

Comment faire adhérer les franchisés aux nouvelles pratiques en matière de tri des déchets dans les réseaux de restauration rapide ?

Propos introductifs

Les résultats de notre étude ont permis d'observer chez les franchisés des niveaux de sensibilité très variés vis-à-vis des nouvelles pratiques en matière de tri des déchets. Cette sensibilité dépend notamment des facteurs suivants :

- Leur sensibilité personnelle aux questions environnementales
 - « C'est vraiment une forme d'éducation, ça vient d'eux, je ne vais pas aller tous les jours contrôler leurs poubelles donc c'est à eux de le faire, de le faire correctement et d'être sensibles sur le sujet. » (Franchiseur)
- La localisation de leur restaurant
 - « On est contraint, les professionnels comme les particuliers, de s'adapter à ce que la ville met en place. » (Franchisé)
- Les coûts associés au tri des déchets
 - « Les [arguments], ça peut être les prix, les coûts des nouveaux équipements, c'est tout. » (Franchisé)

Cette diversité en matière de sensibilité des franchisés justifie encore davantage l'importance pour les franchiseurs :

- D'informer les franchisés
- De former les franchisés
- D'impliquer les franchisés

Informier les franchisés

Les franchiseurs fournissent des informations aux franchisés quant au tri des déchets dans les restaurants via les différents canaux ci-dessous :

- Le manuel opératoire
 - « Nous avons toute une partie [du manuel opératoire] qui traite du tri des déchets, de l'importance de cette action et de la place du tri dans les valeurs de l'entreprise. » (Franchiseur)
- L'Intranet
 - « On a fait une note [sur l'Intranet] avec ce qu'on appelle des FAQ, [Frequently Asked Questions], et donc [nos franchisés] ont [des informations du type] 'les questions qu'on risque de vous poser, et voilà ce que vous pouvez répondre là-dessus'. » (Franchiseur)
- L'animation de réseau
 - « On a eu des informations [sur le tri des déchets] via l'animateur réseau. » (Franchisé)
- Les réunions régionales et nationales
 - « Cela a été l'objet d'ateliers lorsque l'on fait des réunions [...] en régions [...]. C'est un des fils rouges de l'année 2019 et cela va aussi se déployer sur 2020. » (Franchiseur)

« On a eu lors de la dernière convention [...] des discussions à ce sujet-là, mais on n'est pas entré dans le détail. » (Franchisé)

Former les franchisés

Au-delà de fournir des informations, les franchiseurs forment leurs franchisés et parfois les salariés des restaurants, quant au tri des déchets dans les restaurants, via les différentes méthodes ci-dessous :

- La formation initiale
 - « C'est notre responsable RSE qui [...] intervient sur la première formation que passent les franchisés. » (Franchiseur)
- La formation continue
 - « On va proposer à notre réseau une formation continue pour leurs collaborateurs. [...] C'est prévu pour le printemps prochain, on va se faire une campagne de formation pour venir former en région, des responsables RSE de chaque [restaurant]. » (Franchiseur)
- L'animation de réseau
 - « Mon animateur réseau [...], au quotidien, me permet d'avoir de petites formations. Après vis-à-vis de mon équipe, c'est également mon animateur réseau quand il est là qui [...] effectue des formations. » (Franchisé)
 - « On a effectivement des documents qui nous sont donnés par notre animateur [...]. » (Franchisé)

Impliquer les franchisés

En complément de l'information et de la formation, les franchiseurs doivent impliquer leurs franchisés dans la démarche de tri des déchets dans les restaurants. Ils le font grâce aux techniques suivantes :

- Des restaurants pilotes
 - « Pourquoi on a décidé d'intégrer des franchisés dans notre test [en matière de gestion des déchets] ? C'est pour que nos franchisés choisissent, qu'ils soient un peu porte-paroles pour le reste du réseau. » (Franchiseur)
- Des réunions annuelles
 - « On fait des réunions annuelles au cours desquelles on s'écoute [sur la question du tri des déchets] parce qu'[...]on n'a pas la science infuse, ce sont eux qui sont sur le terrain. » (Franchiseur)
- Des remontées d'informations et des échanges de bonnes pratiques
 - « J'ai des remontées [des franchisés sur la gestion des déchets dans les restaurants] et puis je vais inclure ça dans un petit journal interne avec une page spéciale 'bonnes pratiques'. » (Franchiseur)

Propos conclusifs

Il est primordial pour les franchiseurs d'informer leurs franchisés, de les former et de les impliquer sur les questions des nouvelles pratiques en matière de tri des déchets, de surcroît au regard de leurs niveaux de sensibilité variés vis-à-vis des enjeux environnementaux.

NB : Cette fiche pratique est issue d'une étude empirique intitulée « La gestion des déchets dans les chaînes de restauration rapide », menée par les étudiants du Master Franchise & Commerce en Réseau – IGR-IAE Rennes – Université de Rennes 1, et coordonnée par Rozenn Perrigot, Professeur des Universités et Directrice du Centre sur la Franchise & le Commerce en Réseau. Plus d'une centaine de franchiseurs, franchisés et clients ont contribué à cette étude en acceptant d'être interviewés durant l'automne 2019.