches de population, et nous nous sentons déjà concernés par ce foisonnement d'innovations et d'évolutions à titre personnel et comme logisticien.

En tant que gestionnaires des flux de produits et des services qui les accompagnent, nous ne pouvons ignorer plus longtemps l'apparition de ces nouvelles offres et de leurs nouvelles contraintes. Pour chacune, nous devons nécessairement nous poser avec le Marketing les questions inhérentes à toute Supply Chain :

- ◆ *quels produits et services ?*
 - de l'objet à sa prise en main par le client en passant par son emballage, son conditionnement et sa mise à disposition,
 - du service à l'ensemble du soutien logistique nécessaire à son exécution
 - ◆ *à quels coûts et tarifs ?*
 - ◆ *fabriqué sur mesure, personnalisé et/ou disponible sur stock ?*
 - ◆ *distribué par quels canaux ?*
 - ◆ *faisant ou non l'objet d'un lancement spécifique et d'opérations spéciales aux différentes étapes de la vie du produit ?...*
- Nous voyons bien là que des secteurs pré-existants et de tout nouveaux vont émerger. Il faut désormais nous préparer à en être les acteurs ou pour le moins, les nouveaux clients. ◆