



ENGAGÉS ! #06

Le journal de Cristalco pendant la crise COVID-19

14 mai 2020

Chaque semaine, suivre ceux qui se mobilisent et nous font avancer

"On prend conscience que le maillon
coopératif est indispensable dans le
fonctionnement du pays "

Alors que la France vit ses premiers jours de déconfinement, le groupe Cristal Union et sa filiale CristalCo tirent les premiers enseignements de deux mois de mobilisation. L'exceptionnelle démonstration d'agilité et de solidarité déployée pendant la crise sanitaire marque définitivement une étape nouvelle pour toute l'entreprise. A trois voix, Stanislas Bouchard, Alain Commissaire et Xavier Astolfi nous racontent leur vision de la crise, du marché, du monde agricole et des territoires. Et comment ils envisagent l'"après".

#unpeumeilleurchaquejour

"Nous avons redécouvert la force de notre collectif"

Une approche de la crise "bicéphale"

Alain Commissaire, Directeur Général Cristal Union

"Notre approche de la crise est par nature bicéphale : d'un côté, l'adaptation rapide, agile aux marchés, et de l'autre, l'accompagnement de nos coopérateurs, forcément inquiets.

On n'imaginait pas à quel point nous serions capables de trouver la réponse industrielle à la demande urgente et pressante d'alcool et de sucre. A ce titre, nous faisons partie des entreprises "bienheureuses" de la crise. Notre chance a été de trouver un lien, fort et évident, entre les besoins de nos clients et des Français, et la flexibilité industrielle et commerciale de l'entreprise.

Dans les champs, dans les fermes, là où finalement le confinement n'existe pas, notre rôle a été de créer les conditions de la confiance et d'un cadre de travail irréprochable. Nous devions être à la hauteur de l'exposition et de l'engagement de nos coopérateurs agricoles. Très vite, nous avons pu mettre à disposition de nos 10 000 coopérateurs des masques et du gel hydroalcoolique, ce qui a provoqué en retour un élan de solidarité très fort. Enfin, nous avons pu aller aussi vite que la situation l'exigeait grâce à un fort appui gouvernemental. Dès la première semaine, nous avons pu, via la Coopération Agricole, discuter quotidiennement. Cette dynamique de coopération nationale nous a permis de trouver des solutions rapides, d'être parfaitement alignés sur les besoins du pays, d'assouplir tous les freins, douaniers par exemple, à la circulation rapide de nos produits. Elle nous a fait aussi redécouvrir la force de notre collectif."

Comment nous abordons la production des prochains mois

Xavier Astolfi, Directeur Général Adjoint Cristal Union

"L'engagement des équipes est toujours là, mais sans l'urgence de ces dernières semaines. Nous observons que la demande est toujours aussi forte sur l'alcool à visée sanitaire. Ça été le défi majeur de cette crise, même si nous en développons déjà de manière très mineure depuis 1998, testant nos capacités industrielles et commerciales à produire le Biocidal en temps réel. Nous allons bien sûr continuer à produire et à commercialiser de manière intense l'alcool lié à l'hygiène. Nous en avons désormais l'expérience et surtout suffisamment de matière première pour répondre à tous les usages du marché - sanitaire, alimentaire, luxe, pharmaceutique. Nous allons également remonter progressivement en cadence sur les produits arrêtés pendant la crise comme l'éthanol, car la demande en biocarburants va reprendre. Sur le sucre, nous avons su faire face à la demande exceptionnelle des Français. Le rythme va redevenir un peu plus normal, même si grâce à notre organisation et nos stocks, nous n'avons pas vraiment vécu d'"anormalité" sur ce segment."

Les conditions de la réussite

Stanislas Bouchard, Directeur Général Cristalco

"Nous avons effectivement un nouveau segment de marché qui a explosé, avec près de 500 nouveaux contacts en très peu de temps. On estime que ce marché va non seulement poursuivre sa pente ascendante, et même doubler. La consommation en sucre, elle, se maintient mais devrait naturellement diminuer un peu, en particulier du fait de l'arrêt momentané de la restauration hors foyer. De manière générale, nous sommes dans un climat de confiance avec les consommateurs, nos marques retrouvent de bonnes couleurs. L'enjeu est de continuer à crédibiliser cette confiance. En valorisant toujours mieux, la dimension locale, naturelle de nos produits, en les nourrissant toujours plus d'engagements au niveau humain, environnemental. En écoutant toujours mieux les changements de modes de consommation, comme l'explosion des ventes en ligne et du drive. En ayant en tête que la crise n'est pas finie et que nous allons devoir continuer à toujours mieux nous adapter et être plus agiles. Les nombreux remerciements spontanés que nous avons reçus de nos clients pendant toute cette période, nous y encouragent. La crise a initié des relations plus proches, plus solidaires, que nous souhaitons voir durer."

#ensemblecestmieux

Avec les agriculteurs et les territoires

X.A. : Dès les premiers jours de la crise, l'agriculture a été mise en avant. Quand nourrir la population devient une action de service public, quand on se mobilise au service de la production de gel hydroalcoolique... forcément le regard change. On redécouvre notre utilité et cela redonne du sens à notre filière et à notre rôle. Il ne faut pas oublier que c'est le sentiment d'œuvrer pour un intérêt collectif qui a mobilisé les hommes dans les champs et dans les usines.

S.B. : En interne, tous nos services, qu'ils soient commerciaux, qualité et "supply chain" ne se sont jamais sentis aussi proches des sites industriels de production et d'expédition, et des agriculteurs. Nous sortons de ces dernières semaines grands et unis.

A.C. : Nos agriculteurs ont retrouvé de la fierté. Il nous faut maintenant continuer à les valoriser et à porter la voix de l'agriculture française et coopérative. Nos liens se sont également nettement renforcés avec les territoires. Dans le Grand Est, nous avons fourni des milliers de masques, des milliers de blouses, de l'alcool, des équipements, pour que la région puisse faire face à la crise sanitaire. Il y a eu une prise de conscience générale de l'importance du maillage coopératif dans le fonctionnement des territoires. Nous avons repris des contacts directs avec les régions...

D'un coup, on redécouvre que les entreprises sont là pour faire fonctionner le quotidien, tout simplement ! A l'avenir, nous avons tous à gagner à retrouver des relations plus simples à l'échelon local.

S.B. : La question de la responsabilité et de la cohérence des actions a été clairement posée pendant cette crise. Notre secteur agroalimentaire peut y gagner en crédit, en chance d'être davantage entendu, en possibilité de pouvoir faire plus de pédagogie sur ses activités et les raisons de ses modes d'action.

A.C. : Il me semble que nous avons pu prouver que nous pouvions être un facilitateur agile, un maillon indispensable grâce à nos contacts directs et permanents avec les régions, avec l'ensemble de l'échelon local, mais aussi avec les consommateurs et les clients. Notre ADN coopératif nous place à la croisée des chemins, à la fois proches des agriculteurs, des territoires et des clients. Il nous donne un rôle unique. De la même manière, cette simplicité et cette agilité, nous les avons observées très naturellement en interne, grâce à la rapidité avec laquelle nous avons pu mettre en œuvre le télétravail. Nous avons besoin de continuer dans cette voie.

Le contexte de crise a finalement permis d'accélérer un certain nombre d'évolutions nécessaires. Nous ne sommes pas au bout de l'agilité.

#merci

Merci à tous les acteurs de notre groupe, qu'ils soient agriculteurs
coopérateurs, collaborateurs, administrations, prestataires industriels,
transporteurs, clients et consommateurs...