

GENLIS

La pause-café délaissée, les Ets Patouillet doivent innover

Le business des machines à café est en berne. Le Covid et le télétravail ont eu raison de nombreux distributeurs automatiques, délaissés en entreprise. Exemple à Genlis : les Établissements Patouillet doivent revoir leurs offres, car la reprise du travail en présentiel n'est pas synonyme de retour à une activité normale, bien au contraire.

La célèbre série télévisée *Ca-méra Café*, qui caricaturait la pause de salariés près du distributeur automatique, aurait-elle encore du sens de nos jours ? Pas sûr. Étienne Patouillet, patron de la société du même nom à Genlis, qui installe et gère ce type d'appareil, est sceptique. Les Établissements Patouillet stagnent à moins 30 % d'activité en cet automne, alors que cette période devrait être le démarrage du pic hivernal de consommation de café.

Un vrai cimetière de machines

Ces résultats en berne ne sont pas le seul problème de ce patron. Il entasse, dans un entrepôt, les machines qui, après avoir connu leurs heures de gloire, sont inutilisées par ses clients. Des entreprises et institutions situées en région Bourgogne-Franche-Comté de toute taille et dont la majorité des salariés ont peu à peu cessé de les utiliser au quotidien.

Plus de 200 gros distributeurs de boissons chaudes, boissons fraîches et encas sont entreposés, dont certains portent encore les stigmates de l'interdiction de leur usage. Étienne Patouillet constate que les habitudes ont changé : « La convivialité entre services s'est perdue. Les gens évitent les contacts. Chacun fait son café seul à son bureau, avec son percolateur ou cafetière à



Étienne Patouillet accumule les machines inutilisées, en panne, dans les couloirs des entrepôts de sa société. Photo LBP/E. B.

filtre. Certaines grosses boîtes qui emploient parfois plus de 1 000 salariés maintiennent le télétravail, le chômage partiel ou les interdictions de rassemblement, notamment en métallurgie. Du coup, on est bien loin de la moyenne d'un café par jour par salarié ».

Passer de 63 à 42 salariés

Pire, d'autres machines sont tombées en rade. Les dépannages se multiplient : « Nous en rapatrions toutes les semaines depuis plusieurs mois et on nous appelle constamment pour nous

signaler des pannes de dingue. Par exemple, le conduit qui est bouché parce que des résidus de café ou de lait ont séché. Des produits périmés. Ou alors des machines sont bloquées par les nouveaux gobelets en carton, à la suite de la nouvelle loi interdisant les objets jetables en plastique... Le seul point positif, c'est que cela nous sert à récupérer des pièces de rechange, plus chères et très dures à trouver en ce moment ».

Étienne Patouillet l'assure, chaque intervention coûte 38 € à sa société : « Si derrière, je ne rentre pas une consommation d'au

“ On est bien loin de la moyenne d'un café par jour par salarié. ”

Étienne Patouillet, patron des établissements du même nom

moins 70 cafés par jour à 50 centimes par appareil, je perds de l'argent, donc je préfère la retirer. Ces distributeurs sont installés et entretenus gratuitement par nos soins. Nous nous rémunérons

grâce au produit des ventes de boissons ».

Les établissements Patouillet ont ainsi connu de grosses difficultés. Il a fallu « dégraisser » pour ne pas mettre la clé sous la porte : « Nous ne sommes pas bénéficiaires d'aides. Nous avons dû nous séparer de vingt salariés depuis mars 2020. Au service commercial, nous ne sommes plus que trois, moi compris. Et même si l'activité est repartie, je ne suis pas serein par manque de perspectives. Cette habitude des pauses entre collègues autour d'un café reviendra-t-elle ? ».

Emmanuelle BAILLS

RÉACTION

« On ne revient jamais en arrière quand les habitudes se perdent »

Hervé Marchal, professeur de sociologie à l'université de Bourgogne-Franche-Comté

La pause-café est-elle un révélateur sociologique ? Professeur de sociologie à l'université de Bourgogne-Franche-Comté, Hervé Marchal en est convaincu : « C'est un élément important de la vie sociale, un vecteur. Lors des pauses, on rencontre l'autre et ses histoires personnelles. C'est un moment avant tout collectif. Sauf que voilà, le télétravail a modifié notre rapport au temps et a entraîné la dissolution des temps communs (y compris le déjeuner que l'on ne prend plus forcément en entreprise). C'est ce qui a conduit à voir se réduire les pauses-café entre plusieurs services. Il a accéléré et exacerbé cette tendance sociétale que nous observons



Hervé Marchal. Photo DR

déjà depuis l'arrivée du numérique, plus individualiste. Il nous a appris à être libre de notre temps, de le gérer comme on l'a décidé seul au travail, non plus en collectif. Et donc de prendre notre pause-café quand on le souhaite et non en même temps que tout le monde. Et l'on s'habitue vite aux libertés, on ne revient jamais en arrière quand les habitudes se perdent ».

L'entreprise mise sur des machines à café nouvelle génération

Étienne Patouillet veut garder le sourire : « Nous sommes en train de revoir les prestations avec chacun de nos clients et on espère que nos nouvelles machines vont les séduire ». De petits appareils de type barista avec broyeurs à grains, écrans tactiles et paiement sans contact, où il est possible d'utiliser son propre mug pour se servir un bon café presque comme à la maison. Pour les petits creux, une borne entièrement tactile permet d'acheter des encas entreposés sur une étagère. Une différence : « Sur ces modèles, il y a des frais de location/entretien qui vont de 50 à 60 € par mois ».



Étienne Patouillet compte sur ses nouveaux modèles de machines à café, plus petits et à écrans tactiles, pour sortir la tête de l'eau. Photo LBP/E. B.