

Chiffre du mois

21382

C'est le nombre d'entreprises qui ont fait appel à la Médiation du Crédit depuis son lancement en octobre 2008. 84% des dossiers ont été déclarés éligibles, et 64% ont été pris en charge avec succès par les équipes de médiation. Les crédits accordés représentent au total 4,2 Mds€.

Site du mois

www.industrie.gouv.fr/home/20100406-frame2.html

Le calendrier prévisionnel 2010 de la mise en œuvre des 23 mesures retenues lors des derniers États généraux de l'industrie. La nomination d'un médiateur de la sous-traitance a déjà ouvert le pas à l'ensemble des autres actions qui se succéderont dans les prochaines semaines.

Dossier



Les seniors, un marché d'avenir

par **François Parcy**,
chargé de mission Vieillesse de la population à la DGCIS

Les seniors français constituent un marché au potentiel économique considérable. 22 millions de personnes, un pouvoir d'achat moyen supérieur à celui du reste de la population... La DGCIS se mobilise pour identifier les secteurs prometteurs, soutenir l'innovation et inciter les PME à s'intéresser à ce marché, relai de croissance.

Aujourd'hui, plus d'un tiers de la population française, soit plus de 22 millions de personnes, appartient à la catégorie des seniors (50 ans et plus). En 2030, un Français sur deux aura plus de 50 ans. Le phénomène est du reste commun à l'Europe et à d'autres pays. Dotée d'une meilleure santé et d'une espérance de vie supérieure à celle de ses aînés, cette population en constante augmentation dispose également d'une aisance financière importante. Selon les études du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc), le niveau de vie des seniors dépasse aujourd'hui de 30 % en moyenne celui des catégories plus jeunes. Les seniors représentent 48 % de la consommation (estimation : 54 % en 2015). Face à cette nouvelle opportunité de développement, les entreprises s'attachent à adapter leur offre de biens et de services aux attentes de cette population.

« L'offre actuelle de produits et de services n'est pas encore suffisamment adaptée aux attentes des seniors »

Des attentes hétérogènes

Appréhender le marché des seniors implique de distinguer plusieurs classes d'âge (qui pourront évoluer avec l'âge de départ à la retraite), en fonction des étapes importantes que sont le départ des enfants du domicile familial, le début de la retraite, l'apparition des premiers problèmes de santé liés à l'âge et la perte d'autonomie. Consommateurs actifs, les jeunes seniors manifestent un intérêt prononcé pour certaines nouveautés, en particulier pour les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) qui permettent de renforcer le lien familial, ainsi qu'une demande forte dans le domaine des loisirs, du tourisme, de la culture ou du sport. Chez les plus de 75 ans, en revanche, les besoins portent plutôt sur la conservation de l'autonomie et le maintien à domicile. →

Actualités

→ Pôles de compétitivité : 2^e appel à projets plates-formes d'innovation

Le gouvernement vient de lancer un 2^e appel à projets pour la réalisation de plates-formes d'innovation au sein des pôles de compétitivité. Ces plates-formes sont des regroupements de moyens mutualisés en équipements ou en ressources humaines. Elles permettent à une communauté ouverte d'utilisateurs, notamment des entreprises, de mener à bien leurs projets de R&D et d'innovation, mais aussi de procéder à des tests et des mises en production de pré-séries.

L'appel à projets concerne les domaines stratégiques prioritaires : biotechnologies, écotechnologies, numérique, transports durables. La sélection des projets se fera notamment sur leur impact attendu sur le développement économique des entreprises des pôles de compétitivité, ainsi que

sur la robustesse et l'autonomie de leur modèle économique. La Caisse des dépôts a été sollicitée par l'État pour appuyer le financement des plates-formes et réaliser des études d'ingénierie nécessaires au montage des projets finaux. Les dossiers de candidature doivent être déposés au plus tard le 18 juin 2010 à 12 h (à l'adresse électronique : plateformes.cdc-dgcis@finances.gouv.fr).

➔ www.competitivite.gouv.fr

→ Une nouvelle annexe pour les bilans des entreprises touchées par la crise

L'Ordre des experts-comptables (OEC) propose d'ajouter une note complémentaire à l'annexe des comptes annuels, intitulée « Impact de la crise financière sur les comptes annuels 2009 ». Ce document vise à préserver la confiance des banques et des assureurs de crédit envers les entreprises. Au sommaire : une mise en évidence de la baisse du chiffre d'affaires imputable à la crise, une présentation des mesures prises en matière de restructuration et de réduction des coûts et des prévisions pour 2010. La note est téléchargeable sur le site de l'OEC.

➔ www.experts-comptables.fr

Concevoir une offre adaptée

Santé, logement, tourisme, agro-alimentaire, télécommunications, loisirs... Dans de nombreux secteurs d'activité, l'offre actuelle de produits et de services n'est pas encore suffisamment adaptée aux attentes des seniors. Qu'il s'agisse de créer des produits et concepts exclusivement dédiés à cette cible ou d'adapter une offre existante, de multiples innovations doivent être mises en place par les entreprises, tant en termes d'ergonomie et de design que de marketing et de commercialisation. Ainsi, par exemple, le design universel - qui vise la création de produits et d'environnements accessibles à toutes les catégories de population - constitue un élément de réponse intéressant dans la prise en compte du vieillissement des consommateurs.

Vers un meilleur accompagnement des PME

Afin de soutenir l'innovation à destination des seniors, la DGCIS a confié au Crédoc la réalisation de l'étude *Les seniors, un marché de croissance pour l'entreprise*. Objectifs : identifier les marchés de biens de consommation et de services à fort potentiel, identifier les manques et les freins actuels, et élaborer des propositions d'actions concrètes en direction des entreprises. Les résultats de cette étude seront présentés lors

d'un colloque qui se tiendra le 18 mai 2010 au ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi. Une table ronde réunissant un designer, un industriel, un distributeur et une agence spécialisée permettra d'aborder le sujet des facteurs-clés de succès sur ce marché. À cette occasion, un appel à projets destiné à encourager les PME à concevoir et commercialiser des produits et services pour ce marché sera ouvert.

Colloque : « Les seniors : un marché de croissance pour l'entreprise »

- **Date et lieu** : 18 mai 2010 de 9h à 13h au centre de conférences Pierre-Mendès-France du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi.
- **Objectif** : sensibiliser les entreprises aux opportunités du marché et identifier les facteurs-clés de succès.
- **Participants** : des industriels, des agences et des écoles de design, des pôles de compétitivité, des associations de seniors, des organisations professionnelles, des distributeurs.

@ Contact DGCIS : francois.parcy@finances.gouv.fr



Interview Franck Lehuédé, chargé d'études au Crédoc

« Les PME hésitent à investir ce nouveau marché »

Le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) vient de terminer une étude détaillée sur le marché des seniors : impact du vieillissement de la population sur la demande de biens de consommation et de services, offre existante, principaux freins à l'innovation, initiatives menées en France ou à l'étranger, etc. Explications.

Comment se positionnent les entreprises face au vieillissement de leur cible ?

La prise de conscience générale observée chez les entreprises est renforcée par la fragilité du contexte économique actuel. Face à une forte concurrence, ces dernières se voient en effet dans l'obligation de trouver de nouveaux relais de croissance, et se tournent alors vers le marché des seniors. Dans la plupart des grandes entreprises, des stratégies commerciales spécifiques ont été mises en place : les équipes dirigeantes initient une réflexion en interne, instaurent des groupes de travail thématiques, créent des postes de chef de produits dédiés, etc. En revanche, la grande majorité des PME hésite encore à investir ce nouveau marché.

Quels sont les principaux freins ?

Les PME manquent le plus souvent de temps et de ressources financières pour se consacrer pleinement aux développements qui leur permettraient d'adapter leur offre. Les dispositifs de soutien à l'innovation qui ciblent les innovations R&D de rupture ne sont pas toujours adaptés. Par ailleurs, les petites entreprises qui s'adressent aux seniors n'ont généralement pas assez de recul sur le sujet. Après une première phase de succès commercial, elles rencontrent souvent des difficultés à faire évoluer leurs produits lorsque leur cible vieillit. Un exemple : les ordinateurs simplifiés mis au point il y a quelques années à destination des 65-70 ans doivent être aujourd'hui repensés, afin de séduire une nouvelle génération de consommateurs, déjà familiarisée avec l'informatique et en attente de produits beaucoup plus élaborés.

Actualités

→ Appel à projets TIC&PME 2015

Le ministre chargé de l'Industrie a lancé le 23 mars un nouveau programme intitulé « TIC & PME 2015 » destiné à encourager le développement du numérique dans les échanges entre les PME. Ce programme s'appuie sur l'expérience du précédent programme « TIC & PME 2010 » et s'inscrit dans la nouvelle politique de filières industrielles présentée par le président de la République le 4 mars dernier en conclusion des États généraux de l'industrie. Un 1^{er} appel à projets doté de 5 M€, sera lancé prochainement pour développer l'utilisation du numérique dans les échanges au sein des filières industrielles et valoriser le « made in France ». L'État apportera un soutien financier à deux types de projets : des projets structurants de filières pour progresser dans la dématérialisation des échanges et des projets de groupements d'en-

treprises visant à mettre en place des solutions d'échanges adaptées pour communiquer entre elles ou avec leur environnement. Cet appel à projets devrait favoriser la mise en place de processus logistiques plus performants et harmonieux entre clients et fournisseurs, de démarches de traçabilité, de conception collaborative ou de e-design.

- 📍 www.telecom.gouv.fr/tic-pme2015
- @ bernard.plainfosse@finances.gouv.fr
- @ anne.laurent@finances.gouv.fr

→ Les entreprises sollicitées pour contribuer à l'élaboration de la législation européenne

Dans le cadre de l'élaboration par la Commission européenne d'une législation européenne pour les entreprises, la Direction générale européenne chargée du marché intérieur et des services recense depuis 2003 les avis d'un « panel d'entreprises européennes » (le panel EBTP) sur des sujets tels que la fiscalité, l'administration ou les discriminations au travail. Objectif : élargir cet échantillon à 10 000 entreprises d'ici 2012 (contre 3 600 à l'heure actuelle), dont 799 TPE et PME françaises. Pour participer :

- 📍 <http://ec.europa.eu>
- @ olivier.grollet@finances.gouv.fr
- @ ana.dujmovic-blua@finances.gouv.fr

Quelles sont les solutions ?

Avoir une bonne idée ne suffit pas. Les entreprises doivent réaliser des études approfondies en amont de tout lancement de produits. Ces enquêtes d'observation vont les aider à connaître avec précision les habitudes de la population cible, sa façon de se servir des objets au quotidien, etc. Il est important de ne négliger aucun détail. Autre élément essentiel : la formation d'une équipe interne dédiée aux seniors et dotée de compétences transversales, associant aussi bien le service marketing que la R&D. Enfin, il ne faut pas hésiter à solliciter l'intervention de spécialistes. En effet, il est normal que les chefs de produit, dont l'âge moyen est de 35 ans, soient peu sensibilisés aux problématiques des seniors. Les entreprises ont donc tout intérêt à se faire accompagner : audit de la relation avec les clients seniors, évaluation de l'offre existante, repositionnement de marques, adaptation des lieux de vente... sont autant d'éléments-clés pour réussir sur ce nouveau marché.

Quelles sont les initiatives positives à l'étranger ?

En Corée du Sud, par exemple, des centres d'expérimentation ont été mis en place. Les sociétés ont la possibilité de venir y tester leurs innovations en conditions réelles. Grâce à des outils de simulation du vieillissement (combinaisons permettant de ressentir physiquement les difficultés liées au vieillissement, prothèses limitant la flexion des genoux, lunettes de correction diminuant la vision, etc.), elles peuvent vérifier que les produits mis au point répondent bien aux besoins des consommateurs ciblés. Autre initiative : en Grande-Bretagne, 50 grandes entreprises issues de secteurs divers (énergie, transport, commerce, banque, restauration, etc.) se sont réunies au sein d'un réseau professionnel. Leur objectif : partager les connaissances sur les besoins des consommateurs âgés et promouvoir les meilleures pratiques. Un label valorise l'implication des membres dans des actions de communication en direction des seniors.

📍 Le site du Crédoc : www.credoc.fr



Interview **Patrice Bougerol**, président d'Everstyl

« Nos clients ont besoin de se sentir en confiance »

Créé en 1972, Everstyl est l'unique fabricant français de fauteuils et de canapés de relaxation. Afin de répondre aux attentes de sa principale cible, les seniors âgés, la PME a adapté à la fois sa stratégie de communication, ses modalités de vente et son offre de services.

En quoi votre activité vise-t-elle les seniors ?

Par leurs caractéristiques, nos produits répondent tout particulièrement aux attentes des personnes âgées. Grâce à un ensemble d'innovations techniques, ils visent en effet à offrir confort et souplesse d'utilisation : taille du dossier et profondeur d'assise sur-mesure, repose-pieds rétractable, réglage manuel ou électrique, dossier galbé pour soulager les lombaires, etc. Nos fauteuils peuvent également être dotés d'une fonction d'assistance, permettant à l'utilisateur de se relever sans aide extérieure. C'est un argument de vente important : souvent superflue au moment de l'achat, cette option, qui reste invisible, peut devenir précieuse quelques années plus tard, lorsque l'autonomie de l'utilisateur diminue.

Quelles sont vos stratégies de communication et de vente ?

Nous avons opté pour le marketing direct. Nous communiquons régulièrement dans la presse spécialisée et les magazines de programme TV : l'envoi d'un coupon réponse permet d'obtenir en retour une présentation des produits. Nos clients ont le temps, et apprécient particulièrement de pouvoir feuilleter un catalogue. Un site Internet nous permet également d'accroître la visibilité de la marque, principalement auprès

des familles et des proches. Pour la vente, les magasins de petite taille, situés en centre-ville, sont privilégiés : nous les confions à des équipes adaptées à nos clients. Ces derniers ont en effet besoin de se sentir en confiance, et restent parfois plusieurs heures en boutique avant d'effectuer leur choix. Nous proposons également la vente à domicile : après identification des besoins par téléphone, les commerciaux se déplacent avec une sélection de produits. Un service très apprécié de notre clientèle, souvent éloignée des grands centres et sans moyen de locomotion.

Quels sont les autres points-clés pour toucher cette cible ?

La longévité de notre entreprise, la notoriété de la marque, la fabrication entièrement française des produits ou encore l'existence d'un service après-vente sont des vecteurs de confiance. Nos services supplémentaires : la mise à disposition immédiate d'un produit en cas d'urgence, de sortie d'hôpital par exemple. Nous connaissons bien les attentes des seniors âgés. Notre prochain défi est de réussir à faire évoluer notre offre, notamment en terme de design, afin de réussir à toucher également la catégorie des jeunes seniors, nos clients de demain.

📍 Le site d'Everstyl : www.everstyl.fr

→ Pôles de compétitivité : lancement du 10^e appel à projets

Le 10^e appel à projets a été lancé en vue d'attribuer des aides au financement de projets « collaboratifs » de recherche et développement (R&D) dans le cadre des pôles de compétitivité. Tous les secteurs économiques industriels et de services sont concernés. Préalablement, les projets doivent être labellisés par le ou les pôles de compétitivité. Les dossiers de candidature doivent être déposés au plus tard le 30 avril à 12 h et les résultats seront annoncés en juillet 2010. À noter que, depuis 2005, les neuf premiers appels à projets ont permis de soutenir 813 projets à hauteur de 4,5 Mds€ (État, collectivités territoriales, fonds privés).

📍 www.competitivite.gouv.fr

📍 http://extranet.oseo.fr/fui_web

→ Rénovation de la lettre d'information des pôles de compétitivité

La lettre d'information mensuelle destinée aux différents acteurs des pôles de compétitivité (PME, chercheurs, collectivités) fait peau neuve : design plus dynamique, meilleure ergonomie... Ce nouveau support propose une présentation synthétique des articles publiés dans leur version intégrale sur le nouveau site Internet dédié aux pôles. Des renseignements pratiques concernant les différents appels à projets y sont également disponibles. Il est possible de s'inscrire depuis le site Internet www.competitivite.gouv.fr.

@ martine.maillard@finances.gouv.fr

→ La Commission européenne révisé la réglementation relative à la normalisation.

À cette fin, elle vient d'ouvrir au public une consultation sur la normalisation. De nombreuses propositions et options sont avancées, notamment en matière d'organisation du système européen de normalisation et d'accès aux normes. Aujourd'hui, plus de 80 % des normes publiées en France ont fait l'objet de travaux aux niveaux européen et international. Il est donc particulièrement important que les acteurs et utilisateurs français de la normalisation s'expriment. La page d'accès à la consultation est accessible sur : <http://ec.europa.eu>. Les réponses sont attendues pour le 21 mai.

@ arnaud.lafont@finances.gouv.fr

Agenda

4/05/2010

→ 8^e réunion des parties prenantes SUSCHEM (Lyon)

Le SUSCHEM (plate-forme européenne sur la chimie durable), organise une réunion sur le thème : Créer des solutions durables ensemble - Contributions de la Chimie.

☞ www.suschem.org/media.php?mId=6742

4 au 6/05/2010

→ 5^e Rencontres nationales du tourisme et des loisirs sportifs de nature (Nantes)

Quatre parcours thématiques : Itinérance et loisirs sportifs de nature pour tous ; Milieux littoraux/marins et la pratique des loisirs sportifs de nature ; Mieux connaître les pratiquants de loisirs sportifs de nature ; Tourisme durable et loisirs sportifs de nature. Pour en savoir plus :

☞ www.rencontres-sports-nature.fr

5 au 6/05/2010

→ Les Rendez-vous Carnot (Lyon)

Des conférences, tables rondes, expositions et rendez-vous programmés autour de la R&D, l'innovation dans l'énergie ou les nouvelles technologies, en présence de 700 professionnels (PME, grandes entreprises et collectivités territoriales).

☞ www.rdv-carnot.com

21/05/2010

→ Les rendez-vous du PIPAME

Le Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques organise un colloque sur le thème de la prospective dans le secteur automobile. Rendez-vous le vendredi 21 mai 2010, à 9h, au centre de conférences Pierre-Mendès-France de Bercy.

☞ www.industrie.gouv.fr/p3e/seminaires/seminaires.php

25/05 au 01/06/2010

→ La Semaine européenne des PME 2010

Un événement, organisé par la Commission européenne, destiné à accompagner les jeunes entrepreneurs. Conférences et ateliers sont prévus dans toute l'Europe. Inscriptions sur :

☞ http://ec.europa.eu/enterprise/policies/entrepreneurship/sme-week/participate/index_fr.htm

27/05/2010

→ Remise du prix du concours Innovons ensemble

L'objectif du concours est de faire travailler sur un projet commun de création d'entreprises innovantes des étudiants issus de filières radicalement différentes. Le 27 mai, les finalistes présenteront oralement leurs projets et recevront leurs prix.

☞ www.innovons-ensemble.com/-Concours-de-l-Entrepreneuriat-

1^{er} au 03/06/2010

→ Le Carrefour des industries électroniques et numériques (CIEN)

La Fédération des industries électriques, électroniques et de communication (FIEEC) organise à la Porte de Versailles, à Paris, une série d'expositions et de conférences destinées aux acteurs de l'industrie. Elles traiteront des solutions que le numérique et l'électronique apportent aux problèmes sociétaux.

☞ www.cien-expo.com

8/06/2010

→ Colloque « Produits verts : affichage environnemental » de l'ADEME

En partenariat avec l'AFNOR, l'ADEME pilote la rédaction de méthodologies de calcul et d'application des indicateurs nécessaires à la fiabilité de l'affichage environnemental. Le colloque fera un état des lieux de l'avancement des groupes de travail.

☞ www2.ademe.fr/servlet/getDoc?cid=96&m=3&id=66159&p1=1&p2=1&ref=1

8 au 10/06/2010

→ Transports publics 2010 : le salon européen de la mobilité

10 000 professionnels du transport se réunissent pour trois jours de conférences, d'ateliers et de débats sur les transports publics en Europe. Au programme : l'innovation, la mobilité durable, la concurrence, l'emploi.

☞ www.transportspublics-expo.com

Publications

→ PME : osez la propriété intellectuelle ! Pour mieux innover et entreprendre

Un guide pédagogique qui souligne l'importance et les pratiques stratégiques de la propriété intellectuelle dans l'évolution d'une PME : création, embauche, exportation, protection de ses marchés, etc.

☞ www.industrie.gouv.fr/enjeux/guide-pme-osez-pi.pdf

→ Rapport de propositions pour le lancement d'un Small Business Act (SBA) du droit boursier européen

La suggestion de procédures simplifiées quant à l'entrée en bourse des PME et des ETI : définition d'un droit boursier européen, allègement des obligations comptables, création d'une place boursière européenne.

☞ www.economie.gouv.fr/services/rap10/100318_rapdemarigny.pdf

→ Rapport sur le microcrédit

Une définition des contours du microcrédit pour soutenir son essor et encadrer ses évolutions : partenariat entre secteur privé et public, transparence des structures, etc.

☞ www.economie.gouv.fr/services/rap10/1003rapmicrocredit.pdf

→ Rapport FutuRIS sur les rapports entre l'enseignement supérieur et la recherche

Le bilan des réformes de l'enseignement supérieur et de la recherche : fragmentation et concurrence, développement du rôle des universités, nouveaux équilibres.

☞ www.anrt.asso.fr/fr/futuris/netpilote_rapport_futuris_03.2010.jsp

→ Études et investissements industriels pour protéger l'environnement (Antipol)

☞ www.insee.fr/fr/themes/detail.asp?reg_id=0&ref_id=antipol

→ Tableau de bord de l'industrie et de la consommation

☞ www.industrie.gouv.fr/p3e/tableau_bord/ic/ic.php

→ 4 pages trimestriel de conjoncture industrielle

☞ www.industrie.gouv.fr/p3e/conjoncture/note/4p_conj_mars10.pdf

→ 4 pages mensuel de conjoncture hôtelière

☞ www.tourisme.gouv.fr/stat_etudes/conj/2009/hot_dec2009.pdf

Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services

12, rue Villiot - 75572 Paris Cedex 12

Directeur de la publication : Bruno Goubet

Contacts : murielle.pascal@finances.gouv.fr

bertrand.lacour@finances.gouv.fr

suzyjacquot@finances.gouv.fr

Photos : droits réservés • ISSN 1772-1407

Abonnement gratuit sur :

www.industrie.gouv.fr/abonnementlettredgicis

Conception et réalisation : Agence Avec des Mots
27, rue de Solférino - 92100 Boulogne-Billancourt

www.avecdesmots.com

Actualités

→ La DGCIS lance une nouvelle étude sur les technologies-clés de demain

L'étude de la DGCIS consiste en l'identification des technologies existantes, dont la diffusion se révèle stratégique pour la compétitivité d'un secteur d'activité, mais aussi des technologies émergentes ou d'avenir présentant un potentiel de développement en France. Il est possible de contribuer aux réflexions de cette étude en proposant une technologie-clé sur le formulaire : www.tc-2015.fr/formulaire.html. La précédente étude similaire, *Technologie-clés 2010*, publiée en 2006, avait suscité un très grand intérêt de la part des entreprises.

@ lionel.prevors@finances.gouv.fr

→ SBDU : un service dédié aux biens et technologies à double usage

Un arrêté du 18 mars 2010 a créé au sein de la DGCIS le Service des biens à double usage (SBDU). Les biens et technologies dits à « double usage » sont des produits à haute valeur ajoutée qui peuvent être utilisés soit de façon civile, soit à des fins militaires. Le contrôle des exportations de ce type de biens présente des enjeux à la fois en termes de lutte contre la prolifération des armes de destruction massive, mais également de défense des intérêts des exportateurs français. Le SBDU sera notamment chargé de coordonner les ministères intéressés. Une manifestation d'information et de dialogue se déroulera au centre Pierre-Mendès-France (Bercy) le 21 juin après-midi.

@ doublusage@finances.gouv.fr