



mademoiselle
DESSERTS
• IN LOVE WITH PATISSERIE •

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE ET DURABLE DE L'ENTREPRISE.
2016





NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

TABLE DES MATIÈRES

- P 03** Entretien avec le Président
- P 04** Gouvernance et RSE : une application stratégique !
- P 05** Destination Desserts Durables : ensemble pour construire l'avenir
- P 06** 20 engagements pour bâtir l'avenir
- P 08** Renforcer notre gouvernance
- P 10** Profil d'entreprise
- P 12** Nos produits, ambassadeurs de notre savoir-faire
- P 13** Un ancrage local équilibré en France ... en développement à l'international
- P 14** Assurer notre pérennité économique
- P 22** Être un employeur responsable
- P 28** Préserver l'environnement
- P 32** Assurer notre impact sociétal et notre ancrage local

NOS SITES INDUSTRIELS

- P 34** Valade
- P 40** Broons
- P 44** Renaison
- P 48** Saint Renan
- P 52** Corby
- P 56** Handmade Cake Company
- P 60** Quality Pastries

ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT



Comment se porte Mademoiselle Desserts un an après la création de ce nouveau nom ?

L'ensemble des sites porte désormais le même nom ce qui permet de fédérer les équipes autour d'une identité commune et de fluidifier la communication externe. Ce nom est instantanément devenu une référence sur le marché et a été accepté sans aucun souci par nos clients, puisqu'au-delà de notre évolution ces derniers constatent que notre passion et notre personnalité restent intactes !

En 2016 Mademoiselle Desserts a racheté 2 entreprises à l'étranger, construit 2 usines en Angleterre, généré 6% de croissance en France sur un marché très difficile. Donc c'était une très bonne année !

Comment le comportement du consommateur évolue-t-il ces dernières années ?

Les émissions de pâtisserie à la télévision font le buzz pourtant le marché de la pâtisserie fraîche en France est stable voire en légère baisse depuis plusieurs années. En revanche, les habitudes de consommation changent ainsi que les modes de fabrication. Par ailleurs la contrainte réglementaire évolue énormément : « Fait maison », étiquetage des Allergènes ou des valeurs nutritionnelles, et les tendances du « made in France » ou locavores. Le consommateur consomme moins mais plus souvent, du snacking par exemple. Il fait attention à sa santé et à son budget mais veut continuer de se faire plaisir. Les ventes de produits typés « anglo-saxons » (muffins, cookies, cheesecakes etc) se développent fortement. Les notions de naturalité ou « clean label » qui intègrent la réduction des additifs, se développent ainsi que les produits « sans » comme le sans gluten par exemple. L'acte d'achat devient Responsable avec des produits de saison ou la chasse au gaspillage. Nous sommes connus et reconnus pour avoir les produits les plus naturels et les plus « clean label » du marché. Nous tenons à tout fabriquer nous-mêmes. Nous utilisons quasi exclusivement des matières premières simples : du beurre, du sucre, de la farine, du chocolat... et nous fabriquons tout à la maison !

Quelles sont les initiatives prises par votre entreprise en matière de responsabilité sociétale ?

Nous avons construit une démarche RSE, structurée et dynamique, depuis 2009. Celle-ci est basée sur les principes de l'ISO 26000. Nous réalisons des diagnostics sur nos sites et la Responsable Développement Durable est qualifiée « Expert 3D » par l'AFNOR. Chaque année nous élaborons et communiquons notre rapport RSE. Ils sont tous disponibles sur notre site internet. Les hommes et les femmes sont au cœur de nos actions. Nous avons par exemple défini les valeurs du groupe et rédigé notre charte éthique avec un groupe représentatif de salariés. Tous les sites sont engagés dans une démarche de management de la Santé et la Sécurité au Travail, avec un site certifié OHSAS 18001.

Nous réalisons nous-mêmes nos bilans Gaz à Effet de Serre par exemple, grâce à un logiciel adapté, régulièrement mis à jour et qui nous permet de suivre les indicateurs environnementaux.

Nous avons également une démarche achats responsables qui est portée par la Direction des achats et partagée en interne ainsi qu'avec nos fournisseurs et prestataires. Nous réunissons nos principaux fournisseurs sur les sites afin d'échanger sur notre démarche Développement Durable et plus particulièrement sur nos actions en terme d'achats responsables : notre charte, notre politique et l'évaluation RSE de nos fournisseurs et prestataires.

Notre démarche est reconnue, nous participons à des collectifs d'entreprises (3D avec Coop de France, réseau Altère, ANIA etc.) et des ateliers d'échanges inter-entreprises. Et surtout notre démarche RSE est un facteur d'intégration des sociétés rachetées et de création d'une culture commune dans une entreprise en fort développement notamment international.

Didier Boudy

GOVERNANCE ET RSE : UNE APPLICATION STRATÉGIQUE !

Depuis novembre 2013, Equistone Partners Europe est l'actionnaire majoritaire du Mademoiselle Desserts. Azulis Capital et Cerea partenaire sont associés en minoritaires.

Le Président du groupe, Didier Boudy reporte les actions stratégiques et RSE auprès du conseil de surveillance et des actionnaires.

L'Entreprise est dirigée par le COMEX ou comité exécutif qui regroupe désormais 9 membres et se réunit chaque mois pour mettre en oeuvre la stratégie du groupe. Le Comex a en effet intégré récemment Bertrand Dindault, Directeur Adjoint en charge du développement commercial. Bertrand a pour mission de diriger les activités commerciales, marketing et R&D du groupe en France et à l'Export.

Le CODIR ou Comité de Direction, inclut le COMEX ainsi que les Directeurs de site industriel. Ses membres se réunissent de façon mensuelle afin de piloter les actions et indicateurs de performance des usines.

Parce que le résultat compte autant que la façon de le délivrer, le Développement Durable est au centre de notre stratégie d'entreprise. Chacun des membres du CODIR prend en charge des actions RSE conformément aux 7 enjeux majeurs.

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise est intégrée dans la stratégie. Le comité de pilotage RSE est constitué de 18 personnes. Il est animé par Barbara Bosquette Responsable de la communication et du Développement Durable. Ce comité se réunit deux fois par an afin de confirmer ou définir les objectifs du groupe en terme de RSE, intégrer les évolutions, suivre l'avancée des plans d'actions et des indicateurs de performance.



BEN MORGAN
FOOD TECHNOLOGIST



BARBARA BOSQUETTE
RESPONSABLE
COMMUNICATION ET
DÉVELOPPEMENT
DURABLE



MICHAEL WHEELER
BAKERY DIRECTOR



DIDIER BOUDY
PRÉSIDENT



FRANCK CORLAY
DIRECTEUR MARKETING
ET R&D



BERTRAND DINDAULT
DIRECTEUR GÉNÉRAL
ADJOINT EN CHARGE DU
DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL



PASCAL ROBERT
DIRECTEUR SITE
RENAISON



HERVÉ JEANPIERRE
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL



PATRICK LAURANT
DIRECTEUR DES ACHATS



GUILAUME MAROULIER
DIRECTEUR SITE
BROONS



CHRISTOPHE LARRAUD
RESPONSABLE CONTRÔLE
FINANCIER



CHRISTIAN LESCOT
DIRECTEUR GÉNÉRAL
ADJOINT EN CHARGE
DES OPÉRATIONS



SOPHIE NEY
DIRECTRICE
RESSOURCES HUMAINES



FRANCIS MONEY
DIRECTEUR SITE
VALADE



LAURENT SERRES
DIRECTEUR TECHNIQUE
ET LOGISTIQUE



STEVE OND-OND
DIRECTEUR COMMERCIAL
EXPORT



OLIVIER ZONTA
DIRECTEUR COMMERCIAL
FRANCE



PATRICE CAMPOURCY
DIRECTEUR SITE
SAINT RENAN



DESTINATION DESSERTS DURABLES ENSEMBLE POUR CONSTRUIRE L'AVENIR

En 2015 nous expliquions notre vision à 2018 : *Destination Desserts Durables*, en 2016 nous maintenons le cap !

- Au niveau de la gouvernance, un comité stratégique a effectivement été créé
- Le conseil de surveillance a accueilli Nadine Dewasières en tant que seconde administratrice indépendante
- Nous avons intégré 3 sociétés : une aux Pays-Bas et deux en Angleterre
- La politique d'internationalisation du groupe se poursuit avec désormais 45% du chiffre d'affaires du groupe réalisé hors de France
- Nous avons lancé notre marque corporate, Mademoiselle Desserts, en B to B
- Nous avons créé notre marque Oh Oui ! en B to C
- Nous avons poursuivi le lancement des filières d'Achats Responsables

DESTINATION DESSERTS DURABLES

20 ENGAGEMENTS POUR BÂTIR L'AVENIR

RENFORCER NOTRE GOUVERNANCE		ENGAGEMENTS	NOS INDICATEURS	2015	2016
Gouvernance	1	Appliquer les bonnes pratiques de gouvernance	Créer et animer un comité stratégique	Planifié en 2016	Réalisé
			Poursuivre notre engagement auprès du Global Compact	Réalisé	Réalisé
			Faire entrer une femme au conseil de surveillance	Planifié en 2016	Réalisé
	2	Faire évoluer la culture de l'entreprise	Intégrer les acquisitions	HMC	QP et Ministry of Cake
Assurer l'évolution d'une culture très BtoB vers une culture davantage BtoC			Lancement de la nouvelle marque	Lancement de la nouvelle marque	

ASSURER NOTRE PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE		ENGAGEMENTS	NOS INDICATEURS	2015	2016
Pérennité économique	3	Péréniser la satisfaction client	Adapter l'organisation commerciale France et Internationale	Réalisé	Réalisé
			Nombre de réclamations pour 100 tonnes de produits livrés	1,3 ²	2.52% ²
			Nombre d'exercice de gestion de crise réalisé	2 ¹	2 ¹
	4	Développer l'étendue de notre gamme et les innovations produits	Part de CA réalisé avec des produits de moins de un an	10,8% ²	15% ²
			Part du CA consacré à la R&D	1% ²	1,1% ²
	5	À partir de notre base industrielle, développer les exportations et l'internationalisation du groupe	Part de CA hors France pour suivre la politique d'acquisition et leur intégration	27%	45%
	6	Garantir des produits bons, sains et sûrs	Nombre de produits référencés en 2015 suite à panel consommateurs - clients	487 ¹	309 ¹
			Nombre de matières contenant des OGM - colorants azoïques	0 ²	0 ³
			Part de produit utilisant de la matière grasse végétale hydrogénée	/	12% ¹
			Nombre de sites de production certifiés IFS et/ou BRC	5 sur 6 ²	7 sur 7 ³
			Pourcentage des fournisseurs ayant une certification Qualité - Sureté (%)	76% ²	81% ²
	7	Entretien notre outil moderne, efficace et intégré	Formalisation et mise en œuvre d'un référentiel d'excellence opérationnelle groupe	Planifié en 2016	Réalisé pour 2 sites
			Montant des investissements M€	8 ²	7 ³

1 : Périmètre France uniquement 2 : Périmètre France et UK (HMC + MDCorby) 3 : Périmètre France, UK (HMC + MDCorby) et Pays-Bas
 Les entreprises que nous intégrons ne sont pas forcément au niveau requis par le groupe. Nos indicateurs peuvent en être impactés d'une année sur l'autre.

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE		ENGAGEMENTS	NOS INDICATEURS	2015	2016
Santé et sécurité	8	Améliorer la protection de la santé et sécurité au travail	Taux de fréquence et taux de gravité	CF sites	Fréquence : 35% ¹
			Nombre de sites selon le référentiel OHSAS 18001	1 ²	1 ³
Ethique	9	Élaborer, diffuser et veiller à l'application de notre charte éthique	Part des nouveaux collaborateurs sensibilisés à la charte éthique	95% ²	96% ²
Formation	10	Accompagner le développement des parcours professionnels	Part de salariés formés	72% ²	51% ²
			Nombre total d'heures de formation dispensées	10 327 ²	13 964 ²
Emploi	11	Développer notre attractivité	Nombre de Curriculum Vitae reçus de façon spontanée	En cours	En cours
			Dispositif d'intéressement et de participation	Oui	Oui
Dialogue social	12	Développer le dialogue social	Nombre d'Accords signés	8 ¹	8 ¹
Climat social	13	Favoriser un bon climat social	Mise en place et suivi de Tableau De Bord sociaux	Planifié en 2016	Réalisé
			Nombre de rencontres annuelles de dialogue ouvert et transparent entre le président et l'ensemble des salariés	6 ²	9 ³

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT		ENGAGEMENTS	NOS INDICATEURS	2015	2016
Énergie	14	Optimiser notre efficacité énergétique (électricité et gaz)	Consommation de gaz par tonne de produit fabriqué	406 KWh/T ²	344 KWh/T ³
			Consommation de gaz	15 621 514 KWh ²	15 417 275 KWh ³
			Consommation électricité par tonne de produit fabriqué	888 KWh/T ²	832 KWh/T ³
			Consommation d'électricité	34 139 127 KWh ²	37 268 576 KWh ³
			Nombre de Tonnes équivalent CO2 des sites (Bilan GES scope 1 et 2)	5 929 ¹	7 569 ²
Eau	15	Réduire les consommations d'eau	Consommation d'eau par tonne de produit fabriqué	3.76 m ³ /T ²	3.27 m ³ /T ³
			Consommation d'eau	144 769 m ³ ²	146 502 m ³ ³
Déchets	16	Réduire les pertes de matières premières, trier et valoriser les déchets	Poids total des déchets par type et mode de traitement	3 521 T ¹	4 132 T ²
			Taux de recyclage	75% ¹	69% ²
GES	17	Réduire l'impact des émissions de GES issues des matières premières et emballages - Réduire notre impact carbone	Nombre d'actions mises en place par les fournisseurs de matières premières ayant un fort impact CO2	En cours	En cours

ASSURER NOTRE IMPACT SOCIÉTAL ET NOTRE ANCRAGE LOCAL		ENGAGEMENTS	NOS INDICATEURS	2015	2016
Impact sociétal et ancrage local	18	Acheter responsable et durable Renforcer notre partenariat avec nos fournisseurs clés	Part du CA des fournisseurs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE	10% ¹	8,7% ¹
			Part dans notre Chiffre d'Affaires ayant des contrats longs (>12 mois)	18,5% ¹	25,8% ¹
Impact sociétal et ancrage local	19	Privilégier les achats locaux dès que possible	Part des fournisseurs en matières premières et emballages en local (< 250km)	/	21,2% ¹
			Nombre d'associations aidées	324 ¹	422 ²
Impact sociétal et ancrage local	20	Pérenniser et dynamiser notre ancrage local	Nombre de parts de desserts offertes aux associations	En cours ¹	82 716 ²

1 : Périmètre France uniquement 2 : Périmètre France et UK (HMC + MDCorby) 3 : Périmètre France, UK (HMC + MDCorby) et Pays-Bas
 Les entreprises que nous intégrons ne sont pas forcément au niveau requis par le groupe. Nos indicateurs peuvent en être impactés d'une année sur l'autre.

RENFORCER NOTRE GOUVERNANCE



ENGAGEMENT N°1 APPLIQUER LES BONNES PRATIQUES DE GOUVERNANCE

CRÉATION D'UN COMITÉ STRATÉGIQUE

Comme évoqué dans nos engagements, nous avons donc créé un comité stratégique. Deux réunions de ce comité ont déjà eu lieu et quatre rendez-vous sont prévus en 2017. La planification de ces comités est intégrée au planning de pilotage de l'activité du groupe. Les participants sont Jacques Hubert qui est administrateur indépendant, Hervé Jeanpierre, Christian Lescot, Bertrand Dindault et Didier Boudy.



Nadine Deswasière a également rejoint le comité en 2016 en tant qu'administratrice indépendante. Nadine est très impliquée dans la RSE et *l'éthique de l'entreprise* car « il s'agit bien d'un levier de compétitivité, de différenciation et d'innovation pour l'entreprise ». Nadine a même créé sa propre entreprise Ethiconseil en 2007, cabinet spécialisé en gouvernance et RSE.

En fonction des actualités et des sujets à traiter sur le moyen et le long terme, le comité stratégique peut inviter d'autres personnes du COMEX ou du conseil de surveillance.

Suite à ces comités, Didier Boudy communique un compte rendu aux membres du Comex et du Conseil de surveillance.

POUR SUIVRE NOTRE ENGAGEMENT AUPRÈS DU GLOBAL COMPACT

Avec le développement du groupe à l'International, notre adhésion au Global Compact prend réellement tout son sens. Depuis 2014 les sociétés françaises sont membres de l'association française, le Global Compact France. En 2017 nous allons adhérer au Global Compact UK afin que nos 4 sites britanniques puissent également bénéficier des forums d'apprentissage et d'échanges ainsi que des ateliers thématiques.

Notre Adhésion au Global Compact nous permet de dynamiser notre engagement, de communiquer et d'engager un dialogue autour des actions et performances de notre organisation en matière de Responsabilité Sociétale.

Enfin, les principes du Global Compact sont reliés aux 17 Objectifs de Développement Durable fixés dans l'agenda 2030 au niveau universel.

En septembre 2016, les pays ont en effet eu la possibilité d'adopter un ensemble d'objectifs de développement durable pour **éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous** dans le cadre d'un nouvel agenda de développement durable. Chaque objectif a des cibles spécifiques à atteindre dans les 15 prochaines années.



Network France
WE SUPPORT



ENGAGEMENT N°2 FAIRE ÉVOLUER LA CULTURE DE L'ENTREPRISE TRÈS BtoB VERS UNE CULTURE DAVANTAGE BtoC

Mademoiselle Desserts



En 2016, pour accompagner leur croissance, les sociétés du groupe qui portaient chacune leur propre nom se sont réunies sous la même identité, Mademoiselle Desserts. L'objectif est bien de pouvoir relever de nouveaux défis et former une identité commune. Cette nouvelle marque incarne le dynamisme et la passion pour l'innovation que le groupe associe à la tradition pâtissière.

Depuis 2009, le groupe ne cesse de grandir et de se développer. Tout au long de son évolution, une seule et même raison d'être a guidé toutes les sociétés : seul, en famille ou entre amis faire de chacun de vos instants desserts un vrai moment de plaisir et d'émotion. Le groupe a souhaité donner un nouvel élan à cette belle aventure en créant une nouvelle marque qui porte fièrement, en France et partout ailleurs, le statut d'industriel fiable, exigeant et toujours plus flexible pour répondre aux demandes des clients et des prospects.

Avec Mademoiselle Desserts, le groupe souhaite fédérer tous les collaborateurs autour d'une seule et même histoire dans une logique d'envie et d'avenir. C'est aussi une opportunité de mieux partager avec ses clients et partenaires, sa vision, ses valeurs, et son profond engagement pour le développement durable.

« Chaque matin, tous les collaborateurs du groupe se lèvent pour tous ceux qui aiment faire plaisir et se faire plaisir avec une bonne pâtisserie ».

Oh Oui !



Mademoiselle Desserts poursuit sa croissance et son engagement pour faire de chacune des envies gourmandes des consommateurs un vrai moment de plaisir et d'émotion. Le marché du snacking qui est en pleine croissance présente une formidable opportunité de développement. En grande distribution, il augmente de 10% chaque année depuis 2013... mais il manque des desserts. 35% des français associent le snacking à un moment de détente, un moment de plaisir, comme une friandise, ou pour attendre entre deux repas.

C'est pourquoi, le groupe Mademoiselle Desserts a commencé en 2016 à travailler sur la création de sa marque propre, Oh Oui !. Pour cette nouvelle marque, le groupe a souhaité un nom différenciant, immédiatement mémorisable, facilement prononçable, affectif, ludique et qui évoque la proximité. Cette marque supportera une gamme de produits variés, dédiés à chaque moment de consommation et disponible au rayon frais : des barres, du flan pâtissier, de l'opéra, des financiers aux pommes, des tartelettes citron ou chocolat...

De plus, une gamme sans gluten permettra de répondre à de réelles attentes de consommateurs. 5 barres gourmandes dont 3 sans gluten seront proposées à compter du mois de mars, comme le caramel and chocolate shortcake ou encore la barre Brownie.



Création d'une fonction « Chef de projet Emballages »

Depuis juin 2016, nous avons créé la fonction de « Chef de projet emballages ». En effet, l'influence de l'emballage est primordiale dans l'acte d'achat. Il doit attirer l'attention, communiquer un message, faciliter l'usage du produit et avoir un impact limité sur l'environnement. Le développement de l'emballage des produits Oh Oui ! est donc tout aussi important que le produit lui-même ! Ainsi Cécile Guérin, en charge des achats de matières premières et des emballages pour le groupe en France s'est naturellement positionnée pour ce rôle qui occupe aujourd'hui 50% de son temps.



« Je développe et achète les emballages pour le groupe depuis 2006, c'est un métier passionnant et de plus en plus stratégique. En effet, les modes de consommation évoluent et l'emballage prend de plus en plus de place lors de l'acte d'achat, à la fois dans son design mais pas seulement. Désormais l'emballage permet de communiquer les informations nutritionnelles du produit, les consignes de tri et porte des messages. Les consommateurs le savent et les regardent ! A charge pour nous de trouver le bon compromis entre design et fonction primaire de l'emballage qui ne l'oublions pas doit protéger nos produits. Les techniques et matériaux évoluant, il est nécessaire de rester informé et formé, dans ce cadre, plusieurs formations sont prévues dans les mois et années qui viennent afin de renforcer l'expertise dans le domaine » Cécile Guérin.

PROFIL D'ENTREPRISE

UNE ENTREPRISE DE TAILLE INTERMÉDIAIRE EN CROISSANCE



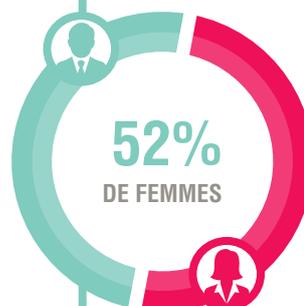
1331
COLLABORATEURS



9 sites
INDUSTRIELS
4 EN FRANCE / 4 EN ANGLETERRE
/ 1 AUX PAYS BAS



57 550 m²
DE SURFACE DE PRODUCTION



42 ans
ÂGE MOYEN



13 978 heures
DE FORMATION DISPENSÉES



50 % des produits
LIVRÉS À LA GMS



50 % des produits
LIVRÉS À LA RESTAURATION
HORS FOYER



55% du CA
EN FRANCE



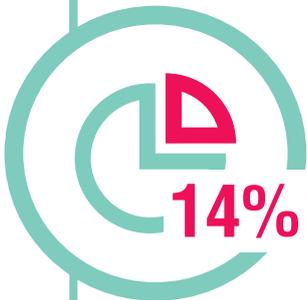
45% du CA
À L'INTERNATIONAL



2 845 références
DE PRODUITS FINIS



210 millions d'€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



14% du capital
DÉTENU PAR LES SALARIÉS



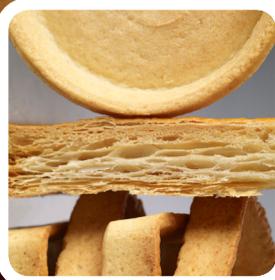
1 fond d'investissement
MAJORITAIRE : EQUISTONE



2 fonds d'investissement
QUI NOUS SUIVENT DEPUIS 6 ANS :
AZULIS CAPITAL ET CEREAL



NOS PRODUITS, AMBASSADEURS DE NOTRE SAVOIR-FAIRE



LES FONDS

Sucrés, feuilletés
brisés ou pizza



LES TARTES

En pâte feuilletée,
sucrée ou brisée.



PÂTE À CHOUX

Éclairs, chouquettes, choux
vides ou fourrés



LES ENTREMETS

Individuels et à partager



BANDES & FEUILLES

Bande charlotte, feuilles
génoises et jocondes



MILLE-FEUILLES

Une vraie révolution



LES KITS

Pour Charlottes,
et pour entremets à façon



LE SNACKING & MINI GOURMANDISES

Pauses gourmandes



LE FLAN

Natures, parfums chauds



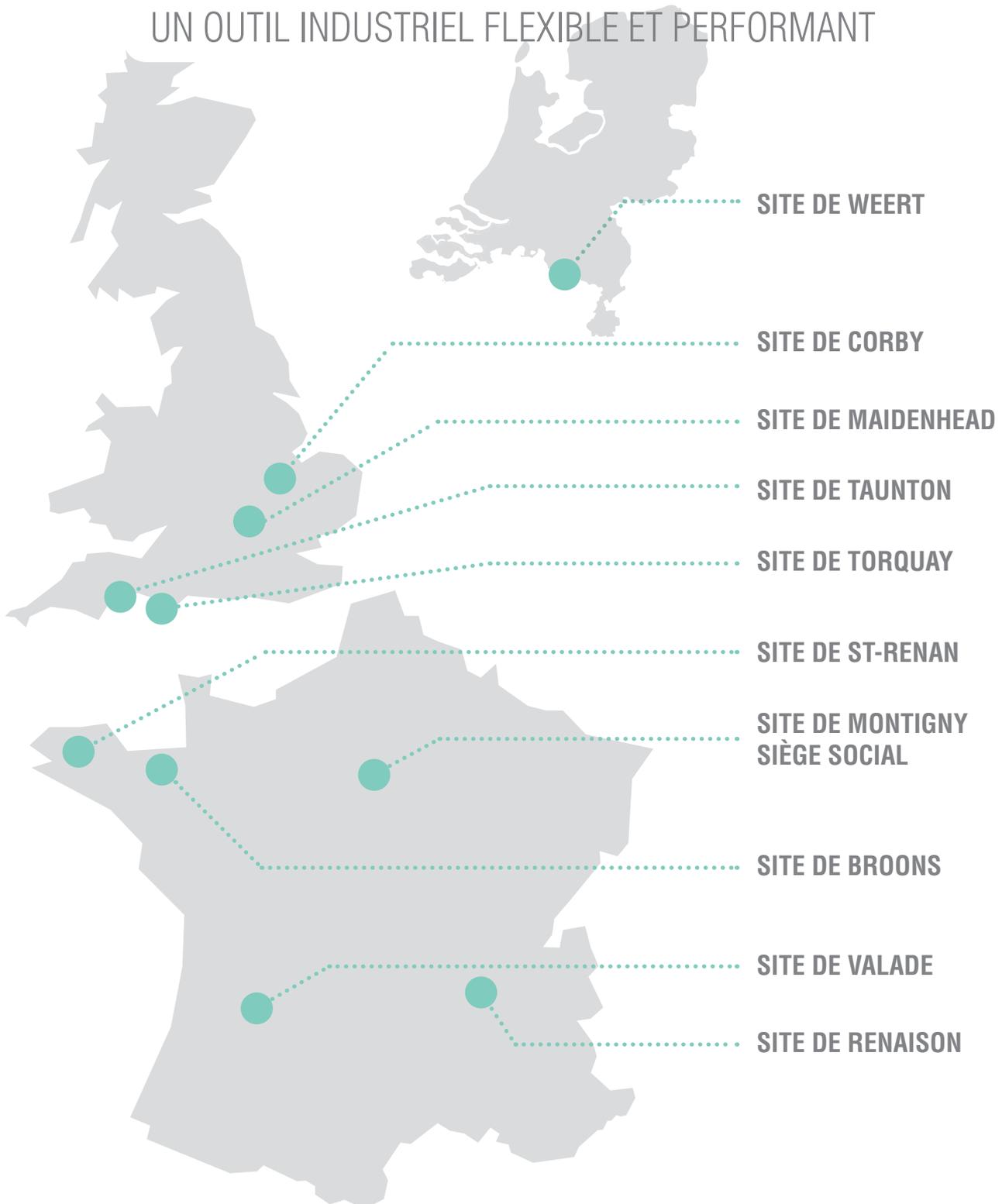
ENGLISH & US DESSERTS

Carrot cake, caramel short
cake, brownie, ...

Mademoiselle
DESSERTS

• IN LOVE WITH PATISSERIE •

**UN ANCRAGE LOCAL ÉQUILIBRÉ EN FRANCE...
EN DÉVELOPPEMENT À L'INTERNATIONAL**
UN OUTIL INDUSTRIEL FLEXIBLE ET PERFORMANT





ASSURER NOTRE PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE



PRIORITÉ CLIENTS : UNE NOUVELLE ORGANISATION AGILE ET PERFORMANTE

ENGAGEMENT N°3 ADAPTER L'ORGANISATION

Depuis le 1^{er} juin 2016, une nouvelle organisation du service Administration Des Ventes est en place. L'objectif est d'optimiser la relation client avec la création d'un seul point de contact pour la prise de commandes. Le développement de binômes « Commercial – ADV » afin de rendre plus efficaces les échanges d'informations, l'harmonisation des systèmes d'informations et des méthodes de travail entre les différents sites.

Des pôles GMS et RHF ont été constitués. Dans chaque pôle des binômes commerce – ADV se mettent en place. Ce fonctionnement en binôme nous permet d'être mieux organisés, plus efficaces, plus percutants dans nos réponses aux clients.



« C'est pour moi LA bonne organisation. Des automatismes se créent entre nous et nous échangeons beaucoup d'informations. Avec le temps notre binôme s'enrichit. C'est un plaisir de travailler ainsi. Nous connaissons nos fonctionnements mutuels et ne perdons pas de temps dans l'échange et la communication des informations. Olivier transmet des réponses claires à mes demandes. »
Témoigne **Sylviane Nédelec**.



« C'est un vrai soutien pour moi au quotidien de pouvoir compter sur ma binôme ! il faut dire que Sylviane connaît parfaitement nos comptes clients. Elle anticipe même des demandes de fiches techniques par exemple. L'impact client est fort : un vrai suivi des dossiers, toujours avec le même interlocuteur, et une relation de confiance qui se crée. Elle ne le dira pas mais certains clients appellent Sylviane par son prénom ! »
Témoigne **Olivier Rudet**.

La prise de commandes est désormais centralisée sur le site de Broons, que ce soit les commandes par téléphone, EDI, mail, portail web fournisseurs ou fax. Notre équipe de 7 personnes gère à la fois les commandes pour la France et pour l'Export ainsi que la facturation.

Aujourd'hui, seule une dizaine de commandes est enregistrée par téléphone, souvent pour les plus petits magasins, traiteurs, distributeurs, destockeurs.

“ Les systèmes informatiques ont été raccordés afin que toutes les commandes puissent être enregistrées dans notre ERP de base. Pour les usines de Broons et Saint Renan, les commandes sont ensuite basculées dans le système AS400. C'est toute une organisation interne qui a été mise en place pour répondre à plus de 400 clients. Chacune d'entre nous a ses actions à réaliser et ses spécificités : Laurence prioritairement sur le grand Export, Karine sur La France tous sites confondus, Christèle sur les commandes EDI, Lily en renfort. Nous traitons en moyenne 200 commandes par jour. Cela demande d'avoir une vision d'ensemble du portefeuille de commandes du groupe que nous avons dans le menu « commande ».”

Commente **Christèle Pellerin**.



“ Les clients Export passent l'essentiel de leurs commandes par mail, elles représentent environ 10% du volume total des commandes. Les produits sont souvent spécifiques et les échanges interservices notamment avec les services production logistique et planification de chaque usine, sont quotidiens.”

Témoigne **Laurence Galle**.



L'équipe, très féminine, est aujourd'hui composée de 19 personnes, dont 18 femmes, compétentes et pleines d'humour, été comme hiver !



INCO

Le 13 décembre 2016, est entré en application le second volet du règlement 1169/2011 aussi appelé règlement INCO pour « Information Consommateur ». Dans ce cadre, l'affichage des valeurs nutritionnelles des produits alimentaires est devenu obligatoire. Les objectifs : transmettre les informations au consommateur de façon transparente afin qu'il puisse choisir et être autonome dans le choix des produits alimentaires qu'il achète et d'harmoniser au niveau européen les mentions présentes sur les emballages.

Depuis fin 2016, les données ont été collectées afin de calculer les valeurs nutritionnelles des produits de l'ensemble des sites français. Ces valeurs sont désormais affichées sur l'ensemble des cartons des produits ou au travers des fiches techniques (en B to B).

CLEAN LABEL

Dans le cadre de notre démarche Clean Label, notre gamme de produits a été retravaillée dans le but de limiter au maximum le nombre d'additifs et d'utiliser des matières premières nobles : passage des mousses, crémeux ou encore glaçages en 100% crème animale, suppression de l'huile de palme, utilisation d'arômes et colorants naturels. Le travail a notamment été initié sur un produit phare de l'entreprise, la feuillantine, où le nombre d'additifs a été réduit de 14 à 4. Les additifs restants sont présents dans certaines matières premières comme la lécithine de soja du chocolat.

Toujours en quête d'amélioration constante de nos produits, ce travail de Clean Label évolue avec la suppression progressive de la gélatine. Le remplacement se fait notamment par l'utilisation d'autres texturants comme les pectines, amidons, etc.



Naturalité, simplicité, origine, produits locaux, santé... sont les termes cités par les consommateurs sur les critères de choix des aliments. « Bien manger » est désormais un critère d'achat. C'est pourquoi nous lançons en 2017 le projet CLEAN M.

L'objectif est d'avoir des listes d'ingrédients les plus « clean » possible. Nous avons donc commencé à lister l'ensemble des ingrédients des produits du groupe, en France, en Angleterre et aux Pays-Bas. Nous faisons un focus particulier sur les colorants, conservateurs, émulsifiants, huiles végétales... l'idée étant de les réduire au maximum voire en supprimer certains indésirables tels que la matière grasse végétale hydrogénée dans des margarines ou fourrages, le dioxyde de soufre qui est un conservateur, le colorant blanc E171 dans des décors. En parallèle des ingrédients, nous allons travailler sur les critères « durables » des matières premières : source responsable (fair trade etc.), ingrédients locaux, régionaux ou nationaux avec des circuits les plus courts possibles, évaluation de nos fournisseurs sur des critères qualité mais également environnementaux, sociaux etc.

“ J'ai travaillé en étroite collaboration avec Ibrahima du service qualité pour la collecte des données auprès de nos fournisseurs qui ont répondu présents et nous ont bien aidés. La collecte des données nous a mobilisés quelques mois. Nous avons utilisé notre logiciel de formulation des recettes pour calculer les valeurs nutritionnelles des pâtisseries, ce système intégrant tous les ingrédients. C'est un travail de longue haleine mais nous sommes désormais satisfaits et fiers de pouvoir répondre aux attentes des consommateurs et donc des nôtres attentes ! Lorsque je fais mes courses je ne regarde plus les étiquettes des produits de la même façon ! ”

Vinciane Guignier, service R&D
Ibrahima Sow, service Qualité



ENGAGEMENT N°4 DÉVELOPPER L'ÉTENDUE DE NOTRE GAMME ET LES INNOVATIONS PRODUITS

Notre nouveau catalogue produits

En 2016 nous avons revu de façon proactive une grande partie de notre offre produits afin de répondre à l'évolution des besoins des consommateurs. Plus particulièrement les équipes ont travaillé sur des origines de matières premières, des appellations, des produits davantage « fruités »...

Nous avons également étendu notre gamme grâce à l'acquisition de la société Quality Pastries, le spécialiste du mille-feuilles.

Toute notre offre est expliquée et présentée dans le nouveau catalogue qui est disponible sur notre site internet.



LES FRUITS

LA BANDE ABRICOT CRÈME
PÂTISSIÈRE CONTIENT 47%
D'ABRICOTS



LE PUR BEURRE

LES BOUCHÉES À GARNIR CONTIENNENT 30%
DE PUR BEURRE



LE BEURRE DEMI SEL D'ISIGNY

LA BANDE POIRE CARAMEL
AVEC UN BEURRE DE TRÈS
HAUTE QUALITÉ



DU LAIT FRAIS

UNE PART DE FLAN = UN VERRE DE LAIT !



LES APPELLATIONS

LE BONHEUR DU CASSIS NOIR
DE BOURGOGNE



LE RETOUR EN ENFANCE

LE SABLÉ NANTAIS TRADITIONNEL



La particularité du catalogue réside également dans sa construction avec tout un tas de recettes à réaliser par soi-même : la charlotte au chocolat ou encore le « faux cream cheese » !

Enfin le QR code permet de charger à tout moment le catalogue sur son téléphone ou sa tablette !



LES BAVAROIS REVISITÉS

Fabriqués sur notre site de Renaison, les **Bavarois** ont été revisités pour être déclinés en 4 parfums, chocolat, framboise, passion ou encore citron pour un zeste de fraîcheur. Très frais, très léger, le bavarois est idéalement composé de mousses aux fruits frais ou chocolat. Un biscuit imbibé avec en son coeur une mousse aérienne qui apporte une fraîcheur en bouche inimitable et un design innovant.



LES FEUILLETÉS SUCRÉS

Le succès du feuilletage sucré lancé depuis plusieurs années déjà ne se dément pas ! Année après année les référencements s'enchaînent pour des produits croustillants et au pur beurre. Ce feuillage caramélisé se marie extrêmement bien avec les fruits, pour allier bon, tradition et santé.



LA GÉNOISE MOULÉE

La **génoise moulée**, comme celle de nos grand-mères, a été lancée sur Renaison : 2 diamètres, 185mm et 230mm, 2 parfums, nature et chocolat. Pour ce faire, nous avons investi dans des jeux de moules spécifiques. Ce nouveau référencement nous permet d'étendre la gamme.

Ce produit a été lancé en un temps record, dans un délai plus rapide que prévu, pour répondre favorablement à un besoin urgent d'un de nos clients.

Vous avez dit Innovation et réactivité ?

ET EN 2017...

Plusieurs projets sont en cours pour 2017 comme la définition de la gamme snacking. Des produits seront spécifiquement développés pour suivre cette grande tendance plébiscitée avant tout par la génération Y qui grignote 4,4 fois dans la journée ou encore les 57% de foyers français qui sont acheteurs de produits snacking (Source Kantar).

ENGAGEMENT N°5

À PARTIR DE NOTRE BASE INDUSTRIELLE ET DE NOTRE DÉPLOIEMENT INTERNATIONAL, DÉVELOPPER LES EXPORTATIONS ET L'INTERNATIONALISATION DU GROUPE.

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL EN ASIE



Depuis deux ans, Mademoiselle Desserts accélère son développement en Asie. Cela se traduit, par la mise en place de partenariats sur le long terme dans différents pays : Thaïlande, Chine, Cambodge, Corée du Sud, Japon où nous commercialisons déjà une gamme très large de produits, **Flans, tartes, entremets et snacking**.

Afin d'accompagner ce développement sur ces marchés, nous avons recruté en Volontariat International en Entreprise (V.I.E.) **Pamela Ghilassene** en Juillet 2016 qui est basée chez notre partenaire en Thaïlande, pour toute la zone Asie Pacifique. L'objectif du groupe est de réaliser au minimum 5% du Chiffre d'Affaire Export en Asie à l'horizon 2017.

AUDITS DE NOS CLIENTS EXPORT

L'année 2016 a été riche en audits de la part de nos clients export, signe du bon développement de notre groupe sur ce marché.

Ces audits ont une double vocation : pour nos clients rencontrer nos équipes, voir nos process et nos produits, pour nous mieux comprendre leurs attentes pour encore mieux nous adapter. Le site de Renaison a par exemple reçu la visite de l'entreprise hollandaise Smilde Foods venue vérifier la fabrication des produits Prêt à cuire et des feuilles. Sur le site de Broons, 12 jours ont été consacrés aux audits de nos clients Exports avec 4 sociétés venues visiter l'usine ! Ainsi la société Thaïlandaise BCBG, Bindi en Allemagne et les entreprises britanniques Morrison's et M&S ont pu découvrir la chaîne de fabrication des entremets et contrôler l'efficacité de son fonctionnement et de l'organisation en place pour répondre aux exigences clients. La société BCBG a par exemple porté une attention particulière au visuel des produits, puisqu'en effet il s'agit d'un critère très important pour répondre aux attentes du marché asiatique. Morrison's et M&S se sont axées sur la sécurité des denrées alimentaires et la notion de « food fraud ». Ils ont ainsi vérifié que leurs produits, comme par exemple la bûche croustillante chocolat, sont fabriqués à partir d'ingrédients de qualité, dans le plus pur respect des règlements européens.



ENGAGEMENT N°6

GARANTIR DES PRODUITS BONS, SAINS ET SÛRS

La sécurité de nos produits est un prérequis sur lequel nous sommes intransigeants. La santé des consommateurs fait l'objet de notre engagement : fabriquer des produits bons, sains et les plus naturels possibles.

En 2016 le site de Renaison a été certifié IFS et BRC. L'intégration des exigences des référentiels IFS et BRC garantit le bon fonctionnement de notre système de management de la sécurité des denrées alimentaires et notamment:



- La production de produits sûrs à l'aide d'un système HACCP vivant et conformes aux réglementations en vigueur
- Le respect des cahiers des charges
- La conduite d'un plan de formation adapté aux postes et aux besoins des salariés
- Le développement de notre outil industriel au plus haut niveau de performance
- La fixation annuelle d'objectifs d'amélioration précis pour chaque service assortis d'indicateurs régulièrement suivis et pilotés
- La prévention d'actes de malveillance par une analyse des dangers.



ENGAGEMENT N°7 ENTREtenir NOTRE OUTIL MODERNE, INTÉGRÉ ET EFFICACE

En 2016 nous avons mis en place la dématérialisation d'un ensemble de factures via le logiciel Agilium. Le principe est simple : les factures sont scannées dès leur arrivée au courrier, les informations sont ensuite saisies par les comptables dans le système, ce qui leur permet de suivre le cycle de validation. Les signataires peuvent alors aller valider (ou bloquer si besoin) les factures qui leur sont envoyées et le paiement peut avoir lieu.

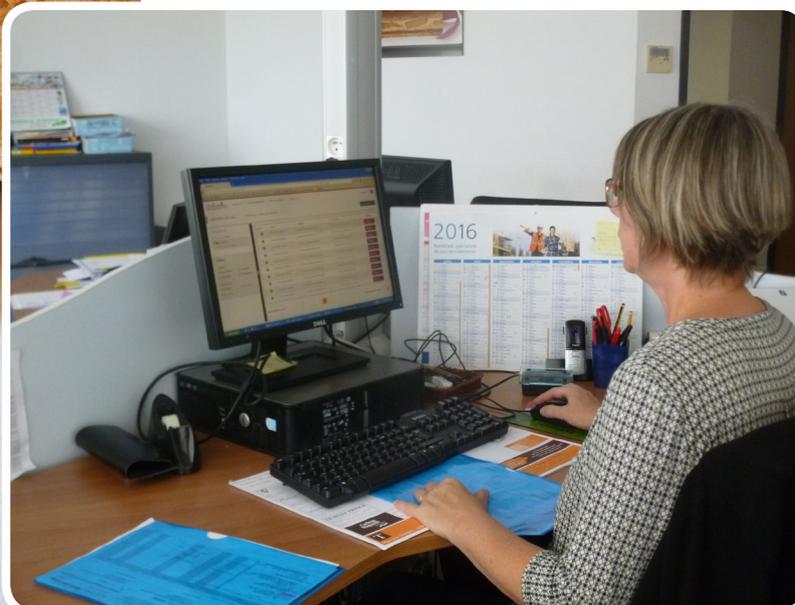
Ce suivi de facture permet de :

- savoir en temps réel où en est le processus de validation
- pouvoir consulter son historique de factures
- ne plus avoir d'archives et utiliser moins de papier
- ne plus s'envoyer de factures entre sites

Ainsi depuis l'été 2016, 7 800 factures sont passées par le logiciel, une économie de 4 563 courriers non envoyés depuis les sites jusqu'au siège grâce au scan ! Le logiciel a été installé pour Mademoiselle Desserts Valade au 1^{er} janvier 2017 et comptabilise déjà 1887 factures en 4 mois, hors factures matières premières et emballages qui passent toujours par le logiciel VIF.

« Agilium permet de travailler plus sereinement, avec moins de manipulation et éventuellement pertes de documents. »
Selon **Dominique Molette**,

Merci à elle, qui contribue au bon déroulement du système de dématérialisation, ainsi que toute l'équipe de Renaison qui a permis une mise en place sans heurt.



LE D-WAY

D-WAY

En 2016, comme planifié, nous avons déployé notre référentiel DWAY sur les sites de Saint Renan et de Valade. Pour rappel, il s'agit d'un référentiel « d'excellence industrielle » fondé sur l'intelligence collective, l'amélioration continue et les connaissances. Cet outil est constitué d'un recueil de bonnes pratiques de management de la performance ainsi que d'un système de cotation permettant de s'auto-évaluer et de mesurer les progrès dans un objectif d'excellence industrielle.

L'utilisation de ce système a été un élément déterminant dans la fixation des objectifs 2017. La grille d'évaluation permet de se situer sur une échelle de 0 à 100.



Sur notre site dit historique de Valade, le niveau atteint est de 54%. Cela signifie que le site travaille selon un système d'amélioration continue sur l'ensemble de ses activités de productions et les services annexes comme la maintenance, les approvisionnements ou encore le nettoyage.



« Nous avons réalisé notre diagnostic avec Yannick du service Méthodes au mois de novembre. Durant 3 jours nous avons été interrogés sur les bonnes pratiques selon 10 thématiques telles que l'organisation, l'autonomie des équipes, la maîtrise des équipements. Nous avons identifié par exemple qu'il nous restait à écrire certains modes opératoires. Une autre piste d'action concerne l'évaluation des intérimaires. L'objectif est de permettre la sélection et le maintien dans l'emploi des personnes recrutées en interim afin de transformer leur contrat en CDI. Enfin, des besoins de formation au poste des personnes titulaires ont été identifiés et désormais les formations de tutorat doivent être lancées. »

Jean-Claude Bourinet

En 2017 nous prévoyons le déploiement du DWAY sur nos sites de Broons et de Renaison, ainsi que la création d'une plateforme collaborative d'échanges des documents, du lexique d'utilisation et pourquoi pas un forum des « foires aux questions ».



ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

La Direction du groupe a toujours considéré que les femmes et les hommes de nos sociétés constituent la principale ressource des entreprises.

Ainsi leur Santé et leur Sécurité au Travail demeurent notre première priorité. En 2016, le groupe a investi 7 millions d'euros sur l'ensemble des sites : aménagement des postes de travail, mise en conformité de palettiers, mise en sécurité d'équipements ou également réaménagement de bureaux pour renforcer le bien-être au travail.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

ENGAGEMENT N°8 AMÉLIORER LA PROTECTION DE LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Mademoiselle Desserts veut impliquer l'ensemble de ses filiales et de leur personnel dans cette démarche et rendre chacun responsable de sa santé, de sa sécurité et de celles de ses collègues.

Consciente de ses responsabilités, la direction publie et diffuse à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux parties prenantes la politique santé et sécurité. Chaque site a mis en place un système de Management Santé Sécurité. Les principaux objectifs concernent le respect des exigences réglementaires qui nous sont applicables, la diminution au maximum des accidents du travail par l'évaluation des risques, l'analyse des accidents et incidents et la mise en œuvre d'actions correctives associées, la prévention des maladies professionnelles et de la pénibilité notamment en intégrant l'ergonomie en amont de tous les projets industriels.

En faisant de la Sécurité et la Santé au travail sa priorité première, le groupe Mademoiselle Desserts participe à l'Objectif de Développement Durable 3 « Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge ». Des collaborateurs en bonne santé et en situation de bien-être sont plus impliqués dans l'entreprise et participent à sa compétitivité. La réduction des risques psychosociaux, des troubles musculo-squelettiques et d'autres risques liés à la santé au travail y contribue également.

REFONTE DE LA ZONE D'EMBALLAGE À VALADE

971 000€ est le coût de l'investissement réalisé pour les équipes de Valade afin d'améliorer les conditions de travail. En effet, des études internes ont révélé que 41,6% du coût des maladies professionnelles du site étaient imputables à cette zone d'emballage qui comprend au total 6 lignes. L'objectif de ce projet en deux phases, réparties sur 2016 et 2017, est donc d'améliorer les conditions de travail aux postes d'emballages des produits finis.

Éliminer des postures nocives, scotcher manuellement, lever les bras au-dessus du plan des épaules sont autant d'actions qui ont été ainsi supprimées. Les espaces de travail ont également été modifiés pour donner davantage d'ouverture et de clarté.

En 2017, la phase 2 du projet se poursuit avec la palettisation automatisée. Il s'agira de mettre un place un robot qui constituera les palettes de façon organisée selon un plan défini et automatique.

AVANT



APRÈS



FORMATION AU RISQUE CHIMIQUE

En 2016, l'ensemble des sites a mis à jour ses procédures afin d'intégrer la réglementation européenne REACH. Les salariés concernés par l'utilisation et la manipulation des produits dits chimiques ont été formés lors de sessions de formations internes ludiques et pédagogiques. Sur Valade, 60 personnes des équipes nettoyage, maintenance, approvisionnements ont ainsi été formées. Sur Broons et Saint Renan, l'ensemble des équipes de nettoyage a suivi une sensibilisation interne au risque chimique animée par la responsable Sécurité. Cette sensibilisation a fait une place importante à l'évolution de l'étiquetage et aux nouveaux pictogrammes de danger.

Fiche Sécurité : Produits Chimiques (Evolutions)	
<p>Anciens pictogrammes</p> <ul style="list-style-type: none"> T+ TOX Matières Toxiques XN Matières Corrosives F+ FLAMMABLE Matières Inflammables O Oxydant N Nocif C Corrosif D Dangereux H Hautement inflammable H+ HAUTEMENT INFLAMMABLE Matières hautement inflammables 	<p>PREVENTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> Connaître les risques des produits chimiques Lire les étiquettes et fiches produits chimiques avant utilisation Se protéger en mettant les EPI adaptés Respecter les situations et le mode d'application du produit en suivant les modes opératoires définis Former les nouveaux arrivants aux risques des produits chimiques Réagir en cas de projection accidentelle en rinçant à l'eau et/ou à la solution
<p>Nouveaux Pictogrammes</p> <ul style="list-style-type: none"> GHS07 Matières Toxiques GHS09 Matières Corrosives GHS02 FORTEMENT INFLAMMABLE Matières hautement inflammables GHS05 INFLAMMABLE Matières inflammables GHS08 Oxydant GHS09 Nocif GHS03 Corrosif GHS09 Hautement inflammable GHS07 Dangereux GHS07 Matières Toxiques GHS09 Matières Corrosives GHS02 FORTEMENT INFLAMMABLE Matières hautement inflammables GHS05 INFLAMMABLE Matières inflammables GHS08 Oxydant GHS09 Nocif GHS03 Corrosif GHS09 Hautement inflammable GHS07 Dangereux 	



ENGAGEMENT N°9 ÉLABORER, DIFFUSER ET VEILLER À L'APPLICATION DE NOTRE CHARTE ÉTHIQUE

En 2015 nous avons élaboré notre charte éthique. L'objectif de 2016 était de la communiquer et de la diffuser sur l'ensemble des sites et pour tous les salariés. Cette charte a donc été distribuée à l'ensemble du personnel en fin d'année 2016. Chacun en a ainsi reçu un exemplaire et s'est engagé à en prendre connaissance et à l'appliquer.

En 2017 nous la déploierons aux deux derniers venus du groupe : Qualistry Pastries et Ministry of Cake.

Afin que 100% des nouveaux collaborateurs soient sensibilisés aux 10 principes de la charte, nous l'ajouterons en lien avec le contrat de travail et la liste des documents d'accueil. Elle sera donc obligatoirement transmise aux salariés lors de leurs intégrations, au même titre que le règlement intérieur, la charte santé et la charte hygiène.

Enfin, en 2017, nous afficherons l'ensemble des 10 principes de la charte sur de grands panneaux installés sur tous les sites du groupe.



Vous allez peut être franchir une limite quand vous entendez ceci :



Parce que la manière de faire est aussi importante que l'objectif à atteindre, nous avons élaboré notre charte éthique qui participe à notre stratégie et à notre engagement pour un développement durable de nos salariés, dans la pérennité de nos activités.

Elle vise à promouvoir un environnement de travail privilégiant le sens des responsabilités et diffusant les valeurs partagées par les collaborateurs de l'entreprise et le bien vivre ensemble.

Cette charte présente les principes d'éthique essentiels, afin que chacun puisse s'y référer et respecter les règles fondamentales de conduite et d'intégrité et se rassembler autour de ces valeurs.

Elle intègre notre soutien aux 10 principes du Global compact des Nations Unis.

Notre objectif est ainsi de bâtir avec nos parties prenantes - nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs - des relations fondées sur l'honnêteté, la confiance, le respect et la loyauté. L'éthique repose sur **des principes d'action et de comportement** respectés et mis en œuvre par l'ensemble de la Direction et par les salariés.

L'atteinte de cet objectif implique le respect par chacun des règles de conduite éthiques présentées dans notre charte.

ENGAGEMENT N°10 ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES PARCOURS PROFESSIONNELS

Investir dans la formation est primordial pour le développement d'une main d'oeuvre qualifiée et donc du développement économique. La formation initiale et la formation continue permettent aux personnes de s'adapter plus rapidement aux évolutions des entreprises et de maintenir leur employabilité.

C'est pourquoi Mademoiselle Desserts, en 2016, a consacré 13 978 heures de formation pour ses équipes et sur l'ensemble de ses sites. Ce sont 529 salariés qui ont bénéficié au total de ces formations.

Favoriser les formations permettant une montée en compétence des collaborateurs de l'entreprise est un facteur clef de réussite. L'évolution des métiers de l'agro-alimentaire et de l'ensemble des activités de l'entreprise demandent une adaptation des compétences pour faire face aux mutations de notre environnement.

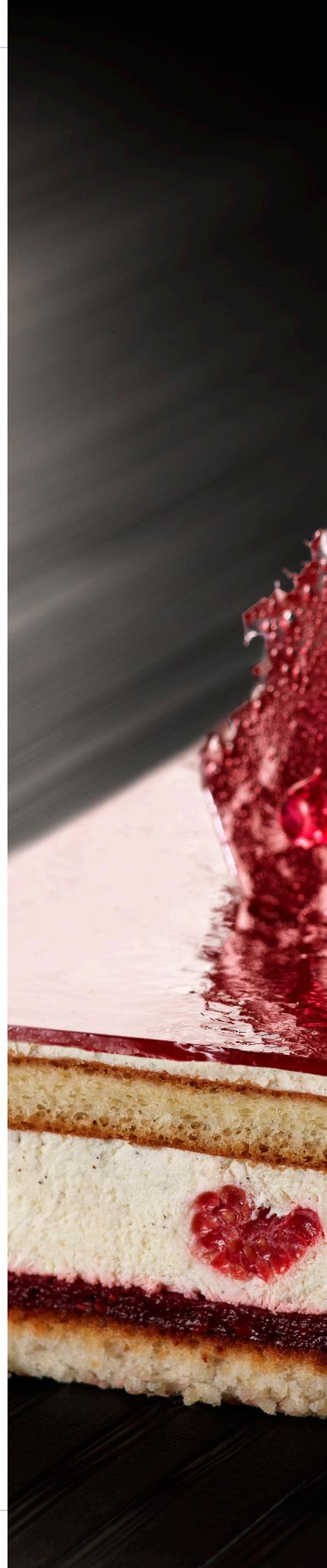
Il est essentiel de dispenser des actions de formation en lien avec l'acquisition de ces nouvelles compétences et d'anticiper l'arrivée des nouvelles technologies. La robotisation des lignes de fabrication, qui permet de maintenir les salariés dans leur emploi en optimisant leurs conditions de travail nécessite des formations complètes et spécifiques.

L'installation de « Géraldine » par exemple à Valade, a permis d'automatiser l'emballage de certains produits feuilletés. Il s'agit d'un nouvel équipement qui positionne automatiquement les produits dans les cartons.



« Nous avons eu une première formation d'une semaine pour prendre en main l'équipement », témoigne **Sophie Bonvoisin**, chef d'équipe. Les équipes ont ainsi appris à utiliser l'ordinateur et le logiciel du robot et à changer les pièces de la machine en fonction des produits fabriqués. Par la suite, les fabricants de la machine ont accompagné la production pendant deux mois.

« Cela nous a permis de bien prendre en charge les problèmes liés au début d'utilisation et de faire évoluer le robot suivant nos besoins », témoigne **Lydia Colard**, utilisatrice de Géraldine.





EMPLOI

ENGAGEMENT N°11 DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ



Afin de développer notre notoriété et notre attractivité nous avons tout d'abord changé de nom en mars 2016 ! L'ensemble des sites du groupe porte désormais la même identité, Mademoiselle Desserts. Ce nom permet de créer une unité, d'augmenter notre visibilité, d'optimiser la cohésion entre les sites et la compréhension de qui nous sommes.

Afin de présenter ce nouveau nom, nous avons ouvert les portes de nos usines à l'ensemble de la presse et des agences pour l'emploi locales, à Broons, Renaison, et à Valade. Sur l'ensemble des 3 sites, nous avons reçu une vingtaine de représentants de ces instances. L'objectif était de se faire, mieux, connaître et de répondre aux questions en terme de stratégie d'entreprise, de politique de développement et d'emploi.



En 2016, nous avons démarré nos actions de communication externes grâce à notre participation au forum de l'emploi, par exemple à Périgueux en mai, ou encore au forum des écoles d'ingénieurs Agro-Campus à Rennes.

En 2017, notre objectif est également la refonte de notre site internet ainsi que le développement de notre présence sur les réseaux sociaux, vecteur de communication indispensable.



DIALOGUE ET CLIMAT SOCIAL

ENGAGEMENT N°12 & 13 DÉVELOPPER LE DIALOGUE SOCIAL & FAVORISER UN BON CLIMAT SOCIAL

Des rencontres avec les salariés

La communication est essentielle pour créer un bon climat social. Cette communication passe par exemple par l'intervention de Didier Boudy auprès des salariés, une à deux fois par an et par site, afin d'expliquer la stratégie, les résultats et les projets menés au sein du groupe. 9 réunions d'échanges ont eu lieu en 2016 sur les différents sites afin de rencontrer l'ensemble des salariés. Ces rendez-vous d'une heure, permettent également aux salariés de poser les questions qu'ils souhaitent sur l'ensemble des activités..



Remercier !

Afin de célébrer la nouvelle identité Mademoiselle Desserts et fédérer les équipes, les salariés de l'ensemble des sites se sont vus remettre une belle polaire logotée Mademoiselle Desserts ! Que vous soyez en production à Corby, en maintenance à Valade, en R&D à Broons...vous croiserez forcément une personne portant cette polaire. Une façon de créer de la cohésion autour de la nouvelle marque et de remercier chacun pour le travail effectué au quotidien.



Les réunions d'équipes

Sur chaque site les managers ont à cœur de diffuser et collecter l'information auprès de leurs équipes. Les chefs d'atelier et les superviseurs du site de Valade l'ont bien compris. Afin d'assurer un dialogue efficace dans les ateliers de production, plusieurs moments dédiés ont été mis en place : les réunions entre chefs d'atelier et superviseurs ainsi que celles entre les superviseurs et leurs équipes.

Les superviseurs sont les bras droits de terrain des chefs d'atelier. Ils ont un rôle à la fois technique, d'animation de l'équipe, d'amélioration continue et de supervision de la production. Ainsi leurs missions sont variées, comme par exemple la vérification du bon fonctionnement des lignes ou encore l'accueil des nouveaux arrivants et la formation des intérimaires au poste.

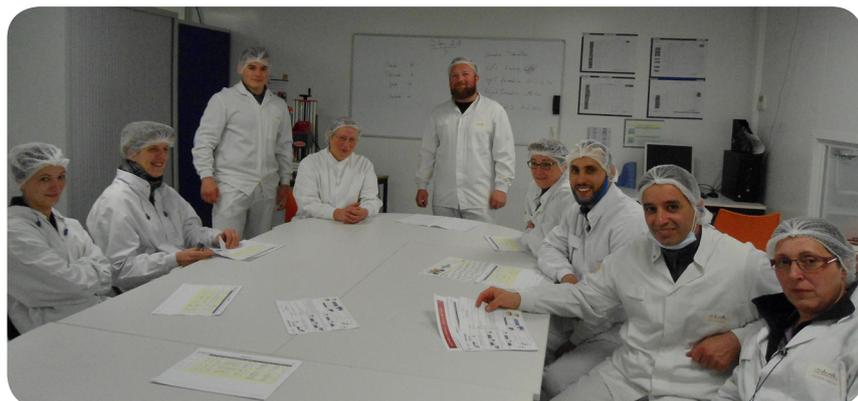
Une fois par mois la réunion entre le chef d'atelier et les superviseurs permet de faire le bilan de l'activité. On y parle de quantités produites, de qualité mais également des événements spécifiques à venir. C'est un réel moment d'échange où chacun peut aborder les sujets qu'il juge importants.

“ Ces réunions sont importantes pour donner de l'information aux superviseurs. Cette organisation « chef d'atelier-superviseurs » me permet de me dégager des tâches purement opérationnelles pour me concentrer sur d'autres missions notamment de management et d'amélioration continue, ”
témoigne **Jean-Christophe Lair**, chef de l'atelier M3 à Valade.



Les réunions entre le superviseur et son équipe ont, elles, lieu à minima tous les 15 jours. C'est un moment de proximité avec l'équipe où le superviseur peut communiquer des informations telles que les indicateurs clés de l'atelier, les plannings et les événements spéciaux comme les jours d'audits. C'est également l'occasion pour l'équipe d'échanger autour de sujets divers.

“ Mon objectif est d'impliquer mes collègues, de les accompagner et de me permettre de les faire monter en compétences pour rendre les conditions de travail les meilleures possibles, ”
témoigne **Nicolas Monjanel**, superviseur.





PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

L'utilisation des ressources naturelles à travers la consommation et la transformation de matières premières d'origine animale et végétale est le premier enjeu environnemental du groupe.

Chaque site suit ses consommations et pertes matières premières, ses dépenses d'électricité, de gaz, d'eau.

Chaque site réalise son bilan Gaz à Effet de Serre.

En 2017 nous allons de nouveau mettre en jour les données pour l'ensemble des sites français, anglais et néerlandais, selon le GHG protocole.



ENGAGEMENT N°14 OPTIMISER NOTRE EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Dans le cadre de la réglementation énergétique, la directive Européenne oblige les sociétés de plus de 250 salariés ou celles dont le CA annuel excède 50 millions d'euros, à réaliser, tous les 4 ans, un audit énergétique de leur activité selon la norme NF EN 16247.

Notre site de Valade est donc concerné et a réalisé son diagnostic fin 2016.



“ Ce projet permet de répondre à l'obligation réglementaire en fournissant un rapport d'audit à la DREAL. De plus cet audit énergétique est la démarche initiale pour garantir une bonne définition des actions de maîtrise de l'énergie. L'étude approfondie des différents postes consommateurs d'énergie nous permet de mettre en évidence des axes d'économies d'énergie et de déterminer les actions et les investissements envisageables pour les exploiter aux meilleurs coûts. ”

Cyril Delgoulet, responsable maintenance et travaux neufs

Mademoiselle Desserts Valade a recruté en 2016 un apprenti en licence professionnelle Gestion de l'énergie électrique, [Cédric Cheval](#).



“ Ma mission me mène à travailler en étroite collaboration avec les différents acteurs de l'énergie. Que ce soit dans la phase d'audit et d'étude, ou dès à présent sur le déploiement des premières actions. Un de mes objectifs est de créer notre Tableau de Bord énergétique, ainsi que l'accompagnement des bonnes pratiques pour faire face à ce nouveau défi énergétique et environnemental ”

L'ensemble du travail effectué sur le site de Valade sert désormais aux autres sites. Nous déployons la démarche sur le site de Saint Renan en 2017 et progressivement sur les sites de Broons et Renaison. Le tableau de bord énergétique sera commun à l'ensemble des sites français dans un premier temps puis nous l'étendrons aux sites anglais et néerlandais.



ENGAGEMENT N°15 RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS D'EAU

En 2016, de nombreuses actions ont été menées pour réduire les consommations d'eau sur les sites de production. Nous pouvons citer l'exemple de l'usine de Broons où un groupe de travail dédié a été mis en place. Composé des services hygiène, sécurité et nettoyage, ce groupe a pour objectif de mettre en avant les points de vigilance et de mener à bien des actions pour optimiser l'utilisation de l'eau.

Par exemple, des lances à débit réduit ont été mises en place auprès des équipes de nettoyage. Le travail de ce groupe a également contribué à la mise en place de nouveaux compteurs afin de cibler plus aisément les postes les plus consommateurs d'eau.

Le bilan de cette année d'efforts est positif : la consommation d'eau du groupe a diminué de 6,7 % entre 2015 et 2016. Ainsi nous utilisons aujourd'hui en moyenne 6 m³ d'eau pour produire une tonne de pâtisserie contre 6,4m³/tonne en 2015.

Ces chiffres encourageants nous poussent à continuer nos efforts afin d'optimiser nos consommations d'eau. C'est un des objectifs du projet GREEN, groupe réseau énergie. En effet ce projet va permettre le pilotage d'actions précises concernant les économies de gaz, d'électricité mais également d'eau.



ENGAGEMENT N°16 RÉDUIRE LES PERTES MATIÈRES, TRIER ET VALORISER LES DÉCHETS

Nos déchets sont des ressources ! C'est pourquoi le groupe, en 2016, s'attaque plus que jamais au tri et à la valorisation de ses déchets. L'ensemble des sites français et anglais a généré 4 132 tonnes de déchets.

En 2016, nous avons mis en place un Groupe de Travail qui se réunit de façon trimestrielle et échange sur les résultats, actions et bonnes pratiques en terme de tri et de valorisation des déchets.

En 2016, le tri des papiers a été mis en place pour tous les sites français et jusqu'au siège à Montigny. Nous avons installé des boîtes de recyclage pour le papier, également pour les bouteilles en plastique ! C'est l'entreprise « Les Joyeux Recycleurs » qui se charge de collecter toutes les deux semaines leur contenu afin de les acheminer vers les centres de recyclage et pour chaque kilo collecté, 5 centimes d'euros sont reversés à l'association de réinsertion Ares Atelier. Un troisième type de boîte a également été installé afin de récupérer les piles usagées sur tous les sites.

En 2017 nous nous sommes inscrits au programme de l'Ademe « Moins de gaspillages alimentaires pour plus de performance », action pour laquelle notre site de Renaison a en effet été sélectionné !

Enfin à Saint Renan, Anthony Audrain a été nommé comme chef de projet pour le site concernant le tri et la valorisation des déchets.



“ La bonne gestion de nos déchets est en effet un enjeu à la fois économique et environnemental sur lequel nous devons progresser. Générer moins de déchets, mieux trier, trouver des nouvelles filières de valorisation... sont nos objectifs des années à venir pour optimiser notre performance environnementale, et nous aurons besoin de nos prestataires pour nous accompagner ”
témoigne Anthony Audrain.



Malheureusement en 2016, le taux de recyclage est en baisse, passant de 75% à 69%. Cette baisse s'explique notamment par l'extension du périmètre de cet indicateur aux sites anglais et notamment Corby. En effet, seul les déchets organiques y sont pour l'instant valorisés, soit 7% des déchets totaux. Le site de Corby a donc une belle marge de progression et le déménagement dans la nouvelle usine est l'occasion de mettre en place le tri des déchets.



IMPACT GES

ENGAGEMENT N°17

RÉDUIRE L'IMPACT DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE LIÉES AUX MATIÈRES PREMIÈRES ET EMBALLAGES

Le recours aux énergies renouvelables, la protection de la faune et de la flore, la lutte contre le changement climatique, la consommation et production responsables ..., toutes ces thématiques environnementales bénéficient d'objectifs à l'horizon 2030 à travers les Objectifs de Développement Durables qui regroupent 17 objectifs au niveau international.

A travers nos actions de réductions des émissions de gaz à effet de serre, nous participons à l'objectif 13 des ODD.

S'APPROVISIONNER LOCALEMENT DÈS QUE POSSIBLE

L'approvisionnement local et la réduction des distances lors du transport des matières premières participent activement à la réduction des émissions de CO2. En 2016, nous avons signé un contrat tripartite sur des « blés d'origine Périgord ». Le 11 mai, Mademoiselle Desserts Valade, recevait des agriculteurs locaux, la Périgourdine coopérative et Périgord farine – Minoterie Allafort. Lors de cette journée, les trois acteurs locaux ont signé une charte d'engagement « Filière Farine Origine Périgord ». Il s'agit d'un contrat tripartite entre les producteurs de blé, le meunier transformateur et le site de Valade. 100% des volumes de farine « plate » utilisée dans les pâtes sucrées notamment seront issus de cette filière à compter d'août 2016. Cet engagement s'inscrit dans notre démarche de Responsabilité Sociétale, nous avons la volonté d'acheter nos matières premières en local dès que possible.

BIENTÔT DES BORNES DE RECHARGE POUR VOITURES ÉLECTRIQUES !

En 2017, les sites du groupe souhaitent mettre en place des bornes de recharge pour voitures électriques.

Sur notre nouveau site de Corby en Angleterre, une prise électrique classique a déjà été installée dans un premier temps sur le parking des salariés.





ASSURER NOTRE IMPACT SOCIÉTAL ET NOTRE ANCRAGE LOCAL



LOYAUTÉ DES PRATIQUES ET DÉVELOPPEMENT LOCAL

Consciente des enjeux de ses activités sur l'emploi, l'économie locale, l'environnement ou encore la nutrition, Mademoiselle Desserts s'engage et communique sur sa Responsabilité Sociétale et s'engage à acheter de façon responsable et durable.

Les volumes de matières premières achetées, la capacité d'innovation des fournisseurs, les échanges et la communication, l'optimisation de la logistique, sont autant de facteurs clés de succès, alliant des relations mutuellement bénéfiques.

Les entreprises du groupe n'exercent aucune pratique commerciale déloyale. Elles mettent en oeuvre des dispositions de prévention et le cas échéant de correction, en matière de corruption et de conflits d'intérêts avec leurs fournisseurs.

Soucieux d'établir avec les fournisseurs des relations commerciales durables, chaque collaborateur est tenu d'agir avec probité, impartialité, tout en respectant des informations confidentielles. Mademoiselle Desserts s'engage à avoir, autant que possible, une gestion prévisionnelle des achats afin de donner de la lisibilité à ses fournisseurs. Lorsque cela est possible, le groupe limite la dépendance économique de ses fournisseurs et élargit notamment le champ de ses appels d'offres.

Nous invitons l'ensemble de nos fournisseurs à s'engager et à agir à nos côtés et leurs demandons de signer notre charte des Achats responsables, rédigée en accord avec les engagements du global compact et l'ISO 26000.

ENGAGEMENT N°18 ACHETER RESPONSABLE ET DURABLE

A fin 2016, 73 fournisseurs ont signé notre charte Achats responsables. Cette notation fait partie de l'évaluation annuelle de nos fournisseurs et prestataires pour les sites français. Notre objectif est de la déployer aux fournisseurs des matières premières des sites anglais et néerlandais en 2017.

En complément de cette charte, nous avons mis en place un système d'évaluation en ligne de nos fournisseurs sur les critères de responsabilité Sociétale. Ces critères vont évoluer en 2017 afin d'adapter nos demandes spécifiquement sur certains enjeux d'actualité tels que le respect de l'environnement et la stratégie carbone, la chaîne d'approvisionnements la plus courte possible, la formalisation d'un engagement RSE, la réduction des déchets à la source par exemple.

Notre charte et notre politique achats responsables sont disponibles sur notre site internet www.mademoiselledesserts.com

ENGAGEMENT N°19 PRIVILÉGIER LES ACHATS LOCAUX DÈS QUE POSSIBLE

Le groupe travaille avec près de 500 fournisseurs de matières premières et d'emballages. Nous achetons plus de 41 000 tonnes de matières premières par an, principalement des matières premières d'origines animale et végétale : 10 000 tonnes de farine, 8 millions de litres de lait, 5 000 tonnes de sucre, 4 500 tonnes de beurre, 3 200 tonnes d'œufs, 1 000 tonnes de chocolat, 2 500 tonnes de pommes. En France, les blés utilisés dans nos farines sont cultivés à moins de 250 km de nos sites de production, en Dordogne ou en Charente, le lait provient de Dordogne ou Charente-Maritime, les œufs proviennent de Vendée, de Normandie. Nous cherchons des produits de grande fraîcheur, ainsi 700 tonnes de pommes du Val de Loire sont pelées, érogées, découpées chaque année dans nos ateliers. Dans ce souci de proximité et de fraîcheur, nous souhaitons renforcer notre ancrage territorial. Notre objectif est de développer davantage de filières locales afin de contribuer au dynamisme de nos partenaires économiques et associatifs et diminuer notre empreinte environnementale.

ENGAGEMENT N°20 PÉRENNISER ET DYNAMISER NOTRE ANCRAGE LOCAL

Les entreprises représentent des moyens d'actions importants pour le développement local des territoires. Notre volonté est de s'ancrer dans les secteurs où sont implantées nos entreprises afin de dynamiser et pérenniser les actions locales.

Nos entreprises ont un poids économique important pour les territoires qui les accueillent. Situées le plus souvent en campagne, elles permettent de maintenir une activité dans les zones rurales si souvent désertées. Ainsi elles emploient plus de 1400 salariés en emplois directs et permettent de générer près de 4 000 emplois supplémentaires indirects.

LES DONNS

Le développement des territoires passe également par les associations locales. Notre mobilisation se concrétise donc par des liens étroits avec celles-ci. Nous soutenons par des dons, sous forme de produits ou de dons financiers, des associations de tout type : sociale, humanitaire, sportive, culturelle... Ainsi ce sont plus de 400 associations qui ont bénéficié des dons de la part du groupe en 2016.

A Valade, nous avons créé en 2016 un nouveau partenariat avec l'association Entr'act, une épicerie sociale et solidaire située à Toulouse. L'association, créée en 1995, propose de l'aide alimentaire et de l'accompagnement pour les familles en difficultés. Le site de Valade a choisi d'aider la banque alimentaire d'Entr'act en leur distribuant 1 450 kg de pâtisserie, soit un don de plus de 6 000 €. Jérémie Clément, Responsable de l'association, témoigne :

“ Les produits reçus en don ont pu être distribués pendant plusieurs semaines. Les bénéficiaires étaient ravis, ils n'ont pas cessé de nous complimenter sur la qualité des pâtisseries. ”



L'ancrage local de l'entreprise se concrétise également par deux magasins d'usine sur les sites de Broons et de Renaison. Ils permettent de créer un lien direct avec les particuliers et ainsi de mieux faire découvrir nos produits localement.

NOS USINES OUVERTS LEURS PORTES !

Nous avons accueilli et ouvert nos portes à 49 personnes sur le site de Valade en 2016 : des chefs d'entreprises locales, des étudiants en BTS, des collégiens, des professeurs. C'est « le Club des fondateurs » qui organisent ces visites.

Des rencontres avec la presse locale ont eu lieu également suite au changement de noms des sites, sur Broons, Renaison et Valade.



LE SITE DE VALADE

“

Née en Janvier 2016, elle pèse 12 tonnes et mesure 13 mètres de long, large de 2,5 mètres et haute de 3 mètres de haut, un beau bébé ! Elle est composée de 11 robots et se prénomme Géraldine.

Ce nouvel équipement, réalisé juste sur mesure, permet de conditionner de façon automatique les chaussons aux pommes, les disques de feuillage et les galettes, tous formats confondus. Les objectifs sont d'améliorer les conditions de travail et générer des gains de productivité.

Francis Money
Directeur du site

”

“
*Bonne Santé,
Bonne Productivité ..*”





Assurer notre pérennité économique

CHIFFRE D'AFFAIRES NATIONAL (K€).....	87 596
CHIFFRE D'AFFAIRES EXPORT (%).....	5
TONNAGE PRODUITS FABRIQUÉS (TONNES).....	28 767
NOMBRE DE RÉFÉRENCES PRODUITS.....	680
PART DU CA RÉALISÉ AVEC DES PRODUITS DE MOINS D'UN AN (%).....	6,4
PART DU CA CONSACRÉ À LA R&D (%).....	1
NOMBRE DE PERSONNES EN R&D.....	9
NOMBRE DE RÉCLAMATIONS POUR 100 TONNES DE PRODUITS LIVRÉS (%).....	0,11
CERTIFICATION IFS / BRC.....	oui
AUTRES CERTIFICATIONS : SEDEX.....	oui



Être un employeur responsable

NOMBRE DE SALARIÉS (CDI).....	432
ÂGE MOYEN DES SALARIÉS.....	42
EFFECTIF FÉMININ (%).....	47
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION.....	8 821
NOMBRE DE PERSONNES AYANT EU AU MOINS UNE FORMATION.....	229
PART DE SALARIÉS FORMÉS (%).....	53
NOMBRE DE CONTRAT APPRENTISSAGE.....	9
NOMBRE DE SALARIÉS SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL.....	74
TAUX D'ABSENTÉISME (%).....	10%
TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	0,7
TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	21,88
NOMBRE DE CV REÇUS DE FAÇON SPONTANÉE.....	129



Préserver l'environnement

CONSOMMATION ANNUELLE D'ÉLECTRICITÉ (KWH).....	19 355 490
CONSOMMATION D'ELECTRICITÉ / TONNAGE PRODUIT (KWH/T).....	672,8
CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZ EN (KWH).....	5 855 949
CONSOMMATION DE GAZ / PRODUCTION TOTALE (KWH/T).....	204
CONSOMMATION D'EAU (M3).....	67 579
CONSOMMATION D'EAU / PRODUCTION TOTALE (M3/T).....	2,00
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS (TONNES).....	1 713
SURCONSOMMATION MATIÈRES (%).....	3,89
EMISSIONS TOTALES DE GES (TEQCO2).....	2 099



Assurer notre impact sociétal et notre ancrage local

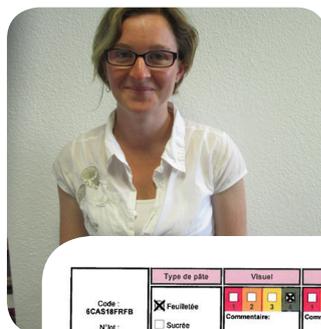
NOMBRE D'ASSOCIATIONS AIDÉES.....	91
NOMBRE DE PARTS DE DESSERTS OFFERTES AUX ASSOCIATIONS.....	45 000

ENGAGEMENT N°6 GARANTIR DES PRODUITS BONS, SAINS, SÛRS

Depuis janvier 2016, le site de Valade utilise un outil informatique développé en interne pour enregistrer les résultats des contrôles organoleptiques - dégustations produits.

Grâce à ce nouveau mode de gestion, nous pouvons exploiter facilement et rapidement les données. Par exemple, finis les papiers crayons et vive le scan ! Moins de papier consommé, moins de temps perdu, une traçabilité en direct ! Tous les mois, une synthèse des résultats comprenant les indicateurs suivants est envoyée par e-mail au panel de dégustateurs internes :

- Nombre de produits dégustés et non dégustés,
- Nombre de produits jugés conformes, acceptables et non conformes,
- Moyenne des notes,
- Meilleur dégustateur !



Type de pâte	Visuel	Odeur	Texture	Goût	Dégustateur	
Code: 604588FFB N°lot: 672162 Fabrication: 28-10-2016 Duo: 28-10-2017	<input checked="" type="checkbox"/> Feuilletée <input type="checkbox"/> Sucrée <input type="checkbox"/> Brisée <input type="checkbox"/> Croustis <input type="checkbox"/> Scone <input type="checkbox"/> Céliac	<input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 Commentaire:	<input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 Commentaire:	<input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 Commentaire:	<input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 Commentaire:	
<input checked="" type="checkbox"/> CONFORME <input type="checkbox"/> ACCEPTABLE <input type="checkbox"/> NON CONFORME						
Si une note est égale à 1 ou 2, le produit est NON CONFORME. Si une moyenne des notes est égale à 2, le produit est ACCEPTABLE. Si toutes les notes sont égales à 4, le produit est CONFORME.						

ENGAGEMENT N°8 AMÉLIORER LA PROTECTION DE LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

PRISE EN COMPTE DE LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

Le Code du travail français prévoit une obligation générale de sécurité qui incombe à tout employeur. À ce titre, il doit évaluer et prévenir l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les salariés. Lorsque les mesures de prévention se révèlent insuffisantes, certains risques sont facteurs de pénibilité : ils peuvent occasionner des dommages durables aux salariés au-delà de certains seuils d'exposition. La loi instaure alors, au bénéfice de ces salariés, un mécanisme de compensation.

En 2016, nous avons donc travaillé sur les facteurs de pénibilité liés à nos activités. Parmi les différents facteurs de risques définis, le site de Valade est concerné par 8 critères.

L'évaluation des postes concernés a consisté à réaliser des observations sur le terrain, réaliser des mesures par rapport aux bruits, aux poussières etc. Nous avons réalisé un focus sur les postures pénibles, les températures extrêmes au sein des chambres de stockage des produits surgelés, des gestes répétitifs.

Les mesures ont été menées par la médecine du travail. Les résultats et les listes des personnes exposées sont transmis à la CARSAT Aquitaine. Au total ce sont 96 personnes qui sont exposées à un ou plusieurs risques.

Notre objectif, intégré dans notre démarche de management de la santé et de la sécurité au travail, certifiée selon le référentiel OHSAS 18001, est bien de mettre en place des actions de réduction des risques, intégrées dans le « document unique ».

SUPPRESSION DU PORT DE CHARGE

4 TONNES !

C'est le poids qui était porté par jour par chaque opérateur en « zone tamisage » dans l'atelier de production. Cette tâche représentait un risque pour la santé et la sécurité de l'équipe. Elle avait d'ailleurs une cotation de 162 dans notre évaluation des risques professionnels, ce qui la plaçait dans la catégorie « risque important » à traiter en priorité.

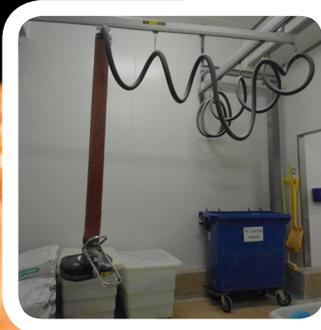
Afin de diminuer la charge portée et donc d'optimiser l'ergonomie de ce poste, nous avons mis en place un nouveau système d'aide à la manutention des sacs.

« Une ventouse d'aspiration permet de lever les sacs pour que les opérateurs puissent les déplacer sans avoir à en supporter le poids »
témoignent **Malik Lebon** et **Yannick Peault** en charge de la mise en place de l'équipement.

Ce nouvel investissement de 22 000€ a permis de supprimer le port manuel des sacs, soit environ 400 sacs de 25kg par jour.

« Nous sommes ravis de cet investissement qui, je le souligne, apporte un vrai plus pour les conditions de travail de l'équipe »
témoigne **Jérôme Dourdoigne**, responsable du service approvisionnement.

Ce projet à vu le jour grâce à une collaboration entre les services sécurité avec Thibault, travaux neufs avec Alain et approvisionnement avec Jérôme, qui ont travaillé ensemble pour permettre cette belle avancée.



ENGAGEMENT N°10 ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES PARCOURS PROFESSIONNELS

LES PETITS DEJ'

Une deuxième édition de notre journée d'intégration a eu lieu le 30 mai 2016 sur Valade. Elle a réuni 9 personnes embauchées en CDD et CDI courant 2016 dans les services Production, Hygiène, Approvisionnement et Administration des ventes. Après un petit-déjeuner pris en commun et une présentation de la Société et du Groupe, une visite des bureaux et de la chambre froide a été organisée. Après le repas, l'après-midi a été consacré à la formation hygiène et sécurité réglementaire. A tous, nous leur souhaitons :

LA BIENVENUE DANS LE GROUPE !

ENGAGEMENT N°16 RÉDUIRE LES PERTES MATIÈRES, TRIER ET VALORISER LES DÉCHETS

Le site de Valade est extrêmement bien organisé en terme de tri et de valorisation de ses déchets. Depuis septembre 2016, le poste « déchets » est même positif, ce qui signifie que le gain global lié à la valorisation est supérieur aux dépenses de gestion et de traitement.

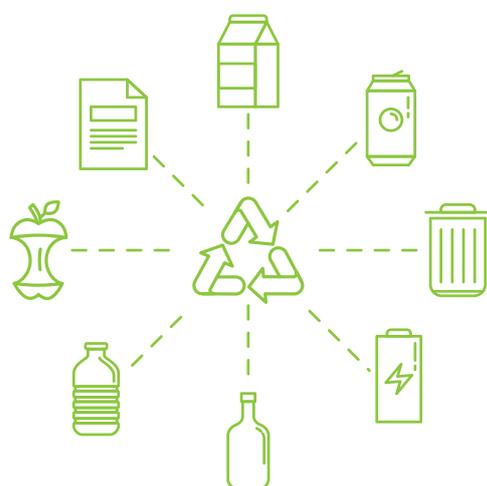
Une caractérisation des DIB (Déchets Banaux Industriels) a été réalisée et il s'avère que 98% de ces déchets ne peuvent pas être orientés différemment, il s'agit bien de DIB. Cela signifie que les équipes trient conformément aux procédures mises en place depuis plusieurs années désormais.



“ Il y a un double tri des déchets sur le site. Le premier est au niveau de la production où des poubelles spécifiques pour chaque catégorie ont été mises en place. Je récupère toutes ces poubelles et je les transporte à l'extérieur au niveau de la zone dédiée. On transfère ensuite tous les déchets dans les presses ou directement dans les bennes pour les prestataires extérieurs. Ça nous permet de vérifier que le tri a été correctement fait et de rectifier si besoin. Mais globalement il y a peu d'erreur à la sortie de la production. ”

Témoigne **Francis Laforge**, agent de tri des matières valorisables.

L'ensemble des déchets organiques qui représentent 750 tonnes par an, sont récupérés pour l'alimentation des cochons. Le reste des déchets valorisables sont recyclés avec par exemple 3600 palettes bois par an, 15 tonnes d'aluminium ou encore 120 tonnes de plastiques.



Le site a également réussi en 2016 à mettre en place le tri des gobelets plastiques. Il a également étendu le recyclage aux différents types de plastiques PE et PS.

Les papiers des bureaux sont triés et valorisés, ils représentent 9 tonnes par an. Nous trions également les piles et les batteries en mettant à disposition des salariés des petits containers à l'entrée du site. Au-delà de l'impact environnemental positif, c'est l'opportunité de communiquer sur notre politique environnementale et sur les éco-gestes du quotidien !

ENGAGEMENT N°20 PÉRENNISER ET DYNAMISER NOTRE ANCRAGE LOCAL

LA FONDATION « C GENIAL »

Afin de favoriser les liens entre les écoles et les professionnels du secteur industriel, nous avons accueilli sur le site le 18 novembre 2016, un groupe de 10 enseignants du secondaire de la Région.

Après présentation des chiffres clés du Groupe et de la Société, un tour des ateliers de fabrication leur a été proposé. Cette action permet aux personnels de l'éducation nationale d'enrichir leurs connaissances du secteur industriel, afin de rendre leurs enseignements plus concrets et de contribuer plus précisément à l'insertion professionnelle des jeunes. Elle nous permet également de mieux faire connaître notre entreprise et nos produits.



PARTENAIRE DU



Repair café ? Vous en avez certainement entendu parler puisqu'il y a plus de 1 000 repair cafés dans le monde dont 10% en France. « Réparer ensemble pour ne plus jeter », tel est l'état d'esprit.

En 2016, l'association a ouvert un atelier à Condat-sur-Trincou. Le principe est de mettre à disposition des outils et du matériel adapté afin de faire toutes les réparations possibles et imaginables : vêtements, meubles, appareils électriques, bicyclettes, vaisselle, objets utiles, jouets, et autres.

Le Repair Café veut surtout être une expérience ludique, et gratifiante, pour des réparations qui s'avèrent souvent très simples.



« Mademoiselle Desserts a organisé une journée d'informations et d'échanges entre les salariés et les membres de notre association au mois de décembre, Cette journée placée sous le signe de la convivialité nous a permis de faire connaître nos actions et nos besoins, en terme de bénévoles ou encore de locaux ! »
témoigne [Dina Duverneuil](#) la Présidente du Repair Café.

Au-delà des réparations, l'association favorise « l'échange de temps » : besoin de faire nettoyer ses carreaux, faire promener son chien ou recevoir des cours d'anglais... et en échange, donner des conseils en décoration, garder un enfant... !
Achetez des tickets « temps » à un prix défiant toute concurrence !



LE SITE DE BROONS



“ Suite au changement d'identité Mademoiselle Desserts, nous avons décidé de changer les noms des deux bâtiments de l'usine. Nous avons choisi d'impliquer le personnel pour le choix des nouveaux noms : pendant plus d'un mois les salariés ont pu déposer leurs idées dans des urnes placées en salle de pause. La participation a été au rendez-vous et nous avons récompensé l'implication du personnel par un tirage au sort dont l'heureux gagnant, Pierre-Philippe Chaufour, a reçu un coffret cadeau. Simple et efficace, les deux bâtiments deviennent MD1 et MD2. ”

Guillaume MAROULIER
Directeur du site de Broons



Pérennité économique

CHIFFRE D'AFFAIRES NATIONAL (K€).....	22 913
CHIFFRE D'AFFAIRES EXPORT (%).....	20
TONNAGE PRODUITS FABRIQUÉ.....	2 603
NOMBRE DE RÉFÉRENCES PRODUITS.....	440
PART DU CA RÉALISÉ AVEC DES PRODUITS DE MOINS D'UN AN (%).....	19,7
PART DU CA CONSACRÉ À LA R&D (%).....	1,9
NOMBRE DE PERSONNES EN R&D.....	8
NOMBRE DE RÉCLAMATIONS POUR 100 TONNES DE PRODUITS LIVRÉS (%).....	3,3
CERTIFICATION IFS / BRC.....	oui
AUTRES CERTIFICATIONS : SEDEX.....	oui



Employeur responsable

NOMBRE DE SALARIÉS (CDI).....	182
AGE MOYEN DES SALARIÉS.....	41
EFFECTIF FÉMININ (%).....	55
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION.....	2 349
NOMBRE DE PERSONNES AYANT EU AU MOINS UNE FORMATION.....	56
PART DE SALARIÉS FORMÉS (%).....	31
NB CONTRAT APPRENTISSAGES.....	1
NB DE SALARIÉS SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL.....	42
TAUX D'ABSENTÉISME (%).....	13
TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	1,25
TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	40,1
NOMBRE DE CV REÇUS DE FAÇON SPONTANÉE.....	300



Préserver l'environnement

CONSOMMATION ANNUELLE D'ÉLECTRICITÉ (KWH).....	7 233 000
CONSOMMATION D'ELECTRICITÉ / TONNAGE PRODUIT (KWH/T).....	2 779
CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZ EN (KWH).....	3 460 000
CONSOMMATION DE GAZ / PRODUCTION TOTALE (KWH/T).....	1 329
CONSOMMATION D'EAU (M3).....	36 439
CONSOMMATION D'EAU / PRODUCTION TOTALE (M3/T).....	14,00
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS (T).....	1 123
SURCONSOMMATION MATIÈRES (%).....	12,3
EMISSIONS TOTALES DE GES (TEQCO2).....	2 042



Ancrage local

NOMBRE D'ASSOCIATIONS AIDÉES.....	7
CHIFFRE D'AFFAIRES DU MAGASIN D'USINE (K€).....	106
NOMBRE DE PARTS DE DESSERTS OFFERTES AUX ASSOCIATIONS.....	1 570

ENGAGEMENT N°8 AMÉLIORER LA PROTECTION DE LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Une semaine de la sécurité a été organisée sur Broons fin mars, afin de sensibiliser le personnel aux bonnes pratiques en terme de Santé et Sécurité au Travail :

- Animations sous forme d'ateliers de 30 minutes. L'ensemble du personnel du site a participé aux ateliers qui ont été imaginés, construits et animés en interne. Chaque jour, un risque différent a été abordé : les risques électriques, les manutentions manuelles, les risques chimiques et la manutention mécanique.
- Points sécurité quotidiens dans chaque équipe et atelier, animés par l'encadrement de proximité.
- Réalisation quotidienne d'une Visite Comportementale de Sécurité (VCS).
- Désignation d'un SAM tous les jours dans chaque équipe pour participer à la VCS quotidienne.
- Simulation de situation dangereuse pour tester la réaction de chacun.
- Organisation d'une tombola, le 1er lot (stage de conduite d'une journée sur circuit) a été gagné par Christèle SIDIBE.

Les VCS sont désormais réalisées à un rythme hebdomadaire. Un SAM est désigné chaque semaine dans chaque équipe et atelier. Par ailleurs, une demande d'investissement est en cours pour acheter du nouveau matériel et faciliter la manutention au quotidien. Merci et bravo à toutes les personnes que se sont mobilisées pour faire de cette semaine une réussite ! Rendez-vous en 2017 !



ENGAGEMENT N°16 RÉDUIRE LES PERTES MATIÈRES, TRIER ET VALORISER LES DÉCHETS

Nos déchets sont des ressources ! Mettre en œuvre des actions de réduction et de valorisation des déchets est un objectif fort des équipes de Mademoiselle Desserts. En 2016, la part des Déchets Industriels Banaux (DIB) a diminué et nous avons augmenté la part des déchets valorisables comme les déchets organiques, le bois, les cartons, la ferraille. ... Les DIB sont néanmoins, depuis 2 ans, revalorisés en incinération au niveau de la ville de Rennes afin de créer de l'énergie thermique sur la zone universitaire. Nous avons cette année mis en place le tri pour le recyclage des papiers de bureaux. L'implication de chacun a été indispensable et les éco-gestes commencent à être intégrés au quotidien.

“ c'est très bien, la mise en place a été simple et rapide !! ”
précise Priscilla Mathieu sur le site de Broons

En 2017, nous allons optimiser le recyclage des déchets de maintenance avec un prestataire dédié à l'enlèvement de l'acier, de l'innox, de l'aluminium, des néons. ...



ENGAGEMENT N°18 ACHETER RESPONSABLE ET DURABLE



LE HANDICAP AU CŒUR DU SERVICE

Le groupe s'engage à travailler avec des sociétés adaptées dès lors que cela est possible. Ainsi le site de Broons a signé un contrat avec la société Esatco qui emploie des personnes handicapées et qui intervient sur l'entretien des espaces verts par exemple. Cette société peut également intervenir sur le lavage d'équipements tels que les gaines de ventilations ou les vestes pour le froid.

ENGAGEMENT N°20 PÉRENNISER ET DYNAMISER NOTRE ANCRAGE LOCAL



VISITE DES COLLÉGIENS

Le 22 avril, nous avons accueilli 38 collégiens et 3 professeurs du Collège Notre Dame de Broons. L'objectif était de faire connaître l'usine de Broons et ses activités, de communiquer sur nos métiers et susciter des vocations auprès de jeunes, au moment de leur orientation de 3ème. Au programme de cette matinée : présentation du Groupe et du site, visite de l'usine et dégustation de nos produits. Cette matinée a été très appréciée des collégiens.



MAGASIN D'USINE

Faire plaisir, se faire plaisir et lutter contre les gaspillages : voici une belle mission pour le magasin d'usine de Broons qui propose des pâtisseries déclassées à un prix préférentiel toute l'année.

Individuel Abricotiers, demi cadre Nougat de Montélimar, Bandes chocolat façon liégeois, tiramisus, étoiles fraise, opéras, verrines panachées... sont proposés aux associations, aux comités d'entreprises et même aux particuliers.

En 2016 nous avons instauré la « carte de fidélité ».

Celle-ci permet de favoriser le nombre de passage avec une augmentation de la remise promotionnelle au fur et à mesure des nombres de passages. Ainsi, après 5 passages sont déduits 5%, 10 passages 10%...et à 20 passages 20% de remise sur la commande et la carte est terminée.

Des animations promotionnelles ont également été mises en place sur une large gamme de Flans provenant du site de Valade (flan vanille, flan chocolat, flan coco...).

En 2017, nous lançons un partenariat avec le groupe Goûters Magiques de Locminé pour proposer un assortiment de cakes LE STER : cake framboise, cake pépites chocolats, cake aux fruits !

mademoiselle DESSERTS
tel. 02 96 84 79 48
magasin.broons@mdesserts.com
zone du pôle
22250 BROONS

Horaires :
mardi : 10h/13h - 14h/17h
mercredi et vendredi : 10h/13h non stop
jeudi : 10h/13h - 14h/18h00
samedi : 10h/13h

ouvert
tout public

mademoiselle DESSERTS
"IN LOVE WITH PATISserie"

Des pâtisseries déstockées
toute l'année à prix attractif

CARTE DE FIDÉLITÉ :									
Mr, Mad, Mlle, M									
						Remise			Remise
						5%			10%
magasin d'usine					magasin d'usine				
pâtisserie fine surgelée					pâtisserie fine surgelée				

LE SITE DE RENAISON



Sur 2016, la réorganisation du site de Renaison s'est poursuivie dans le cadre du projet Odyssee : 3 zones de production ont été définies : un atelier Préparation, un atelier Ambiant, un atelier Surgelé. A chacun de ces ateliers ont été associés un Responsable d'atelier, soit respectivement Laetitia, Florence et Anaëlle.

La mission du Responsable d'atelier consiste à coordonner, réguler et animer l'activité de production d'un atelier comprenant plusieurs équipes. Il s'agit d'organiser l'activité, en veillant au bon déroulement des cycles de fabrication dans le respect de la sécurité des personnes, des normes de qualité, des délais, des coûts et des quantités.



Laetitia, Florence et Anaëlle.



Pérennité économique

CHIFFRE D'AFFAIRES NATIONAL (K€).....	13 688
CHIFFRE D'AFFAIRES EXPORT (%).....	10
TONNAGE PRODUITS FABRIQUÉ.....	2 286
NOMBRE DE RÉFÉRENCES PRODUITS.....	410
PART DU CA RÉALISÉ AVEC DES PRODUITS DE MOINS D'UN AN (%).....	13,8
PART DU CA CONSACRÉ À LA R&D (%).....	1,4
NOMBRE DE PERSONNES EN R&D.....	3
PART DE RÉCLAMATION POUR 100 TONNES DE PRODUITS LIVRÉS (%).....	2,4
CERTIFICATION IFS / BRC.....	oui
AUTRES CERTIFICATIONS : SEDEX.....	non



Employeur responsable

NOMBRE DE SALARIÉS (CDI).....	80
AGE MOYEN DES SALARIÉS.....	41
EFFECTIF FÉMININ (%).....	65
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION.....	780
NOMBRE DE PERSONNES AYANT EU AU MOINS UNE FORMATION.....	76
PART DE SALARIÉS FORMÉS (%).....	95
NB CONTRAT APPRENTISSAGES.....	0
NB DE SALARIÉS SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL.....	12
TAUX D'ABSENTÉISME (%).....	14
TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	12,54
TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	62
NOMBRE DE CV REÇUS DE FAÇON SPONTANÉE.....	à construire



Préserver l'environnement

CONSOMMATION ANNUELLE D'ÉLECTRICITÉ (KWH).....	3 831 220
CONSOMMATION D'ELECTRICITÉ / TONNAGE PRODUIT (KWH/T).....	1 676
CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZ EN (KWH).....	4 249 289
CONSOMMATION DE GAZ / PRODUCTION TOTALE (KWH/T).....	1 859
CONSOMMATION D'EAU (M3).....	21 725
CONSOMMATION D'EAU / PRODUCTION TOTALE (M3/T).....	9,50
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS (T).....	657
SURCONSOMMATION MATIÈRES (%).....	1,67
EMISSIONS TOTALES DE GES (TEQC02).....	1 198



Ancrage Local

NOMBRE D'ASSOCIATIONS AIDÉES.....	21
CHIFFRE D'AFFAIRES DU MAGASIN D'USINE (K€).....	350
NOMBRE DE PARTS DE DESSERTS OFFERTES AUX ASSOCIATIONS.....	146

ENGAGEMENT N°4 DÉVELOPPER L'ÉTENDUE DE NOTRE GAMME ET LES INNOVATIONS

NOUVELLE GAMME BUCHES CRÈME BEURRE

En 2016 la collection des produits de fin d'année de Renaison s'est agrandie avec une toute nouvelle gamme de bûches crème au beurre. Avec ses 5 parfums : chocolat, praline, café, vanille, grand marnier et ses 3 tailles : 9, 18 et 27 cm, cette gamme est idéale pour satisfaire toutes les tables de fêtes. A la recherche de produits toujours plus savoureux, les bûchettes crème beurre Chocolat, Praliné et Vanille se sont parées de nouvelles feuilles de biscuit nature imbibées.

Le site de Renaison a également à cœur de rester au plus près des attentes de ces clients. Pour cela environ 700 bûches Forêt blanche et 1000 bûches marron aromatisées vanille poire seront produites pour Auchan cette année.



FEUILLES DE BISCUITS

De nouvelles feuilles de biscuits ont vu le jour en 2016 sur le site de Renaison. Ces recettes inédites ont été élaborées pour nous permettre de diversifier notre offre auprès de plusieurs enseignes de la grande distribution. Ces feuilles sont destinées aux produits pour lesquels le site à un savoir faire reconnu et un rendu incomparable. Parmi les nouveautés nous pouvons citer les feuilles biscuit succès à la noisette et les feuilles misérable à la pistache.

ENGAGEMENT N°6 GARANTIR DES PRODUITS BONS, SAINS ET SÛRS

CERTIFICATION IFS/BRC

L'ensemble de l'équipe de Renaison a brillamment réussi sa première certification IFS et BRC au mois de juin : un site récent et bien entretenu, des opérateurs impliqués, un gros travail réalisé pour se mettre en conformité par rapport aux référentiels de « Sécurité des denrées alimentaires ». Ces certifications sont indispensables au maintien et au développement de l'activité ; il s'agit désormais d'une donnée d'entrée pour nos clients français et internationaux.

L'IFS est aujourd'hui applicable dans sa sixième version. Celle-ci a été développée avec la participation des organismes de certifications, des distributeurs et des industriels du monde entier. Elle a donc l'avantage de satisfaire toutes les parties prenantes de l'agro-alimentaire et d'être reconnue par le Global Food Safety Initiative (GFSI).

Les aspects de qualité et de sécurité alimentaire sont des axes forts de ces référentiels car ce sont des sujets phares de préoccupations de nos clients. Ainsi l'équipe de Renaison a dû se conformer aux exigences concernant les analyses nutritionnelles, le contrôle des poids, les spécifications techniques des matières premières...

Le référentiel dans sa nouvelle version accentue les contrôles sur la gestion des déchets, les risques de corps étrangers ou encore la protection de la chaîne alimentaire contre les actes de malveillance.

Le standard anglais de sécurité alimentaire, le BRC, est lui dans sa septième version. Ce référentiel met l'accent sur les exigences de traçabilité et de maîtrise des risques des corps étrangers.

La combinaison de ces deux certifications permet au site de Renaison de garantir la qualité et la sécurité des produits à l'ensemble de ses clients.

F-00-24



CERTIFICAT

Par le présent certificat, ECO-CERT FRANCE SAS, accrédité, est attesté de l'obtention de certification reconnue pour la certification IFS et ayant signé un contrat avec le propriétaire, contrôleur (P.C.), qui est titulaire de la propriété (P.C.).

Madeleine Marie Desportes Renaison SAS
ZA de la grange Vignat, 12975 route de Roanne
42370 RENAISSON
France
0533 77 53 53

Pour le périmètre d'audit :
Production de pâtisseries conservées à température ambiante et pâtisseries surgelées.
Exclusion : Aucune.

Production de pâtes et viennoiseries et room temperature and frozen pastries.

Secteur de produits : - Céréales, semouline, boulangerie et pâtisseries, confiserie, snacks
Secteurs technologiques : F, E, F

Respectant les exigences de

IFS Food
Version 6, Avril 2014
et autres documents pertinents associés.

En niveau de Base

N° d'enregistrement du certificat : 1697575

Date de validité : 01.06.2016

Date d'expiration du certificat : 01.06.2016

Certificat valide jusqu'au : 01.06.2017

Prochain audit à effectuer dans la période : 28.04.2017 - 07.07.2017



L'Etat Bourguignon, le 01.06.2016,

Genevieve Chazotte
Responsable Certification

De manière en la propriété d'écouter France SAS, il est des autres membres du comité d'audit et de l'audit.
Bureau France SAS - Avenue 12975 route de Roanne - 42370 Renaison - France
05 33 77 53 53 - www.eco-cert.com - www.ifs-food.com

ENGAGEMENT N°10 ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES PARCOURS PROFESSIONNELS

Dans le cadre du projet Odyssee, nous avons mis en place en 2016 des actions concrètes qui mobilisent l'ensemble des équipes :

- Une réunion plénière de présentation du projet avec l'ensemble des salariés du site. Photo
- Des groupes de travail sur les rôles de Responsable d'atelier, de Superviseur, de postes clé,
- Une Communication visuelle sur tous les ateliers,
- Un chantier d'amélioration réalisé de façon bimensuelle, soit plus de 1000 heures de travail pour les équipes de production et maintenance,
- Un accompagnement managérial des Responsables d'atelier, soit 12 coachings,
- Un groupe de travail « Encadrement » sur la définition des rôles,

Aujourd'hui, nous poursuivons le déploiement de cette organisation axée sur la communication et la participation de tous aux différents chantiers de progrès. Cela contribue au bon développement du site de Renaison.



LE SITE DE SAINT RENAN



“

Après la belle progression du chiffre d'affaires en 2015, le site récolte l'ensemble des fruits issus des différents chantiers engagés sur 2016. L'animation de la performance des lignes, la refonte du service maintenance, la montée en compétences de certains collaborateurs, en passant par l'aboutissement et la réussite d'investissements financiers majeures. Toutes ces actions permettent à Mademoiselle Desserts Saint Renan d'asseoir et d'accroître les différents leviers de fonctionnement de l'entreprise... Croissance, Rentabilité et Pérennité.

”

Patrice Campourcy
Directeur du site



Assurer notre pérennité économique

CHIFFRE D'AFFAIRES NATIONAL (K€).....	9 070
CHIFFRE D'AFFAIRES EXPORT (%).....	5
TONNAGE PRODUITS FABRIQUÉ.....	2 881
NOMBRE DE RÉFÉRENCES PRODUITS.....	162
PART DU CA RÉALISÉ AVEC DES PRODUITS DE MOINS D'UN AN (%).....	5,5
PART DU CA CONSACRÉ À LA R&D (%).....	0
NOMBRE DE PERSONNES EN R&D.....	0
PART DE RÉCLAMATIONS POUR 100 TONNES DE PRODUITS LIVRÉS (%).....	0,77
CERTIFICATION IFS / BRC.....	oui
AUTRES CERTIFICATIONS : SEDEX.....	non



Être un employeur responsable

NOMBRE DE SALARIÉS (CDI).....	61
AGE MOYEN DES SALARIÉS.....	42
EFFECTIF FÉMININ (%).....	52
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION.....	14
NOMBRE DE PERSONNES AYANT EU AU MOINS UNE FORMATION.....	1
PART DE SALARIÉS FORMÉS (%).....	2
NB CONTRAT APPRENTISSAGES.....	0
NB DE SALARIÉS SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL.....	18
TAUX D'ABSENTÉISME (%).....	11
TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	1,1
TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	66,2
NOMBRE DE CV REÇUS DE FAÇON SPONTANÉE.....	à construire



Préserver l'environnement

CONSOMMATION ANNUELLE D'ÉLECTRICITÉ (KWH).....	1 983 986
CONSOMMATION D'ELECTRICITÉ / TONNAGE PRODUIT (KWH/T).....	689
CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZ EN (KWH).....	273 716
CONSOMMATION DE GAZ / PRODUCTION TOTALE (KWH/T).....	95
CONSOMMATION D'EAU (M3).....	2 956
CONSOMMATION D'EAU / PRODUCTION TOTALE (M3/T).....	1,03
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS (T).....	300
SURCONSOMMATION MATIÈRES (%).....	2,6
EMISSIONS TOTALES DE GES (TEQCO2).....	590



Assurer notre impact sociétal et notre ancrage local

NOMBRE D'ASSOCIATIONS AIDÉES.....	3
NOMBRE DE PARTS DE DESSERTS OFFERTES AUX ASSOCIATIONS.....	320



ENGAGEMENT N°7 ENTREtenir NOTRE OUTIL MODERNE, INTÉGRÉ ET EFFICACE



UN NOUVEAU GROUPE FROID

L'usine de St Renan a mis en route courant juillet un nouveau groupe froid. Cette installation, permet à la fois de pouvoir augmenter le temps d'ouverture d'une ligne de production (Comas 5 / Bouleuse en 3/8) mais aussi de maintenir une température constante dans la Chambre Froide. Ce système de froid a été conçu aussi en tenant compte des fortes contraintes liées à l'implantation du site en zone urbaine, par la mise en place d'un condenseur très silencieux en toiture (30 dB(A)), mais aussi afin de pouvoir limiter les consommations énergétiques du site en investissant dans des variateurs de vitesse et de la Haute Pression Flottante. L'enjeu était de taille car ce projet nous permet de nous redonner de la capacité de production... donc de permettre de capter de nouveaux marchés !

LE D-WAY À SAINT RENAN

En 2016 le site de Saint Renan a réalisé son diagnostic de performance industrielle, le D-Way. La performance globale du site s'élève à 27%. Le site est donc à un niveau stable.

Le D-Way, outil développé en interne, est un outil efficace pour identifier les points forts et les points à améliorer de chaque service. Nos plans de route sont désormais construits et alimentés en fonction des conclusions du diagnostic D-Way.

Cette année, le service Production obtient le meilleur résultat avec 43%, soit un niveau de maîtrise.



Ce bon résultat est lié à la mise en place d'outils de surveillance et d'animation des ateliers. Les équipes sont aussi plus autonomes au quotidien. Nous mesurons et suivons mieux les performances matières et main d'œuvre. Chaque jour se tiennent des réunions entre Sylvain, le Responsable de production, et les chefs équipes afin de commenter les résultats et les événements passés.

En 2017, des plans d'actions par service seront élaborés, avec un focus particulier sur la Maintenance dont la performance doit être optimisée.



RENOUVELLEMENT DE L'ÉQUIPE MAINTENANCE

Nous venons de renouveler l'équipe de Maintenance du site de Saint Renan. David en tant que Responsable de l'équipe est désormais entouré de Sébastien, Patrice et Hervé.

Cette équipe qui est en place depuis septembre 2016 nous permet d'étendre les plages de couverture de présence de 4h30 à 21h30 chaque jour. Elle nous permet également d'optimiser la réalisation des plans de maintenance préventive et curative qui fiabilisent et pérennisent le fonctionnement des machines. Cette organisation porte déjà ses fruits puisqu'elle nous permet déjà de faire progresser les indicateurs de performances industrielles de façon significative.

Maintenance St Re De Gauche à droite : [Patrice](#), [Sébastien](#), [David](#) et [Hervé](#)

ENGAGEMENT N°8 AMÉLIORER LA PROTECTION DE LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Une grande action sécurité de deux semaines a été organisée sur Saint Renan courant avril afin de créer les Fiches Sécurité de Poste – FSP.

L'ensemble des salariés a participé à la rédaction de ces fiches, via des groupes de travail animés par les encadrants de proximité. Pour cela les responsables ont eu une formation spécifique d'une journée sur les FSP et sur l'animation de réunion. Ainsi pendant une heure et par groupe de 2 à 6 personnes, les membres du personnel ont pu identifier les risques des postes et machines de leur secteur et définir les consignes de sécurité et les recommandations à appliquer pour travailler en sécurité. Cette action a eu pour effet de sensibiliser l'ensemble du personnel du site à la sécurité et d'impliquer les encadrants de proximité en les rendant acteur de la sécurité via la création de FSP.

		RISQUE COUPURE / ECRASEMENT avec les pièces en mouvement	Interdiction de mettre les mains dans la machine lorsque le cycle est en cours
		RISQUE GESTES ET POSTURES lors du déplacement de la machine	Toujours être à deux pour la déplacer
		RISQUE CHOC / HEURT avec les plaques d'empreintes mal mises	Ranger les plaques sur les rails prévus à cet effet sous la machine
		RISQUE COINCEMENT DOIGT en plaçant les plaques d'empreintes dans la machine	Etre à deux quand cela est possible



ENGAGEMENT N°10 ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES PARCOURS PROFESSIONNELS

Faire monter en compétence les salariés est un des objectifs fort du groupe en terme de gestion des ressources humaines. Ainsi, Anne Tartu, Responsable Méthodes et productivité, a été formée en tant que Chef de projet pour le site de Saint Renan. Sa formation sur le terrain a duré 8 mois, en lien étroit avec le Directeur du site.

Cette démarche permet de seconder le Directeur dans la gestion des projets et en particulier sur les projets de productivité.

Par exemple, le projet de la « formeuse à cartons & dépose de saches » a été l'illustration concrète de cette montée en compétences. L'objectif était de supprimer la manutention des cartons à l'origine de Troubles Musculo Squelettiques, à la sortie de deux lignes de fabrication, la Comas 5 et la bouleuse.

Ce projet, pour lequel un investissement de 160 000€ a été réalisé, a permis de faire monter en compétences 4 personnes qui désormais conduisent cette machine. Voici un projet qui prouve encore une fois Santé et Productivité vont de pair !

LE SITE DE CORBY



L'année 2016 a été marquée par le déménagement du site de production. Nous nous sommes installés dans l'usine flambant neuve de Corby le 8 juillet. L'inauguration officielle des locaux s'est déroulée le 9 septembre en présence, entre autres, de Didier Boudy et du Député de Corby – Tom Pursglove.

Ce site est situé à seulement 30km de l'ancien, la majorité des salariés s'est donc facilement adaptée à ce changement. Mais l'avantage principal de la nouvelle usine est qu'elle est 4 fois plus grande que l'ancienne. En effet la capacité de production du site de Wellingborough devenait limitée par rapport aux attentes de nos clients. Grâce à ce nouvel espace de travail nous allons pouvoir augmenter les quantités produites et donc se placer sur de nouveaux marchés.

Franck Visser
Directeur du site





Assurer notre pérennité économique

CHIFFRE D'AFFAIRES NATIONAL (K€).....	10 000
CHIFFRE D'AFFAIRES EXPORT (%).....	2
TONNAGE PRODUITS FABRIQUÉ.....	1 807
NOMBRE DE RÉFÉRENCES PRODUITS.....	245
PART DU CA RÉALISÉ AVEC DES PRODUITS DE MOINS D'UN AN (%).....	41
PART DU CA CONSACRÉ À LA R&D (%).....	2,5
NOMBRE DE PERSONNES EN R&D.....	6%
DE RÉCLAMATIONS POUR 100 TONNES DE PRODUITS LIVRÉS.....	3,82
CERTIFICATION IFS / BRC.....	Oui
AUTRES CERTIFICATIONS : SEDEX.....	Non



Être un employeur responsable

EFFECTIF TOTAL (CDI).....	68
AGE MOYEN DES SALARIÉS.....	39
EFFECTIF FÉMININ (%).....	51
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION.....	800
NOMBRE DE PERSONNES AYANT EU AU MOINS UNE FORMATION.....	16
PART DE SALARIÉS FORMÉS (%).....	24
NB DE SALARIÉS SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL.....	5
TAUX D'ABSENTÉISME (%).....	3,4
TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	0,07
TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	70,2
NOMBRE DE CV REÇUS DE FAÇON SPONTANÉE.....	2



Préserver l'environnement

CONSOMMATION ANNUELLE D'ÉLECTRICITÉ (KWH).....	881 000
CONSOMMATION D'ELECTRICITÉ / TONNAGE PRODUIT (KWH/T).....	488
CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZ EN (KWH).....	526 131
CONSOMMATION DE GAZ / PRODUCTION TOTALE (KWH/T).....	291
CONSOMMATION D'EAU (M3).....	6 078
CONSOMMATION D'EAU / PRODUCTION TOTALE (M3/T).....	3,4
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS (T).....	140
EMISSIONS TOTALES DE GES (TEQCO2).....	556
SURCONSOMMATION MATIÈRES (%).....	En cours



Assurer notre impact sociétal et notre ancrage local

NOMBRE D'ASSOCIATIONS AIDÉES.....	0
NOMBRE DE PARTS DE DESSERTS OFFERTES AUX ASSOCIATIONS.....	0

ENGAGEMENT N°4 DÉVELOPPER L'ÉTENDUE DE NOTRE GAMME ET LES INNOVATIONS PRODUITS

Cette année encore les nouveaux produits ont été à l'honneur. Avec 41% du chiffre d'affaires du site réalisé avec des produits de moins d'un an, l'équipe R&D peut être fière du succès de ses recettes. Parmi les nouveautés, nous pouvons citer la « Sélection éclairs ».

Il s'agit d'une boîte de 12 éclairs composée d'un assortiment de 4 parfums différents. Cette gamme exclusive est mise en avant dans le catalogue « boulangerie » du distributeur.



Notre équipe de chefs travaille maintenant sur une gamme de desserts à base de chocolat pour un lancement prévu en 2017. A découvrir bientôt !

ENGAGEMENT N°7 ENTREtenir NOTRE OUTIL MODERNE, INTÉGRÉ ET EFFICACE

Le 13 juillet 2016 : c'est la date à laquelle la première production a été lancée dans l'usine flambant neuve de Corby.

L'ensemble des salariés ont donc fait leurs adieux au site de production de Wellingborough le 8 juillet pour s'installer définitivement dans les nouveaux locaux situés à seulement 30 km de là.

Quelques clients ont pu venir découvrir ce nouveau site et les retours sont jusque-là très positifs.

Ce nouveau bâtiment a été construit pour améliorer les conditions de fabrication et pour répondre à des besoins de production croissants. Il est donc 4 fois plus grand que l'ancien et est doté de 5 lignes de production pour la fabrication de cookies, pudding, tartes, cakes...

L'usine a été spécifiquement conçue pour faciliter la production. Par exemple, les nouveaux congélateurs permettent d'avoir accès en permanence aux palettes et la surface de la pièce de découpe a été multipliée par 6. Le site a également voulu être adaptable. Ainsi 5 fours sont actuellement en place, cependant des équipements complémentaires pourront être installés au besoin.

Grâce à cet investissement, toutes les conditions sont maintenant réunies pour permettre le bon développement du site de Corby.



ENGAGEMENT N°10 ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES PARCOURS PROFESSIONNELS

Le site de Corby a à cœur de développer le parcours professionnel de ses salariés. Pour cela l'équipe de direction mise sur la formation pour permettre à l'ensemble du personnel de monter en compétences et ainsi faciliter les promotions internes.



J'ai intégré l'entreprise il y a 6 ans en tant que stagiaire Chef pâtissier après mes études de cuisine. Suite à des sessions de formations, j'ai fait un bout de chemin et je suis passée de stagiaire à chef pâtissier ! Mes responsabilités étaient de développer de nouvelles recettes pour les clients puis de les tester en grandeur réelle et donc en zone de production. Récemment j'ai été promue au poste de Chef pâtissier Sénior. J'encadre désormais l'équipe des chefs pâtissiers en lien avec le département R&D. Grâce à la formation et au soutien du groupe, je pourrai bientôt prétendre au poste de Manager R&D et ainsi prendre la responsabilité de la gestion du département R&D.

Kirsty Goodjohn



J'ai rejoint Mademoiselle desserts en 2008 et j'ai travaillé dans presque tous les départements. Cela m'a permis de bien comprendre comment nous travaillons avec les clients pour créer de nouveaux produits. Récemment j'ai été promue à un nouveau poste : Process technologists. Mon rôle consiste à passer en production les nouveaux développements produits du service R&D créés en laboratoire et à suivre les bons paramètres.

Lana Paulaskaite

ENGAGEMENT N°15 RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS D'EAU



6 000 : C'est le nombre de mètres cube d'eau consommé par an par le site de Corby. Or l'eau est une ressource précieuse qu'il convient de préserver. Ainsi, pour participer à l'effort commun, un grand projet de diminution des consommations d'eau va être lancé sur l'ensemble du site en 2017. De même, pour faciliter le traitement de l'eau et donc sa réutilisation, un effort particulier va être mené pour diminuer la part de graisse et d'huile dans les effluents. Rendez-vous l'année prochaine pour voir les résultats de ce projet.



HANDMADE CAKE COMPANY

“ Cette année nous avons lancé le développement des premiers produits de la marque Oh Oui ! sur le site de Handmade à Maidenhead. Nous avons commencé par les Brownie standard et sans gluten, le Caramel shortcake standard et sans gluten, enfin l'Amande framboise sans gluten. Les prévisions de vente sont de 100 000 unités sur ces 5 produits. ”

Michael Wheeler
Directeur d'usine





Assurer notre pérennité économique

CHIFFRE D'AFFAIRES NATIONAL (K€).....	17 268
CHIFFRE D'AFFAIRES EXPORT (%).....	0
TONNAGE PRODUITS FABRIQUÉ.....	2 252
NOMBRE DE RÉFÉRENCES PRODUITS.....	238
PART DU CA RÉALISÉ AVEC DES PRODUITS DE MOINS D'UN AN (%).....	8
PART DU CA CONSACRÉ À LA R&D (%).....	1
NOMBRE DE PERSONNES EN R&D.....	4
PART DE RÉCLAMATIONS POUR 100 TONNES DE PRODUITS LIVRÉS.....	4,7
CERTIFICATION BRC.....	Oui
AUTRES CERTIFICATIONS : SEDEX.....	Oui



Être un employeur responsable

EFFECTIF TOTAL (CDI).....	150
AGE MOYEN DES SALARIÉS.....	38
EFFECTIF FÉMININ (%).....	11
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION.....	1 200
NOMBRE DE PERSONNES AYANT EU AU MOINS UNE FORMATION.....	150
PART DE SALARIÉS FORMÉS (%).....	100
NB DE SALARIÉS SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL.....	16
TAUX D'ABSENTÉISME (%).....	6,2
TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	0,00
TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	3,27
NOMBRE DE CV REÇUS DE FAÇON SPONTANÉE.....	100



Préserver l'environnement

CONSOMMATION ANNUELLE D'ÉLECTRICITÉ (KWH).....	1 944 549
CONSOMMATION D'ELECTRICITÉ / TONNAGE PRODUIT (KWH/T).....	863
CONSOMMATION ANNUELLE DE GAZ EN (KWH).....	1 101 942
CONSOMMATION DE GAZ / PRODUCTION TOTALE (KWH/T).....	489
CONSOMMATION D'EAU (M3).....	5 733
CONSOMMATION D'EAU / PRODUCTION TOTALE (M3/T).....	2,5
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS (T).....	199
EMISSIONS TOTALES DE GES (TEQCO2).....	1 084
SURCONSOMMATION MATIÈRES (%).....	En cours



Assurer notre impact sociétal et notre ancrage local

NOMBRE D'ASSOCIATIONS AIDÉES.....	300
NOMBRE DE PARTS DE DESSERTS OFFERTES AUX ASSOCIATIONS.....	36 000



ENGAGEMENT N°6

GARANTIR DES PRODUITS BONS, SAINS ET SURS

SANS GLUTEN

Le « sans gluten » est un secteur en pleine expansion et le site de HMC est bien décidé à en faire partie. Depuis le lancement de sa gamme Sans Gluten en 2013, le chiffre d'affaires de l'usine lié à ces produits a doublé pour atteindre en 2016 les 2 millions d'euros !

L'équipe développement a œuvré pour offrir aux clients une gamme de produits Sans Gluten plus étoffée. Le succès a été au rendez-vous et le savoir-faire de la société a bien été récompensé lors du concours « Great Taste Award » organisé par la « Guild of fine Food ».

Désignés comme la référence dans le domaine de la cuisine raffinée et des boissons, les Great Taste Award sont synonymes de confiance et de qualité. Or les produits sans gluten ont, cette année encore, été reconnus au concours avec 4 récompenses pour les produits : Gluten Free Carrot Cake, Victoria Sponge, Cappucino Cake et Chocolate Brownie.

Une belle réussite pour le site Handemadede Cake qui ne compte pas s'arrêter en si bon chemin.

En 2017, deux barres de produits Gluten free vont être exportées au Canada : la barre Caramel Shortcake et la barre brownie pour le client Gastronomie. Nous pourrions également voir s'ajouter la référence Raspberry & Almond qui seront vendues en retail, dans les magasins Cool & Simple.



DIMINUTION DE L'UTILISATION DE L'HUILE DE PALME

Le site de HMC a travaillé dur pour minimiser l'utilisation de l'huile de palme dans ses pâtisseries. Pour cela des produits de remplacement ont été utilisés tel que l'huile de Colza ou le beurre par exemple. Cependant pour certaines pâtisseries, l'huile de palme n'a pas pu être enlevée des recettes. Les fournisseurs ont alors été choisis selon des critères de durabilité. Ainsi, courant 2017, HMC recevra l'accréditation pour utiliser le logo Green Palm sur les emballages des produits. Green Palm est une des 4 chaînes d'approvisionnement approuvée pour la certification RSPO (Roundtable on Sustainability Palm Oil) dont l'objectif est de promouvoir la croissance et l'utilisation d'une huile de palme répondant à des critères précis de durabilité. L'utilisation du logo Green Palm garantit donc la traçabilité de l'huile de palme durable depuis la matière première jusqu'à sa consommation finale.



ENGAGEMENT N°10 ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES PARCOURS PROFESSIONNELS



Ben Morgan, Food technologist chez HMC est désormais le relais de la démarche développement Durable des sites en Angleterre. Il travaille ainsi en collaboration avec Barbara Bosquette, Responsable RSE du groupe.

Nous avons commencé à harmoniser les indicateurs et les bonnes pratiques comme la charte éthique diffusée à l'ensemble des salariés de HMC et Corby en 2016. En 2017 nous poursuivrons la démarche en intégrant le réseau UK de Global compact par exemple

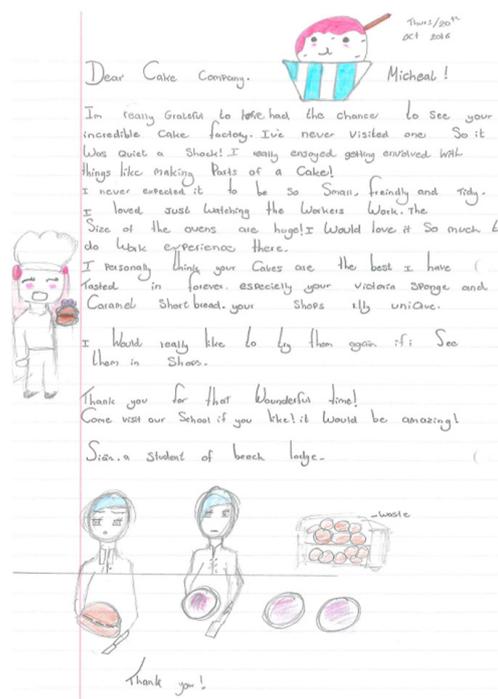
Ben Morgan.



ENGAGEMENT N°20 PÉRENNISER ET DYNAMISER NOTRE ANCRAGE LOCAL

Depuis de nombreuses années Handmade Cake entretient des partenariats avec des écoles primaires locales et des écoles de boulanger/pâtissier. Cela permet aux plus jeunes de découvrir l'univers de l'agroalimentaire et aux futurs boulangers de voir comment passer de la théorie à la pratique. Ce sont souvent des moments très conviviaux où l'on peut échanger sur notre organisation, nos métiers et nos produits.

En 2016, 5 écoles sont venues visiter l'usine dont une un peu spéciale. En effet, pour la première fois, HMC a été sollicité par une école locale « Beech Lodge School » qui accueille des enfants en difficulté. Cette visite a été très enrichissante à la fois pour les élèves et pour le personnel de l'usine. Les nombreuses lettres de remerciements envoyées par les enfants témoignent d'ailleurs de leur enthousiasme !



QUALITY PASTRIES



L'entreprise Quality Pastries, située au Pays-Bas et spécialiste incontesté du mille-feuilles surgelé, a rejoint Mademoiselle Desserts en octobre 2016.

La démarche RSE sur ce site est en cours de mise en place. L'ensemble des données consolidées seront donc disponibles dans ce rapport dès l'an prochain.



57
COLLABORATEURS



4 500 m²
DE SURFACE DE PRODUCTION



250 références
DE PRODUITS FINIS DONT LES PRODUITS PHARES : LES MILLE FEUILLES, LES CHOUX ET LES PETITS ROULÉS



3
LIGNES D'EMBALLAGE



4 200 tonnes
DE PRODUITS FINIS



Certifications

BRC AA, IFS NIVEAU SUPÉRIEUR, GMP PLUS (PERMET LA RÉCUPÉRATION DES DÉCHETS ORGANIQUES PAR UN PRESTATAIRE POUR L'ALIMENTATION ANIMALE), KAT POUR LES ŒUFS, RSPO MB POUR L'HUILE DE PALME ET UTZ MB POUR LE CACAO ET LE CHOCOLAT.



Quality PASTRIES

Insta Bakery

JAN MARTIN RIDDER
DIRECTEUR GÉNÉRAL



MARTIJN VAN BEEK
RESPONSABLE FINANCE



INGE VAN DE SLUIS
RESPONSABLE QUALITÉ



Your partner in fingerfood

Quality Foodservice

JAN VAN DIJNEN
RESPONSABLE PRODUCTION





CONTACT

BARBARA BOSQUETTE

b.bosquette@mdesserts.com

