



# Le Covid bouleverse nos habitudes

ECRIT PAR  
Solange BERGER

**La crise sanitaire a eu un impact sur notre façon de consommer, de nous déplacer ou de travailler. Ces changements vont-ils perdurer ? Trois acteurs économiques nous font part de leur expérience.**

## Färm Consommer local et bio

Une croissance de 50 % du chiffre d'affaires de certains de ses magasins. C'est ce qu'a connu, durant le confinement, Färm, réseau coopératif de magasins bio, durant le confinement. « En moyenne, la croissance a été de 30 à 40 %. Certains magasins ont plus souffert, comme ceux installés dans des quartiers de bureaux ou dans des artères qui comptent une forte densité de population de fonctionnaires européens qui sont rentrés chez eux durant la crise », explique Jean-David Couderc, directeur opérationnel de la coopérative qui compte 15 magasins actuellement, l'ouverture d'un 16<sup>e</sup> étant prévue fin d'année.

Le confinement n'a pas empêché Färm d'ouvrir trois nouveaux magasins durant cette période. « Ces ouvertures étaient prévues. Nous avons songé à les reporter mais la demande des consommateurs était là. Seuls les magasins d'alimentation étaient ouverts et les gens ont souvent préféré acheter local. Le local et le bio donnent plus confiance. Et puis des personnes sont venues chez nous aussi parce qu'elles ne trouvaient plus certains produits dans les grandes surfaces. Nous avons eu quelques ruptures de stock mais plus tardivement que dans la grande distribution. »

Durant les sept semaines de confinement, Färm a séduit 15.000 nouveaux clients. « Et là ce sont seulement ceux qui ont créé un

Seuls les magasins d'alimentation étaient ouverts et les gens ont souvent préféré acheter local. Le local et le bio donnent plus confiance.

compte fidélité. Il y a tous les autres dont nous n'avons pas la trace. Mais nous avons aussi 25.000 clients réguliers qui ne sont pas venus, parce qu'ils n'étaient plus dans les quartiers où nous sommes présents, qu'ils ont eu peur, ... La question maintenant est de savoir si les 15.000 nouveaux vont rester clients et les 25.000 anciens revenir. »

Le challenge durant la crise fut aussi de gérer l'approvisionnement et le stress de certains collaborateurs. « Ceux qui le souhaitaient pouvaient prendre un arrêt de travail. Mais une minorité a choisi cette option. Certains sont tombés malades aussi », raconte Jean-David Couderc qui ajoute : « Nous avons beaucoup appris sur nous-mêmes comme directeurs, en matière de leadership ou de résistance au stress. Les défauts et qualités sont ressortis. »

## Mbrella La flexibilité dans la mobilité

Hasard du calendrier : son activité a démarré juste avant le confinement. Si le projet a germé en mars 2019 avec l'introduction du budget mobilité fédéral, c'est en février de cette année que Mbrella a réellement été lancée. Cette start-up, issue du LabBox initié par D'leteren, travaille sur la mobilité flexible en entreprise. « L'objectif est de se débarrasser de la *car policy* classique pour aller vers un nouveau modèle : la *mobility policy* qui prend en compte tous les desideratas des collaborateurs. Au sein d'une entreprise, il est clair que chaque situation est différente et que chacun a une manière de se déplacer qui lui est propre », constate Amaury Gérard, le CEO de cette start-up qui emploie sept personnes. Grâce à sa plateforme, Mbrella automatise le plus de processus possibles afin de faciliter la tâche des services RH et des collaborateurs. Cela concerne aussi bien la voiture de société que les abonnements de transports publics, les solutions Maas (*mobility as a service*), le covoiturage, les indemnités pour ceux qui viennent en vélo, les contacts avec les secrétaires sociaux pour l'impact sur la paie, ...

« Pendant le confinement, les contacts avec les entreprises étant plus difficiles, nous nous sommes concentrés sur le développement de notre plateforme », explique Amaury Gérard, qui voit la crise du Covid comme une sorte d'opportunité. « Elle a forcé un changement de mentalité pour aller vers plus de flexibilité, dans notre façon de travailler mais aussi dans notre mobilité. Par exemple, avec le télétravail qui va en partie rester, certains peuvent se demander s'ils ont encore autant besoin de leur voiture de société. On a vu aussi le développement du vélo. Nous avons des demandes d'entreprises qui veulent pouvoir aider leurs collaborateurs avec des solutions vélo. La grande inconnue reste les transports en commun car les gens ont peur de les prendre pour des raisons sanitaires. On note un momentum pour l'instant pour la mobilité en

entreprise qui va devoir être plus flexible. On espère avoir un rôle à jouer. »

Avec le télétravail qui va en partie rester, certains peuvent se demander s'ils ont encore autant besoin de leur voiture de société.

## Coaching « Redéfinir la place du travail dans nos vies »

« Lors du confinement, nous avons été forcés d'expérimenter d'autres façons de travailler. Il faut maintenant prendre du recul pour discuter ensemble et voir ce qu'il convient de garder ou non de ces nouvelles pratiques. Il faut se poser les bonnes questions et voir quelle place nous voulons donner au travail dans nos vies. Il est important de trouver un nouvel équilibre », estime Anne-France Wéry, coach spécialisée en relations humaines. « Le travail fait partie de nos vies mais n'est qu'un élément de notre épanouissement. Aujourd'hui, les gens ne se définissent plus par leur travail. Cette tendance n'est pas neuve mais la crise a tout accéléré. Tout va plus vite. Ce qui implique qu'il faut être agile, résilient. La créativité devient une valeur essentielle. »

« J'ai l'impression que la vapeur s'inverse », poursuit Anne-France Wéry. « Auparavant c'était surtout les employeurs qui prenaient les décisions pour fédérer les équipes. Aujourd'hui je pense que ce sont plus les collaborateurs qui vont s'exprimer et fixer leurs conditions. Aux employeurs à mettre suffisamment de sens dans les projets pour pouvoir motiver et réaliser les talents. »

Le travail se fera plus par projet. « On a longtemps fonctionné par méritocratie, avec des objectifs à atteindre. Avec l'incertitude actuelle, il devient difficile de fixer des objectifs.

Avec l'incertitude actuelle, il devient difficile de fixer des objectifs. On va plus se mobiliser sur des projets qu'on va réaliser ensemble.

Je pense qu'on va plus se mobiliser sur des projets qu'on va réaliser ensemble. »

Même s'il est clair que le télétravail va prendre de l'ampleur, Anne-France Wéry insiste sur



Amaury Gérard - Mbrella



Anne-France Wéry