

FICHE N° 3.1

FICHE TECHNIQUE ENTREPRISE LEROUX

84 Rue François Herbo 59310 Orchies
Créée en 1858

ACTIVITÉ



Transformation et raffinerie de chicorée,
chicorée soluble, chicorée liquide, chicorée en grains

RESSOURCES HUMAINES



140 collaborateurs, dont 105 hommes et 35 femmes

85 collaborateurs aux services production
55 collaborateurs aux fonctions support

INTERLOCUTRICES DE L'ENTREPRISE



- > **Myriam Janssens**,
Service innovation
- > **Lucie Diop**,
Service innovation

INTERVENANTES AD-T



Parc naturel régional Scarpe Escaut :
Agnès Lavergne, Margaux Delebecque, Christelle Parmentier

Consultante : **Danielle Pautrel**

FILIERE AD-T

PROJET INTERREG

Alimentation durable en France et en Belgique,
vers des actions transfrontalières innovantes

PLANNING D'INTERVENTION ANNÉE 1



Janvier 2018 à mars 2019

COLLABORATEURS IMPLIQUÉS OU RENCONTRÉS



25 personnes mobilisées

2 Interlocutrices
3 Ambassadeurs
Directeur général
Membres du Comité d'Entreprise et du CHSCT
15 collaborateurs + ensemble des collaborateurs consultés

PROGRAMME D'INTERVENTION



- > 6 réunions de travail
- > 2 temps d'observation
- > 1 temps d'immersion
- > 5 entretiens individuels
- > 1 questionnaire (42 personnes interviewées)
- > 1 intervention auprès du Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Conditions de Travail
- > 1 intervention auprès du Comité d'Entreprise
- > 1 consultation, vote auprès de tous les collaborateurs
- > 1 distribution de noix

ENTREPRISE LEROUX BILAN DU PROCESSUS MIS EN PLACE - ANNÉE 1

PHASE 1 : IMMERSION ET APPROPRIATION

	OBJET & INTENTION	OUTILS UTILISES	PERSONNES MOBILISEES
PHASE 1	<p>Micro-analyse de l'espace social alimentaire : connaissance et compréhension des pratiques, des usages réels, des besoins et des envies des collaborateurs, en matière d'alimentation durable dans l'entreprise</p> <p>Définition de la problématique de l'entreprise et du besoin réel</p>	<p>Grille d'entretien</p> <p>Questionnaire étudiants</p>	<p>Entreprises : interlocutrices, dirigeant et collaborateurs</p> <p>Etudiants PNRSE</p>

MODE D'INTERVENTION :

DATE	MODE D'INTERVENTION	OBJET ET INTENTION	DOCUMENT
11 janvier 2018	Réunion de travail 1	Comprendre le contexte, les enjeux et les modes de fonctionnement de l'entreprise Repérer et révéler des besoins	Relevé de notes
14 février	Réunion de travail 2	Approfondir la compréhension et poser la problématique initiale de l'entreprise Organiser la logistique du programme d'intervention	Relevé de notes
21 février	Réunion de travail 3	Finaliser et organiser la venue des étudiants pour le passage des questionnaires	

FILIERE AD-T

PROJET INTERREG

**Alimentation durable en France et en Belgique,
vers des actions transfrontalières innovantes**

DATE	MODE D'INTERVENTION	OBJET ET INTENTION	DOCUMENT
26 février	Immersion sur le temps du manger du personnel administratif		
26 février	Observation du réfectoire administratif		
26 février	Passation des questionnaires / administratif	Connaitre et comprendre les pratiques, les usages réels, les besoins et les envies des collaborateurs, en matière d'alimentation durable dans l'entreprise. Préciser la ou les problématiques	Questionnaire Cartographie de l'écosystème alimentaire de l'entreprise
13 mars	Passation des questionnaires / production	Sensibiliser et mobiliser les collaborateurs à l'alimentation durable Impliquer l'utilisateur final dans le processus	
9 avril	5 Entretiens qualitatifs		
26 mars	Présentation du projet aux membre du CHSCT	Communiquer et sensibiliser les membres du CHSCT, autour de l'alimentation au travail	

RÉSULTAT AU TERME DE CETTE PREMIÈRE PHASE

> CE QUI A ÉTÉ FAIT

Identification de la problématique

> Problématique initiale, posée par nos interlocutrices :

- > Comment retrouver « le Bon, le Bien et le Vrai » dans les usages et les situations réelles internes, notamment autour des temps de manger ?
- > Nouvelle gamme de produits, une opportunité pour travailler l'alimentation en interne
- > L'entreprise s'engage dans la filière bio : c'est peut-être un bon moment pour faire de même en interne et changer le regard de certains collaborateurs sur le bio.

> Problématique perçue à travers nos interventions :

- > Aménagement, équipement et confort des salles à manger (réfectoire)
- > Responsabilité et vie en collectivité dans les salles à manger
- > Diversification de l'offre alimentaire
- > Temps de convivialité et de détente

CONSTATS ET ANALYSE :

Nous avons établi rapidement une véritable relation de confiance avec nos interlocutrices. L'entreprise s'est ouverte aux questions, aux observations et à l'introduction de personnes extérieures dans ses locaux.

L'entreprise a appréhendé ce sujet de manière large et était en attente, autant sur les solutions à créer que sur le processus.

Nous avons construit ensemble le programme d'intervention. L'entreprise a été réactive et s'est engagée dans la mobilisation de ses collaborateurs.

Nous avons pu comprendre et observer les modes de fonctionnement et les usages autour de l'alimentation dans l'entreprise.

Les collaborateurs ont manifesté un réel intérêt pour le sujet. Ils nous ont bien identifiés et sont en attente de résultats concrets.

PHASE 2 : INSPIRATION & IDEATION

	OBJET	OUTILS UTILISES	PERSONNES MOBILISEES
PHASE 2	Sensibilisation, mobilisation et implication des collaborateurs Emergence d'idées	Diaporama de présentation Outil de design et de créativité Consultation	Entreprises : interlocutrices, groupe projet, dirigeant et collaborateurs CHSCT, Médecin du travail, CE PNRSE

MODE D'INTERVENTION :

DATE	MODE D'INTERVENTION	OBJET ET INTENTION	DOCUMENT
26 mars	Présentation du projet durant une réunion du CHSCT	Communiquer et sensibiliser des membres du CHSCT, autour de la problématique de l'alimentation au travail	Diaporama
4 juin	1er atelier de co-design	Impliquer l'utilisateur final, le collaborateur-mangeur, dans les différentes étapes de la production de la nouvelle solution Créer un groupe et un esprit de groupe, composé de personnes motivées, impliquées et influentes Permettre à chacun de s'approprier le sujet Appréhender la complexité de l'alimentation en contexte de travail, avec la dimension collective et individuelle Identifier et/ou valider les problématiques liées à l'alimentation dans l'entreprise	Relevé de notes

DATE	MODE D'INTERVENTION	OBJET ET INTENTION	DOCUMENT
4 juillet	Réunion de travail	Point d'étape et ajustement du programme pour la seconde partie de l'accompagnement	Relevé de notes
Juillet	Vote des salariés pour les problématiques prioritaires	Impliquer l'ensemble des collaborateurs dans les différentes étapes Hiérarchiser les priorités	Document soumis au vote Résultat du vote
3 septembre	Présentation de l'action durant une réunion du Comité d'Entreprise	Communiquer et sensibiliser les membres du Comité d'Entreprise, autour de la problématique de l'alimentation au travail	
26 septembre	Réunion de travail	Réflexion et conception de l'atelier de codesign 2	Relevé de notes
Novembre	Distribution de surplus de noix	Initier une pratique du don et de l'échange au sein de l'entreprise	
30 novembre	2ème atelier de co-design	Définir des pistes de solutions nouvelles, durables Définir les contours d'une solution facile à mettre en place et impliquant les usagers Susciter l'engagement, la coopération et la coresponsabilité pour la réussite et la pérennité de la solution Associer à cette dynamique, une dimension de plaisir, de convivialité Fixer les modalités d'expérimentation de la solution émergente	Relevé de notes

RÉSULTAT AU TERME DE CETTE SECONDE PHASE**Les besoins prioritaires qui sont apparus (atelier 1) :****Penser, aménager et faire vivre un espace commun à tous les collaborateurs, comme une bulle, avec 2 fonctions :**

- > Se nourrir : se restaurer en s'appuyant sur une cuisine et une offre alimentaire à améliorer
- > Se réjouir, se réunir : Partager, échanger, rencontrer, se détendre, faire une pause, une coupure

Les 5 problématiques identifiées à l'issue du premier atelier :

- > L'hygiène autour de la prise du repas
- > L'espace et le cadre où l'on mange
- > L'offre alimentaire et ce que l'on mange
- > L'ambiance (les rapports humains) quand on mange et la vie en communauté
- > Information sur l'alimentation et autour du bien manger

Les 3 problématiques prioritaires issues de la consultation des collaborateurs :

- > L'ambiance quand on mange, la vie en communauté
- > Les endroits où l'on mange
- > L'hygiène autour de la prise du repas

La problématique retenue pour construire l'atelier de codesign 2 :

Comment faire pour que le temps du repas soit un vrai moment de pause, de plaisir, de convivialité, de rencontre et de ressourcement ?

Ce qui a émergé de l'atelier 2**Les deux idées qui sont nettement ressorties durant l'atelier :**

- > Disposer de deux salles : une salle de restauration / une salle de pause
- > Mettre de la vie et illuminer les espaces communs : couloirs

Les deux actions opérationnelles, qui ont été retenues :

- > Armoire de partage, livres, magazines, films
- > Proposer des temps d'échanges animés par des personnes désirant aborder ou présenter un sujet de leur choix

CONSTATS ET ANALYSE

Une demande a été posée dès le départ : besoin rapide de concret pour l'entreprise et les collaborateurs. Une réalité qui n'a pas permis d'aller aussi vite que souhaité : à plusieurs reprises, des dates de réunion ou d'atelier, ont été reportées pour des raisons de charge de travail des collaborateurs ou d'une mobilisation faible.

La question de la santé n'est pas apparue comme une préoccupation principale. L'intérêt a davantage été porté sur l'ancrage territorial de l'alimentation

Nos interlocuteurs et l'entreprise ont plutôt orienté le travail autour de la culture d'entreprise et l'approche plaisir de l'alimentation. Le groupe de travail a intégré l'action AD-T dans une démarche s'inscrivant dans les questions de Qualité de Vie au Travail.

Cette phase a permis d'élargir le groupe projet, même si la majorité des participants travaillent dans les fonctions supports. L'entreprise a accepté de libérer ses collaborateurs durant le temps de travail : les personnes de la production pouvaient difficilement quitter leur poste.

Dans une même entreprise, les besoins sont très différents entre les fonctions supports et les équipes de production.

Attention donc à la composition du groupe de travail pour pouvoir être représentatif des différents sensibilités, envies et besoins : ce qui nous oblige à imaginer différents modes d'intervention pour pouvoir capter et s'adapter au fonctionnement et aux contraintes de tous.

A travers ce questionnement autour de l'alimentation, nous avons touché à un certain nombre de points relevant du service des Ressources Humaines, de la Qualité de Vie au travail et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Pour chaque étape, les collaborateurs nous ont fait part de leurs attentes en termes d'offre alimentaire et d'aménagement et d'équipement des espaces du manger.

C'est sur ce dernier sujet que nous avons travaillé plus particulièrement, après avoir vérifié auprès de l'entreprise et du Parc, que nous restions dans la ligne du projet : en effet, l'alimentation durable comporte plusieurs dimensions et l'on comprend que cette question des conditions de prise de repas, sont aussi essentielles que ce que l'on mange.

PHASE 3 / IMPLEMENTATION

	OBJET	OUTILS UTILISES	PERSONNES MOBILISEES
PHASE 3	Coconstruire les solutions	Méthodologie de projet	Entreprises : groupe projet, collaborateurs PNRSE

MODE D'INTERVENTION

DATE	MODE D'INTERVENTION	OBJET ET INTENTION	DOCUMENT
Décembre, janvier, février 2019	Autogestion	Implication et prise en charge des tâches par les collaborateurs	

RÉSULTAT AU TERME DE LA TROISIÈME PHASE

> CE QUI A ÉTÉ FAIT OU QUI VA SE FAIRE :

Les ressources et objets de la Maison de la Chicorée seront rapatriés au sein de l'entreprise.

Une réorganisation des locaux, suite à une nécessité d'évolution technique, va avoir lieu, ce qui va libérer des espaces et offrir l'occasion d'agencer différemment les locaux.

La salle de réunion du sous-sol va se trouver libérée et transformée en salle de pause.

Les actions opérationnelles prévues au terme de l'atelier 2 vont se mettre en place avec ce réaménagement des espaces.

C'est maintenant une question de quelques mois.

CONSTATS ET ANALYSE

Le projet AD-T arrive à un moment intéressant dans la vie de l'entreprise puisque des transformations sont en cours et que cette question de l'alimentation durable au travail peut s'inscrire dans cette dynamique de changement.

Même si en un an, le résultat immédiat en termes d'introduction d'une offre alimentaire durable au sein de l'entreprise, n'est pas à la hauteur de nos attentes, nous pouvons constater une réelle motivation de la part des collaborateurs et de la direction et une envie forte de concrétiser le travail initié.

PHASE 4 : EVALUATION & CAPITALISATION

PHASE 4	EVALUATION & MODELISATION	OUTILS UTILISES	PERSONNES MOBILISEES
	Faire un bilan et ajuster	Temps de réflexivité, retour d'expérience	Entreprises : groupe de travail PNRSE

MODE D'INTERVENTION

DATE	MODE D'INTERVENTION	OBJET ET INTENTION	DOCUMENT
7 mars 2019	Réunion de travail	Assurer le suivi de l'action opérationnelle prévue lors de l'atelier 2 Etablir un bilan du processus d'accompagnement de l'année 1 Modéliser le format de l'atelier de co-design Envisager la suite de la démarche et les actions à venir Convenir du mode de fonctionnement pour le suivi de l'entreprise en année 2	Relevé de notes

RÉSULTAT AU TERME DE LA QUATRIÈME PHASE

- > **LES PISTES D'ACTIONS POUR POURSUIVRE, EN ANNÉE 2 :**
- > Aménagement des abords du site, en s'appuyant sur les essences et les variétés locales et le programme Plantons le décor
 - > Développement d'une offre commerciale de produits Leroux, de proximité et positionnement comme un producteur local
 - > Mise en place de distribution de paniers légumes, fruits
 - > Appropriation de la plateforme Food Troc du Parc

CONSTATS ET ANALYSE

Lucie a été surprise par l'accueil et les réactions très positives que l'ensemble des collaborateurs, a réservé à cette action et à toutes les sollicitations. Ils ont manifesté un réel intérêt et ont été volontaires et ravis de répondre aux différentes demandes.

Cependant, ils ne se sont pas manifestés pour connaître les suites ou même relancer ou suggérer d'autres propositions. Il ressort un intérêt individuel fort pour cette thématique et dans le même temps, peu d'envie de s'impliquer directement, dans le cadre du travail. Il semble que cette problématique n'est pas habituellement traitée dans le contexte du travail et qu'il y a sans doute, un effort de sensibilisation et un travail pour inscrire ce programme d'intervention dans la stratégie globale de l'entreprise ; ceci pour éviter le sentiment d'action isolée et éphémère.

Il faut avancer et convaincre par la preuve et par la démonstration.

Myriam pensait au démarrage du processus, que le sujet était évident et que l'action allait s'inscrire naturellement dans les pratiques et dans l'emploi du temps des collaborateurs : finalement ils ont manqué de disponibilité pour donner réellement vie à cette action et pour suivre et mettre en place les décisions et actions opérationnelles.

L'ingénierie proposée par le Parc et AD-T, est un réel atout pour lancer le sujet, pour initier et mettre en œuvre de nouvelles pratiques alimentaires.

La vraie difficulté et les freins rencontrés, sont l'absence d'une personne référente, en charge de cette question et disposant de temps pour agir de manière durable et suivie. Dans notre action, chacune des personnes mobilisées sur le dossier, au sein de l'entreprise, a pris sur son temps de travail ou sur son temps personnel. Ça venait en plus.

Ceci explique le glissement du calendrier et les différents décalages que nous avons dû effectuer.

Une attention particulière devra être portée avec les entreprises à venir, afin de maintenir le plus possible le calendrier prévu et une période d'intervention assez ramassée.