



naturéO fait le bilan et prépare l'avenir

Alors que la France sort petit à petit du confinement, l'enseigne bio naturéO revient sur les mesures prises pendant cette crise sanitaire et évoque les évolutions à venir. Quel impact durable cette période aura-t-elle sur la consommation des français ? En quelques mois, l'enseigne a dû prendre des mesures de protection pour ses collaborateurs, agir de manière solidaire mais aussi réfléchir au « monde d'après ».

Une priorité : la protection des collaborateurs et des consommateurs

Dès le début de la crise sanitaire, naturéO s'est rapidement mobilisée pour mettre en place une multitude de mesures visant à **protéger à la fois ses collaborateurs et les consommateurs**.

La sécurité en magasin s'est ainsi traduite en premier lieu par le respect des distances, en caisse et aux balances de pesée mais aussi aux rayons traditionnels. Les caisses, poignées de porte et autres surfaces inertes sont désinfectées très régulièrement. Des barrières en plexiglas ont également été installées en caisse et le paiement par carte bancaire est toujours privilégié. Des masques en coton bio de l'entreprise française Mademoiselle Papillonne ont équipé l'ensemble des collaborateurs jusqu'à l'arrivée des masques FFP2. Enfin, un créneau a été réservé avant l'ouverture des magasins pour permettre au personnel soignant et aux personnes les plus fragiles de faire leurs courses en toute sécurité.

Pour soulager les équipes, les magasins ont exceptionnellement fermé leurs portes le dimanche pendant le confinement. En parallèle et pour remercier l'investissement de ses collaborateurs, la direction et l'actionariat ont décidé d'accorder une prime de 1000€ à ces derniers, suivant des critères définis en interne.

Par ailleurs, les partenaires de naturéO ont bien entendu été très sollicités, et ils ont répondu présent. Les logisticiens Legendre et Delanchy ont accompagné sans relâche l'enseigne pour maintenir au mieux le niveau d'approvisionnement. À son tour, naturéO a montré son soutien à ses fournisseurs en épaulant par exemple Artisans du monde, dont les boutiques étaient fermées pendant le confinement, grâce à des volumes de commandes plus importants.

Si protéger ses collaborateurs et ses partenaires était une priorité, assurer aux clients de l'enseigne un passage en magasin sécurisé l'était également. C'est pourquoi les équipes naturéO ont développé, en un temps record, un **service de Click & Collect** opérationnel dans 20 magasins de l'enseigne dès le début du mois d'avril. Avec plus de 750 références disponibles, l'offre a séduit de nombreux clients qui ont alors pu profiter d'une expérience rapide et rassurante, en limitant le plus possible les contacts.

En parallèle, l'enseigne s'est engagée en faveur des hôpitaux et du personnel médical en lançant en avril **l'opération « J'arrondis pour nos soignants et nos aidants »**. Grâce à un arrondi à l'euro supérieur, les clients ont la possibilité de faire un don solidaire qui sera reversé à l'Alliance « Tous unis contre le virus » menée par l'AP-HP, la Fondation de France et l'Institut Pasteur.

La consommation de demain

La crise sanitaire que nous avons traversé a bouleversé les usages et les modes de consommation. Plus que jamais, naturéO est à l'écoute de ces nouvelles tendances pour s'adapter et **répondre au mieux aux problématiques soulevées par cette période difficile.**

Consommer français et local lorsque cela est possible est devenu une priorité pour bon nombre de clients de l'enseigne. **Convaincue depuis toujours du bénéfice des circuits courts, naturéO travaille avec plus de 250 producteurs locaux**, sélectionnés dans un rayon de 90 kilomètres autour de chaque magasin. Durant le confinement, plusieurs d'entre eux ont pu signer de nouveaux partenariats avec des producteurs de leurs régions pour les soutenir pendant cette crise, et de nombreux autres seront bientôt référencés.

Cette recherche de la proximité est plus que jamais une des priorités de l'enseigne pour l'avenir : proposer un large choix de produits sains, bio et issus d'exploitations proches des magasins.

D'une manière plus générale, **naturéO a toujours privilégié et soutenu l'agriculture française**. Pour l'enseigne, il est primordial de soutenir au mieux les agriculteurs et les éleveurs français, et surtout de les rémunérer à un prix juste et équitable pour tous. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle naturéO fait appel à des entreprises françaises, dès que cela est possible, qui sont expertes de la bio pour créer de nouveaux produits sous sa marque distributeur.

Cette crise a également fortement impacté, à la baisse, le trafic client dans la plupart des magasins. En revanche, le panier moyen, lui, a beaucoup augmenté, ce qui a permis de maintenir le chiffre d'affaires en croissance. naturéO a ainsi observé de nombreux changements dans les usages et notamment la digitalisation de la consommation. La mise en place du Click & Collect ayant très vite été un succès, ce service sera donc progressivement développé pour l'ensemble des magasins avec un panel de produits plus varié, l'offre devrait en effet s'élargir à 4500 références.

De plus, toujours dans un souci de répondre à de nouvelles attentes de la part de ses clients, naturéO travaille actuellement au déploiement d'un service de **livraison collaborative**, en accord avec ses valeurs de solidarité et de protection de l'environnement.

CONTACT PRESSE

Caramel RP

marine.taffu@groupecaramel.com & camille.heras@groupecaramel.com

02 40 69 89 00