



INTITULÉ DES TENDANCES

63



EXTENSION CONTINUE DES USAGES DES DONNÉES PERSONNELLES

PRINCIPAUX POINTS CLÉS

Multiplicité des données personnelles (identité / biométrie physique, biologique et comportementale / situation familiale, économique ou financière / données bancaires, de connexion, de localisation, de santé...) ◆ Explosion du volume de données personnelles collectées (capteurs, objets connectés, plateformes de services, généralisation des systèmes d'authentification biométrique...) ◆ Valorisation économique croissante de la donnée (actif stratégique, levier de performance) ◆ Profilage pour analyser et prédir un comportement (optimisation / personnalisation d'offres ou de suivi vs enjeux éthiques) ◆ Enjeu de protection face aux cyberattaques et fuite de données (fraude financière, usurpation d'identité...) ◆ ...

RISQUE / OPPORTUNITÉ

Risque de dérives éthiques, de perte de confiance des clients et d'exposition aux cyberattaques, ou opportunité d'accroître la performance, la sécurité et la personnalisation des services via une gouvernance pertinente des données ?

64



BANALISATION DE LA NOTATION / L'ÉCONOMIE DE LA RÉPUTATION

Généralisation des systèmes de notation (avis clients en ligne, plateforme d'évaluation des employeurs, freelances, prestataires...) ◆ Développement du principe d'évaluation entre particuliers conditionnant l'accès aux services (Airbnb, Blablacar, Vinterd...) ◆ Influence croissante du "personal branding" (réseaux sociaux, e-reputation) sur la crédibilité, les carrières, les recrutements... ◆ Démultiplication des évaluations des entreprises (cotation financière, RSE...) ◆ Débat en Europe autour des systèmes d'évaluation automatisée pour accéder à certains services (assurances, location, crédit...) ◆ "Exemple" du "credit social" en Chine ◆ ...

Danger pour la performance des activités et l'accès à des services / clients, ou nouveau vecteur à intégrer et gérer pour renforcer transparence, confiance et différenciation ?

65



MUTATION INTENSE DES MODES ET CODES DE COMMUNICATION

Explosion du multicanal (e-mail, SMS, messageries instantanées, réseaux sociaux, plateforme collaborative...) ◆ Nouvelle norme d'instantanéité de réponse (SAV, relation clients, RH, management...) ◆ Surcharge communicationnelle causant fragmentation de l'attention et baisse de la qualité des échanges ◆ Banalisation de la rupture brutale de contact (non réponse - "ghosting", blocage sur les plateformes - "cloaking"...) ◆ Montée des codes conversationnels courts, directs, éphémères... ("stories", vocaux, emojis...) ◆ ...

Voie ouverte vers une perte de qualité d'échange et une fragilisation du lien client / collaborateur, ou une chance pour innover dans l'expérience multicanale et renforcer la proximité client / collaborateur grâce à des communications plus agiles et ciblées ?

66



PRIMAT CROISSANT DU BIEN-ÊTRE

Intensification de la recherche de bien-être physique, mental et social ◆ Développement du "slow working" (recherche d'un équilibre optimal entre productivité et "mieux-être" au travail) ◆ Généralisation des politiques de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ◆ Place grandissante du bien-être dans la marque employeur ◆ Explosion du marché du bien-être (sport, alimentation, sommeil, méditation...) ◆ Effets négatifs de l'injonction au bien-être ◆ ...

Menace potentielle d'une contradiction entre les objectifs de bien-être et ceux de performance, ou un moyen de repenser durablement les modèles de travail et de management et de développer des offres autour de l'équilibre et de la qualité de vie ?

67



INTENSIFICATION DE LA FRAGILITÉ PSYCHOLOGIQUE

Hausse des troubles anxieux et dépressifs ◆ Développement de "l'éco-anxiété" (détresse face aux changements climatiques) au sein des jeunes générations ◆ Conséquences sur la santé mentale du progrès de l'isolement et de la solitude chronique ◆ Impact de la surexposition aux réseaux sociaux (troubles de l'estime de soi) ◆ Augmentation du "burn-out" (épuisement professionnel) et "quiet cracking" (désengagement causé par le stress / mal-être au travail) ◆ Rôle renforcé de l'entreprise (prévention, soutien psychologique, formation des managers...) ◆ ...

Terrain glissant vers du désengagement, de l'absentéisme et une perte de cohésion, ou impératif d'ancrer une culture féconde de prévention et de soutien à la santé mentale ?

68



DÉMULTIPLICATION DES PRATIQUES ET CONDUITES ADDICTIVES

Addiction aux substances (alcool, drogues, psychotropes détournés...) ◆ Addictions comportementales (jeux vidéo, jeux d'argent et paris sportifs, téléphone portable, réseaux sociaux...) ◆ Origines mixtes, liées à la vie privée mais aussi à la vie professionnelle ◆ Pratiques et conduites addictives en milieu de travail ◆ Essor de l'économie / captation de l'attention par les plateformes numériques ◆ Augmentation des troubles attentifs et cognitifs ◆ Dégradation de la santé / sécurité, des conditions de travail, de la performance... ◆ ...

Risque d'augmentation des incidents opérationnels et de fragilisation des collectifs de travail, ou incitation à développer des dispositifs innovants de sensibilisation, d'accompagnement et de protection des salariés ?

Tendance modifiée

Nouvelle tendance

SUITE

INTITULÉ DES TENDANCES

69

INTENSIFICATION DES AFFIRMATIONS IDENTITAIRES / COMMUNAUTAIRES

70

MULTIPLICATION DES EXPRESSIONS CONTESTATAIRES HORS CADRE INSTITUTIONNEL

PRINCIPAUX POINTS CLÉS

Renforcement de l'ancrage / du sentiment d'appartenance (culturelle, religieuse, linguistique, régionale...) ▶ Développement des communautés affinitaires (online / offline) ▶ Tendance à la polarisation (les désaccords deviennent des lignes de fracture) ▶ Effet amplificateur des réseaux sociaux (constitution rapide de communautés, controverses virales...) ▶ Tendance à la segmentation des marchés (produits / marques identitaires) ▶ Attentes fortes en entreprise (liberté d'expression, reconnaissance des singularités...) ▶ ...

RISQUE / OPPORTUNITÉ

Source potentielle de tensions, de polarisations et de controverses internes dans les organisations, ou vecteur de développement sur des marchés affinitaires ?

Mutation des formes d'expression de la contestation sociale ▶ Mobilisations spontanées ou horizontales (Gilets jaunes, mouvements anti-réformes...) ▶ Développement de la désobéissance civile par les acteurs du mouvement climat ▶ Développement de pratiques manifestantes de dégradations et d'affrontements avec les forces de l'ordre (Black Blocs, émeutes / violences urbaines...) ▶ Essor du cybermilitantisme (exploitation des modes de mobilisation et d'expression d'Internet) ▶ Défiance institutionnelle accrue (abstention, refus de représentation...) ▶ ...

Exposition accrue aux actions ciblées, ruptures opérationnelles, boycotts numériques et controverses virales, ou l'occasion de repenser les dispositifs de dialogue, de transparence et de médiation pour mieux anticiper / désamorcer les tensions ?

MUTATIONS SOCIÉTALES

VIGIE 2040
4.0
Edition