

FICHE N° 3.3

FICHE TECHNIQUE ENTREPRISE MEURA

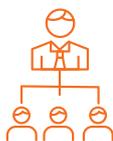
Rue Outre l'Eau Péruwelz
Créée au XIXème siècle

ACTIVITÉ



- > Spécialisé dans la conception et la fabrication d'équipements de brasserie.
- > Meura propose des solutions innovantes pour le processus de brassage de la bière.
- > L'entreprise est actuellement un leader mondial dans son domaine.

RESSOURCES HUMAINES



- > 150 collaborateurs
- > 45 à la production
- > 70 ingénieurs
- > 10 dessinateurs
- > 25 personnes aux fonctions support

INTERLOCUTEURS DE L'ENTREPRISE :



- > **Virginie Coignet**,
Responsable Ressources Humaines
- > **Guy Brassart**,
Responsable Qualité, procédures - Consultant

INTERVENANTES AD-T



Parc naturel des Plaines de l'Escaut : **Geneviève Maistriau**
Consultante : **Danielle Pautrel**



Parc naturel
transfrontalier
du Hainaut

Retrouvez la boîte à outils sur le site
www.filiere-adt.eu



Avec le soutien du fonds européen
de développement régional

Interreg

France-Wallonie-Vlaanderen

Filière AD-T



PLANNING D'INTERVENTION ANNÉE 1



Janvier 2018 à janvier 2019

COLLABORATEURS IMPLIQUÉS OU RENCONTRÉS : 10 PERSONNES MOBILISÉES



- > 2 Interlocuteurs
- > 2 Ambassadeurs
- > Membres du CPPT
- > 2 collaborateurs + ensemble des collaborateurs consultés

PROGRAMME D'INTERVENTION



- > 5 réunions de travail
- > 1 temps d'immersion
- > 1 questionnaire (32 réponses)
- > 1 intervention auprès du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail
- > 2 distributions et mise en place d'actions régulières (distribution de fruits, de soupe et de paniers recettes)

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> | Questionnaire | <p>Entreprises : interlocuteurs et collaborateurs, CPPT PNPE</p> |

MODE D'INTERVENTION :

| DATE | MODE D'INTERVENTION | OBJET ET INTENTION | DOCUMENT |
|------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 15 janvier | Réunion de travail 1 | <p>Comprendre le contexte, les enjeux et les modes de fonctionnement de l'entreprise</p> <p>Repérer et révéler des besoins</p> | Relevé de notes |
| 5 février | Réunion de travail 2 | <p>Approfondir la compréhension et poser la problématique initiale de l'entreprise</p> <p>> Finalement, l'entreprise a souhaité mieux connaître l'intérêt des collaborateurs pour la question de l'alimentation durable au travail : nous avons travaillé sur ce sujet et décidé de construire un questionnaire</p> | Relevé de notes |

MODE D'INTERVENTION :

| DATE | MODE D'INTERVENTION | OBJET ET INTENTION | DOCUMENT |
|-----------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 5 février | Immersion sur le temps du manger, au sein de la cafétéria | Connaître et comprendre les pratiques, les usages réels, les besoins et les envies des collaborateurs, en matière d'alimentation durable dans l'entreprise. | Relevé de notes |
| 27 mars | Réunion de travail 3 | Finaliser le questionnaire et ses modalités de soumission Approfondir la compréhension et poser la problématique initiale de l'entreprise Ajuster le programme d'intervention | Relevé de notes |
| 20 avril | Présentation du projet et de l'action au CPPT | Communiquer et sensibiliser les membres du CPPT à la problématique de l'alimentation au travail | |
| 23 avril | Passation des questionnaires | Connaître 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 à résoudre > Sensibiliser et mobiliser les collaborateurs autour de l'alimentation durable > Impliquer l'utilisateur final dans le processus | Questionnaire |
| 23 avril | Distribution de pommes | Sensibiliser et mobiliser les collaborateurs autour de l'alimentation durable | |

RÉSULTAT AU TERME DE LA PREMIÈRE PHASE

> LA DEMANDE DE DÉPART :

L'entreprise Meura avait au préalable identifié une action à mettre en place au sein de l'entreprise : offrir la possibilité de commander et se faire livrer des paniers de légumes dans leurs locaux, en s'inspirant des AMAP.

Guy Brassart a suggéré cette idée au dirigeant qui a donné son aval.
C'est ainsi que Guy a pris contact avec le Parc des Plaines de l'Escaut.

Geneviève Maistriau, ayant connaissance du projet AD-T qui se mettait en place, a proposé à Mr Brassart de patienter quelques mois, pour pouvoir bénéficier de cet accompagnement.

Nous avons donc défini un programme d'intervention s'appuyant sur cette demande déjà posée et permettant d'identifier quelle offre nouvelle pourrait être mise en place sur les temps du manger (pause matin, midi et après-midi) et sur les drinks mensuels.

Il est apparu que l'idée n'était portée que par un tout petit nombre de personnes et que pour en faire une véritable action durable, nous devions mieux percevoir et comprendre les besoins et les attentes des collaborateurs. C'est ainsi que même si l'idée d'un questionnaire avait été écartée au démarrage, un sondage a finalement été réalisé. L'entreprise a souhaité s'assurer de l'intérêt réel des collaborateurs pour ces questions alimentaires.

32 questionnaires ont été retournés et 3 attentes se sont nettement dégagées :

- > Proposer une soupe fraîche sur le temps du midi
- > Proposer des corbeilles de fruits sur la journée
- > Proposer des commandes et livraisons de paniers légumes et/ou paniers recettes pour la maison

L'enquête a été bien perçue et la distribution des pommes très appréciée.
10 personnes ont souhaité être recontactées et contribuer à la dynamique.

> AU TERME DE CETTE ÉTAPE :

Une première distribution de fruits a eu lieu.

Le programme d'intervention a été finalisé : la proposition d'effectuer des entretiens individuels n'a pas été retenue.

L'organisation d'un atelier de codesign a été validée

CONSTATS ET ANALYSE :

L'entreprise ayant une demande précise dès le départ, nous avons quelque peu modifié le programme d'intervention initial.

Ce programme devait d'ailleurs servir de base de discussion pour ajuster et adapter au mieux notre accompagnement aux besoins et au contexte de l'entreprise.

C'est ainsi que nous avons construit un processus mixte qui permettait d'investiguer la problématique, de sensibiliser et de mobiliser les collaborateurs et à la fois de répondre à la demande de l'entreprise de mettre en place rapidement des actions concrètes autour de l'alimentation, notamment des distributions de fruits.

Cette construction et cette réactivité a été possible grâce à la participation et la contribution de Geneviève Maistriau, à toutes les étapes du processus et à sa connaissance et à sa proximité avec les producteurs du territoire.

Grâce à cette construction, nous avons créé une relation de confiance avec l'entreprise qui a pu percevoir la pertinence et l'efficacité de notre action.

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 | Entreprises : groupe projet PNPE |

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 | Entreprises : groupe projet PNPE |

MODE D'INTERVENTION :

| DATE | MODE D'INTERVENTION | OBJET ET INTENTION | DOCUMENT |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 7 juin | Réunion de travail 4 | Restitution des résultats de l'enquête et définition des actions à mettre en place Clôture de l'étape 1 | Synthèse des résultats de l'enquête |
| Juin | Diffusion des résultats de l'enquête aux collaborateurs Identification d'un groupe de travail | Sensibiliser et mobiliser les collaborateurs à l'alimentation durable Impliquer l'utilisateur final dans le processus | |
| 19 juillet | 1 ^{er} Atelier de co-construction | Poser les bases, le plan d'action et le calendrier de la première action Constituer un groupe de travail | Relevé de notes |
| 19 juillet | Distribution de gaspacho | Sensibilisation et mobiliser les collaborateurs autour de l'alimentation durable | |

RÉSULTAT AU TERME DE LA SECONDE PHASE

Une seconde distribution de gaspacho a été proposée,
et nous avons défini les contours de l'action à mettre en place :

- > **Quoi ? Des distributions de fruits et de soupes**
Les distributions auront lieu en alternance une semaine soupe (sur le temps de midi)
et une semaine fruits sur les temps de pauses (10h et 16h)
- > **Pour quoi ?**
Faciliter l'accès des salariés, à une alimentation durable
Développer l'ancrage territorial et l'économie locale
Image de la société qui prête attention à ses salariés
Image écologique
Entreprise qui facilite le quotidien de ses salariés
Créer des espaces de rencontres
Informé et faire connaître les producteurs locaux
- > **Qui ?**
Personnes concernées directement par les distributions : Les salariés
Personnes concernées par la mise en œuvre :
 - > Aspect opérationnel, Soumia et les agents de service
 - > Aspect logistique, la personne de l'accueil
 - > Aspect administratif (commande, règlement) : personnes des achats
 - > Observation et ajustement : équipe projet
- > **Comment ?**
Cette action doit servir de test pour un ajustement en fin de période d'essai
Geneviève a donné des coordonnées des producteurs et des traiteurs à l'entreprise
qui a fait son choix et pris directement contact avec chacun.
Une démarche pédagogique est attendue de la part des producteurs et traiteurs
qui pourront, à terme proposer des animations.
Le traiteur mettra, dans un premier temps, du matériel pour tenir au chaud, la soupe.
L'entreprise pourra ensuite en faire l'acquisition
Une attention particulière est attendue quant à la gestion des restes
Les livraisons pourront se faire à partir de 8h15.
- > **Quand ?**
Le démarrage des distributions est prévu pour la rentrée de septembre,
de manière expérimentale, jusqu'en décembre.
Après cette phase test, un ajustement ou d'autres initiatives pourraient être mises en place.
- > **Où ?**
Dans les deux cafétérias de l'entreprise
- > **Combien ?**
L'entreprise prend en charge ce qui est proposé sur le temps de travail.



Parc naturel
transfrontalier
du Hainaut

Retrouvez la boîte à outils sur le site
www.filiere-adt.eu



Avec le soutien du fonds européen
de développement régional

Interreg
France-Wallonie-Vlaanderen



Filière AD-T

CONSTATS ET ANALYSE :

Cette phase a permis d'élargir le groupe projet et de mieux connaître le profil et les attentes (très affirmées et ressenties) des collaborateurs.

Les moyens humains en interne, ainsi augmentés, et la mobilisation d'une personne du service « achats », ont facilité la structuration et la mise en place des distributions alimentaires.

Cependant, nous n'avons pas eu directement contact avec un panel représentatif des collaborateurs : en effet, les personnes de la production, peuvent difficilement quitter leur poste.

PHASE 3 / IMPLEMENTATION

| PHASE 3 | OBJET | OUTILS UTILISES | PERSONNES MOBILISEES |
|---------|----------------------------|------------------------|----------------------------------------------|
| | Coconstruire les solutions | Méthodologie de projet | Entreprises : groupe projet et collaboration |

MODE D'INTERVENTION

| | | | |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Octobre - janvier | Distribution de soupes et de fruits | Répondre à la demande et l'attente des collaborateurs | |
| Octobre - janvier | Evaluation de l'action mise en place | Observer et évaluer la logistique, l'usage et l'impact des distributions sur les collaborateurs et l'entreprise | Grille d'observation |

RÉSULTAT AU TERME DE LA TROISIÈME PHASE

> CE QUI A ÉTÉ FAIT

C'est Camille Buisse (service achats) qui a piloté l'action. Les distributions ont réellement commencé en octobre. Au début, ils ont espacé les distributions pour se donner le temps d'organiser les choses, d'ajuster. Ils avaient un rythme d'une distribution tous les 15 jours. Maintenant ils sont sur un rythme hebdomadaire et alternant une semaine distribution de soupe, une semaine distribution de fruits.

Pour les fruits, Meura travaille avec les Vergers de Barry. Les vergers de Brunehaut ne prenant pas en charge les livraisons, l'entreprise a fait le choix des Vergers de Barry, même si le second producteur proposait une gamme plus diversifiée.

Pour les soupes, ils travaillent avec De Braekelleer

Frédéric, le traiteur a investi dans un second contenant isotherme : un de 20 litres déposé à la cafétéria et un de 10 litres mis à disposition dans les ateliers.

CONSTATS ET ANALYSE

> Suivi et coordination

Après 3 mois de fonctionnement, c'est plus facile et fluide. Le contact est établi, producteurs et entreprise se connaissent. Camille Buisse traite les commandes et coordonne l'action : ça lui plaît. Elle consacre environ 1/2 heure par semaine à la coordination, ce qui n'est pas trop prenant. Ça ne représente pas une contrainte particulière mais elle se sent gênée par rapport à son manager de téléphoner et parler de fruits, de soupe... Elle prend et passe les commandes, échange avec le producteur, réceptionne les commandes et valide les factures. Un travail de reconnaissance et d'inscription de l'action dans la stratégie de l'entreprise reste à faire

> Logistique

Les livraisons se sont bien passées. Le producteur de fruits livre et présente ses produits dans des petites cagettes. Les distributions ont lieu à la cafétéria et dans la salle à manger de la production. Il y a une bonne gestion des quantités et aucun déchet.

FILIERE AD-T

PROJET INTERREG

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

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 projet PNPE |

MODE D'INTERVENTION

| | | | |
|------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 21 janvier | Réunion bilan | Assurer le suivi de l'action Etablir un bilan du processus d'accompagnement de l'année 1 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 |
|------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|

PHASE 4 : EVALUATION & CAPITALISATION

RÉSULTAT AU TERME DE LA QUATRIÈME PHASE

> Des distribution de soupe et de fruits qui vont durer

Les collaborateurs sont satisfaits : tout le monde adhère et coopère (ils se servent, attendent volontiers, lavent leur tasse s'il faut). C'est vraiment un petit plus sur le temps du midi. Ils sont respectueux, partagent et s'assurent qu'il y en ait pour tous.

Les jours de soupe, on parle de la distribution, il y a quelque chose de différent :

le réfectoire est plus animé, le rythme est autre. Il y a la cohue à la cuisine.

Pour chaque distribution, il y a une véritable envie de goûter, de découvrir.

Les collaborateurs reconnaissent que c'est un vrai service et une chance d'en bénéficier.

L'entreprise a donc décidé de poursuivre l'action et la direction maintient son engagement et la prise en charge du coût des distributions.

> Des paniers de légumes, en test

L'entreprise a développé un troisième service : une distribution de paniers de légumes.

Biovillage a été sélectionné dans la liste proposée par Geneviève, parce que ce magasin

offre une solution plus simple pour Meura qui souhaite passer une commande à un seul fournisseur.

3 commandes ont déjà été effectuées, avec 5 paniers. Pour le moment l'action est dans une phase de test :

la période des fêtes n'a pas permis de mesurer précisément l'intérêt des collaborateurs et la faisabilité.

Le principe à ce jour : les personnes commandent, sans connaître le contenu du panier.

Avec le développement de Biovillage cette question devrait être résolue et les personnes

pourront commander ce qu'elles désirent, via le site internet.

Un travail d'interconnaissance et une rencontre directe entre le magasin et les collaborateurs est envisagée pour permettre à chacun de partager ses convictions, ses contraintes, ses attentes, ses besoins et ajuster le service.

Une réflexion est engagée pour réduire les emballages, notamment les cartons de livraison.

> Une réflexion à engager autour des contenants plastiques

La volonté de réduire les contenants plastiques est toujours présente. Une réflexion est à mener.

> Un mode de fonctionnement adopté pour le suivi de l'action en année 2 :

- > Un rendez-vous téléphonique trimestriel entre Geneviève et Camille
- > Une disponibilité du Geneviève et de Danielle, pour faciliter la mise en contact et la construction de nouvelles offres alimentaires ou des conseils relatifs à l'alimentation au travail
- > Un temps de rencontre avec les autres entreprises mobilisées dans cette action et/ou des informations sur ce qui se passe dans les autres entreprises engagées dans AD-T
- > Les informations et actualités liées aux questions alimentaires, sur le Parc seront transmises à l'entreprise Meura
- > Un communiqué de presse sera rédigé et diffusé pour communiquer sur cette expérience

Concernant la RSE, il y a sans aucun doute des liens à faire et des actions très opérationnelles à mener autour de l'alimentation. Même si nous avons abordé ce point à plusieurs reprises, il n'est pas prévu d'inscrire et de développer l'initiative dans ce sens.

CONSTATS ET ANALYSE

L'entreprise est satisfaite du résultat positif de cette action et de l'accueil que les collaborateurs lui ont réservé. Des retours positifs émergent çà et là : Comité d'entreprise, service production.

Une interrogation demeure quant à la pertinence et l'utilité du questionnaire : certains faisant remarquer le peu d'informations nouvelles collectées et d'autres voyant un intérêt majeur en termes de sensibilisation et de mobilisation des collaborateurs. Ils proposent même de démarrer le programme par ce questionnaire. Cet outil doit être affiné, dans son intention et dans son contenu.

L'équipe projet est consciente de la fragilité de cette action nouvelle. Ils ont la volonté de la faire durer et de l'amplifier. C'est un des points sur lesquels nous devons travailler et les interpeller durant cette année 2. L'entreprise sera attentive au fait que les collaborateurs accueillent toujours ces offres alimentaires comme un service supplémentaire et volontaire de l'entreprise et non pas une obligation de l'entreprise. Il s'agit également de maintenir et de développer la coresponsabilité des collaborateurs dans la mise en place de ces améliorations de qualité de vie au travail. Un travail reste à faire pour que les différents services (administratif et production) bénéficient d'une même accessibilité et information.