Article écrit par G.S. le 17 mai 2022

Des services mobiles pour faciliter le quotidien

Durant les dernières décennies, le nombre de commerces itinérants a périclité du fait de l'essor combiné de la mobilité individuelle et de la voiture.

Aujourd'hui, face aux enjeux climatiques et au poids financier que représente la possession d'un véhicule, les déplacements se réfléchissent et se mesurent autrement, notamment pour les Français vivant en zone rurale. Des entrepreneurs ont donc décidé de créer une nouvelle offre pour faciliter la vie de ces usagers. Les services de proximité, souvent disparus de certains territoires, deviennent mobiles et prennent la route pour venir à la rencontre de leurs clients.

Faire revivre certains territoires en facilitant le quotidien des habitants

Si les commerces itinérants existent depuis des siècles, la grande nouveauté réside désormais dans la création de services mobiles. Le premier qui vit le jour en France fut le Food-truck (les fameux camions proposant de la restauration). Ce concept venu des États-Unis arriva dans notre pays en 2011. Il ouvrit alors la voie à la conversion de nombreux autres services jusque-là sédentaires : coiffeur, institut de beauté, toiletteur pour animaux domestiques, agent immobilier, opticien, mécanicien, rémouleur, réparateur d'objets électroniques, étiopathe, etc.

On les voit apparaître sur les marchés ou bien lors de tournées dans des villages plutôt ruraux ou en périphérie des grandes villes, là où les commerces de proximité ne sont plus représentés. Leur présence permet de lutter contre la désertification de certains territoires et est soutenue par les municipalités qui y trouvent un moyen de redynamiser leurs lieux de vie. Certains de ces services deviennent de véritables endroits de rencontre, l'occasion de se voir et d'échanger ensemble. Une association s'est même créée pour aider à leur développement en accompagnant les entrepreneurs souhaitant se lancer dans un tel projet.

Mettre la mobilité au service des usagers

Ces nouveaux services itinérants ont plusieurs atouts :

- Écologique : ce sont les services qui viennent à la rencontre des usagers et non l'inverse. Leur présence limite les déplacements en voiture : plutôt que 10 clients fassent plusieurs kilomètres pour se rendre chez l'opticien, c'est l'opticien qui vient à eux.
- Remettre la proximité au centre des services : ces commerces itinérants sont à l'écoute des attentes et créent un lien fort avec leur clientèle. Tout en proposant un confort similaire à un bureau sédentaire, les services mobiles offrent une intimité qui permet aux usagers de se sentir plus à l'aise : étant reçus seuls, l'attention de leur interlocuteur est exclusive.
- Proposer un service sur mesure : le temps consacré aux demandes des clients est plus important et

permet vraiment à l'entrepreneur de faire du conseil « sur-mesure ».

Des métiers mobiles qui plaisent aux jeunes professionnels

Beaucoup de jeunes entrepreneurs, avides de découvertes et souvent en quête de sens, développent actuellement ce genre de services mobiles. La création de ces nouveaux métiers est source d'inspiration et d'innovation pour eux. Les avantages sont nombreux à leurs yeux : sentiment de liberté, meilleure organisation de leur emploi du temps, conciliation de leurs vies professionnelle et personnelle, rencontre d'une clientèle plus variée. Et bien entendu, une sensation d'utilité en proposant à des villages des services auxquels une part de la population n'a plus accès, faute de solutions de mobilité individuelle ou collective.

De plus, l'investissement de départ est moins conséquent que pour l'ouverture d'un magasin traditionnel. Il faut cependant accepter au démarrage de tester plusieurs tournées et localisations géographiques avant de trouver sa clientèle. Cela peut prendre du temps. Ce qui explique qu'un projet sur deux de service mobile prend fin au bout de la première année.

Pour autant, certains commerçants déjà établis tentent aussi l'aventure afin de redonner un nouvel élan à une vie professionnelle souvent bien installée et un peu trop « ronronnante » à leur goût.

Pour certains, leur métier s'apparente presque à une mission de service public au vu du nombre de personnes âgées, isolées, voire handicapées, comptant sur leur passage régulier. Mais pour assurer leur pérennité, il leur faudra conquérir un public d'actifs plus jeune. De nouveaux services restent donc toujours à inventer.