

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

2019



Mademoiselle
DESSERTS

• IN LOVE WITH PATISSERIE •

SOMMAIRE

page
3

3 questions
à Didier Boudy

page
4

Les principaux faits
marquants en 2019

1
page
6

La RSE au cœur
de la gouvernance
et de notre
développement
économique

2
page
14

Proposer des
produits et services
responsables

3
page
22

Être un acteur
économique
responsable

4
page
30

S'engager
pour la société
et être solidaire

page
34

Indicateurs RSE
2019

Il s'agit de notre 10^{ème} rapport
de Responsabilité Sociétale et nous
sommes fiers de pouvoir mettre en avant
nos actions et transmettre notre communication
sur le progrès en lien avec nos engagements
pour le Global Compact des Nations Unies.

Depuis 2014, Mademoiselle Desserts est
engagée avec le Pacte mondial des Nations
Unies et respecte ses principes dans
les domaines des droits de l'Homme,
du travail, de l'environnement
et de la lutte contre la corruption.



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



ÉDITO

Didier Boudy
PRÉSIDENT



Comment Mademoiselle Desserts se positionne t'elle par rapport aux enjeux de la Révolution Sociétale qui est en cours ?

■ Nous sommes à la fois sereins et actifs. Sereins car notre démarche RSE a démarré en 2007 et que nous publions cette année notre 10^e rapport annuel RSE. Nous n'avons donc pas attendu la « mode » pour nous interroger sur l'impact de nos décisions sur nos parties prenantes et nous demander comment Mademoiselle contribue à rendre la société dans laquelle nous vivons meilleure.

Et très actifs car nous souhaitons toujours en faire plus et continuer à nous inscrire dans une démarche de progrès très volontariste. C'est la raison pour laquelle le Comex du groupe Mademoiselle a décidé de s'attaquer à l'Himalaya de la RSE en se donnant pour objectif de devenir une entreprise certifiée B Corp d'ici 2022 au plus tard. L'antériorité de notre engagement nous permet d'être confiants quant à notre capacité à l'atteindre dans un délai très raisonnable.

À l'heure de Yuka et du Nutriscore, plaisir et culpabilité ne vont-ils pas de paire ?

■ Si bien sûr, mais ce n'est pas nouveau. De nombreux philosophes depuis des siècles ont réfléchi sur le sujet ! Car effectivement une vraie bonne pâtisserie qui a du goût contient du beurre, des œufs, du lait, du chocolat, du sucre... Nous pouvons apposer le Nutriscore sur nos produits mais la grande majorité ne sera jamais classée A. En revanche depuis plus

de 4 ans maintenant nous sommes engagés dans le programme Clean M pour des recettes toujours plus propres et saines. Mais nous travaillons aussi à réduire les quantités de sucre pour n'intégrer que le juste nécessaire, utiliser des fibres, nous développons des pâtisseries qui contiennent plus de 50% de fruits, nous utilisons des matières premières locales dès que possible comme le lait frais, nous proposons désormais toute une gamme de produits BIO. Il y aura donc toujours un sentiment de culpabilité en dégustant nos produits mais certainement pas celui de manger la production d'une entreprise irresponsable.

« L'Usine 4.0 », un challenge pour Mademoiselle Desserts ?

■ Oui c'est un challenge. Que nous abordons avant tout sous l'angle humain. Nous poursuivons et renforçons notre démarche d'Excellence opérationnelle mais nous souhaitons également améliorer nos ateliers pour que nos salariés vieillissent bien dans leur usine. Nous avons depuis un an créé deux postes d'ingénieurs en projets industriels. Leur mission première est centrée sur l'automatisation et la robotisation. Aide à la manutention, palettisation automatique, ergonomie des postes de travail, allègement des postes à contraintes, réduction des tâches répétitives... Nous avons même installé notre premier Cobot sur notre site de Broons en Bretagne. Il s'agit d'un robot collaboratif pour soulager les tâches manuelles répétitives sur la ligne de production. Cela n'a pas été simple de passer toutes les barrières légales et réglementaires mais ça y est ! Nous avons maintenant identifié 5 autres implantations potentielles dans le groupe et nous sommes prêts à les déployer. En 2020 comme en 2019 nous investirons plus de 20M€ et une grande partie est fléchée vers l'usine 4.0. Notre nouvel ERP qui sera déployé en 2021 sera également une avancée significative vers l'usine 4.0 en connectant intimement toutes fonctions de l'entreprise dont la production pour une réactivité et une flexibilité encore améliorées.

Les principaux faits marquants en 2019

1 Valade Dordogne

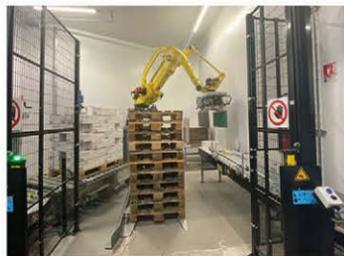


Palettisation automatique

Positionner de façon automatique les cartons sur les palettes pour supprimer la pénibilité au poste de conditionnement des produits, c'est désormais une réalité pour les équipes de fabrication des produits à base de pâte feuilletée crue. Cet investissement a permis le maintien dans l'emploi des personnes à restriction médicale. Le site de Valade totalise désormais plusieurs robots qui aident à la manutention et permettent de réduire fortement les risques de troubles musculosquelettiques. Ces projets s'inscrivent complètement dans notre démarche d'amélioration continue et la certification OHSAS.

3 Thenon Dordogne

Certains produits, dont les flans, sont emballés et palettisés automatiquement. De la même manière qu'à Valade, la santé des salariés est préservée et la sécurité, augmentée !



2 Maidenhead Berkshire

Le site a la volonté de répondre à la demande toujours croissante des consommateurs en matière de produits sans gluten. Une zone dédiée à la fabrication de ces produits est complètement opérationnelle. Cette zone permet d'éviter les croisements de matières et garantissant ainsi l'absence totale de gluten pour les personnes allergiques.



4 Corby Northamptonshire

Le site de Corby a battu tous les records en n'ayant aucun accident du travail de toute l'année 2019 ! Le taux de fréquence affiché était de 0. Félicitations à toutes les équipes qui montrent l'efficacité de mise en place d'un système de management de la sécurité.



5 Saint Renan Finistère

Au mois de mai, le site de Saint Renan a mis en place une potence d'aide à la manutention pour l'utilisation des mottes de beurre et des sacs de pulvéralents. Le site a été précurseur dans le groupe quant à l'intégration et l'utilisation de cet outil pour l'aménagement des postes de préparation des matières premières. Plusieurs sites sont en train de s'équiper sur le modèle de Saint Renan (Broons, Thenon, Renaison et Valade).



6 Renaison Loire

En 2019, l'acquisition d'un nouveau marché a permis de doubler la production de chouquettes sur le site de Renaison ! Ce sont près de 180 millions de pièces qui sont fabriquées sur l'année. Ces chiffres mettent en lumière le fort savoir-faire pâtissier du site, notamment en matière de chouquettes dont la plupart sont fabriquées avec des œufs issus de poules élevées hors cage.

7 Argenton Indre



Site certifié BIO, Mademoiselle Desserts Argenton répond aux nouvelles tendances de consommation en étoffant sa gamme BIO ! Notamment avec le développement de la madeleine, produit phare de type "snacking" ainsi que de nombreux produits à partager destinés à la restauration collective.

8 Taunton Somerset

Le site a consacré l'année 2019 à son programme de réduction de sucre dans ses desserts. Grâce à de nombreux essais et développements produits, les équipes ont réussi à diminuer de 32 tonnes la quantité totale de sucre utilisée dans la fabrication de leurs produits. Les efforts se poursuivent pour 2020 afin de permettre aux consommateurs de se faire plaisir sans culpabilité.



9 Broons Côtes d'Armor

L'équipe R&D a modifié les recettes de deux biscuits en supprimant l'émulsifiant E471. Le *rond tout chocolat* et le *sapin chocolat noir* sont désormais complètement "clean" ! Le travail quotidien des équipes R&D permet de proposer à nos consommateurs des produits sans ingrédients controversés pour la santé.



10 Weert Pays-Bas

Pour l'ensemble des produits conditionnés en blisters, nous avons remplacé le Polystyrène, qui n'est ni recyclable ni biodégradable, par du PET. Ce développement a été mené par les équipes qualité et R&D, en support de la production et du commerce. Une belle progression en terme de préservation de l'environnement !

11 Tincques/Aubigny Pas de Calais

Les Délices des 7 vallées, leader français pour la fabrication des beignets au format "mini", a intégré le groupe fin 2018. Les produits viennent idéalement compléter notre gamme de snacking avec également des muffins, beignets et tropéziennes... Nos valeurs de Bienveillance, Audace, Plaisir et Engagement prennent tout leur sens au sein des équipes des différents sites.



Bonne santé et bien-être au travail



Industrie, innovation et infrastructure



Améliorer la nutrition, promouvoir l'agriculture durable



Consommation et production durables



Partenaires pour la réalisation des objectifs



1

La RSE au cœur de la gouvernance et de notre développement économique



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS

100%
des sites intégrés au programme Clean M

Contribution à :
10 ODD

Nos parties prenantes



Clients & consommateurs

Apporter des produits toujours plus sains qui apportent toujours autant de plaisir, tout en accompagnant la tendance des consommateurs pour le « mieux manger ».
Dialogue avec nos clients pour le développement de produits « responsables ».



Agences de recrutement

Lien étroit avec les agences locales afin de mieux recruter.
Co-construction de plans d'actions de vigilance sur les réglementations et les postes pour assurer que les collaborateurs soient en phase avec les profils attendus.



Associations - Banque Alimentaire

Partenariat avec les associations locales sous forme de mécénat financier ou en dons de pâtisseries. Contribution à l'aide alimentaire dans le cadre de démarches solidaires.



Pouvoirs publics & Collectivités

Ancrage local, subventions pour investissements, dialogue et participation à la vie du territoire avec l'agence de l'eau, les communautés de communes, les mairies, l'ADEME.



Fournisseurs

La stratégie d'achats responsables porte principalement sur des contrats long terme, une démarche en filières pour la farine, les œufs, les produits laitiers..., une priorité pour le "local" dès que possible et des évaluations RSE.



Écoles & Organismes de Formation

Accueil continu de stagiaires et d'alternants du stage de troisième au bac +5 afin de construire des parcours professionnels adaptés, développer la marque employeur et l'attractivité.



Organismes internationaux

Intégration de l'agenda 2030 de l'ONU à travers une réponse aux 17 Objectifs de Développement Durable. Rapport RSE en lien avec les attentes du GRI. Travaux avec le Global Compact.



Pairs

Mademoiselle Desserts est membre du collectif 3D avec Coop de France, du réseau Altère en Nouvelle Aquitaine, du Global Compact. Le groupe est adhérent à la FEB (Fédération des entreprises de Boulangerie-Pâtisserie).

EXTERNES



Actionnaires & Investisseurs

Conscients de l'importance des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance, nos investisseurs suivent de près les indicateurs de performance RSE.

INTERNES



Collaborateurs

Communication interne, newsletter... charte éthique de comportement affichée et communiquée à l'embauche, plan d'intégration et de formation, promotion de l'activité sportive pour le bien-être.



Instances Représentatives du Personnel

Les membres du Comité Social et Économique (CSE) dont les syndicats professionnels, assurent l'expression collective des salariés ainsi que les attributions en matière d'activités sociales et culturelles.

Nos valeurs reflètent ce que nous sommes et transmettent notre vision de l'entreprise. Elles guident nos relations et notre façon de travailler avec nos diverses parties prenantes.

nos valeurs

BIENVEILLANCE

AUDACE

ENGAGEMENT

PLAISIR

Vu d'ici

« La Bienveillance, au sein de l'équipe R&D du site de Maidenhead, signifie être à l'écoute les uns des autres et accepter de prendre en compte tous les points de vue. Nous développons des produits en pensant aux équipes de production, en respectant les compétences et les métiers. »

Vu d'ailleurs

« J'ai apprécié effectuer la formation "Reflex ostéo" chez Mademoiselle Desserts dans le cadre d'une action "bien-être au travail" des salariés. Divers thèmes ont été abordés, tels que la nutrition, la respiration, le sommeil et la relaxation. Les employés ont été sensibilisés à ces sujets, à travers des exercices de bonnes postures de travail, des étirements et des conseils pour réduire et prévenir le stress et les problèmes musculosquelettiques. Les participants ont trouvé un grand intérêt à cette formation, utile autant pour la vie professionnelle que personnelle ! »

Vu d'ici

« Jean Cocteau disait "Le tout dans l'audace, c'est de savoir jusqu'où on peut aller trop loin". L'audace au sein de notre usine c'est de savoir jusqu'où on peut aller... Trop loin ! Cela nous permet de développer des produits à ce jour peu connus sur le site : nouvelles recettes, nouvelles matières premières, certifications bio, UTZ, Vegan, Halal... L'audace naît des opportunités. Ces défis nous permettent de multiplier nos savoir-faire et développer nos compétences. C'est cette audace qui nous permet "d'évoluer et d'innover au quotidien". »

Vu d'ailleurs

« Depuis 2018, Mademoiselle Desserts et Miramar travaillent ensemble pour réutiliser les fluides frigorigènes naturels utilisés sur leurs sites. Ensemble, en 2020, nous avons mis en place une installation de production fonctionnant au CO2, permettant l'inclusion de la récupération de chaleur dans la nouvelle usine. La chaleur retirée des produits pendant leur refroidissement post-cuisson est maintenant extraite et utilisée pour chauffer l'eau pour les services d'hygiène. La nouvelle installation agit comme un exemple phare de l'ingénierie éthique et responsable et nous sommes fiers d'avoir atteint cet objectif grâce à un partenariat à toutes les étapes. »

Vu d'ici

« En intégrant le groupe fin 2018, j'ai trouvé des valeurs humaines et des ambitions similaires à celles que j'avais eues le plaisir de découvrir à mon arrivée sur Argenton-sur-Creuse en 2016. Embauché en tant que chef d'atelier, l'opportunité m'a rapidement été donnée d'occuper le poste de responsable de production. Durant 2 ans, avec l'appui de nos 3 chefs d'ateliers, nous avons redéfini le rôle de notre encadrement intermédiaire, en focalisant nos efforts sur la sécurité, la communication, le pilotage de la performance... Fin 2019, soutenu par la direction du groupe MD, j'ai pris les fonctions de directeur d'usine, preuve de la réelle volonté du groupe de favoriser l'évolution interne de ses collaborateurs. »

Vu d'ailleurs

« Les élèves d'AgroParisTech souhaitaient remercier Mademoiselle Desserts pour son engagement tout au long de l'année 2019 à travers divers partenariats : Tournoi Inter-Promos, Concours de Cuisine des Grandes Écoles... Dès le premier contact, l'entreprise s'est montrée enthousiaste et partante pour soutenir des événements importants de la vie associative de l'école. Les desserts de Mademoiselle Desserts sont de qualité, les moelleux ont un goût chocolat prononcé très agréable, ils ont fait l'unanimité auprès des participants lors du Tournoi Inter-Promos ! »

Vu d'ici

« J'ai rejoint le groupe Mademoiselle Desserts en 2017 en tant que responsable commercial de l'équipe néerlandaise. Tout d'abord : j'adore la pâtisserie ! C'est un réel plaisir de voir et déguster toutes les belles pâtisseries que nous fabriquons au sein du groupe. Ce que j'aime le plus, c'est lorsque nous travaillons en équipe et apportons de nouveaux concepts aux clients. Lorsque je vois nos pâtisseries en rayon, je suis fière et heureuse ! »

Vu d'ailleurs

« J'ai la chance de collaborer avec Mademoiselle Desserts depuis maintenant 2 ans, à travers la mise en place d'un partenariat ayant abouti au lancement d'une gamme de muffins sous licence de marque Boursin et Kiri... et bientôt La vache qui rit. J'ai particulièrement apprécié le professionnalisme des équipes, qui ont apporté leur expertise commerciale, marketing et R&D au projet. Mais ce sont surtout les qualités de savoir-être qui m'ont marquée : des échanges constructifs et passionnants, une disponibilité et un engagement hors pair, et un véritable enthousiasme tout au long de notre collaboration... tous les ingrédients réunis pour faire aboutir des projets ambitieux et innovants ! »



Melissa Shaw
Chef de projet R&D,
Maidenhead
UK



Xavier Grall
Osthéopathe
France



Rémi Brissoneau
Responsable Qualité
site d'Argenton
France



Gregory Pelling
PDG, Miramar
Engineering
UK



Thomas Dupré
Directeur d'usine
site d'Argenton
France



Les étudiants
du Bureau des Élèves
d'AgroParisTech
France



Nicole Van Der Graaf
Responsable commerciale
Weert



Hélène Doffoël
Marketing Manager
Bel Foodservice



**LE RÉFÉRENT
QUI APORTE
LA MEILLEURE SOLUTION
DE PÂTISSERIE
AUX PROFESSIONNELS**

APPROVISIONNEMENTS



Les matières premières et emballages que nous utilisons font l'objet d'une attention particulière, pour garantir la meilleure qualité mais aussi le respect de nos valeurs.

Matières premières

d'origine végétale
farine, sucre, chocolat...

d'origine animale
lait, crème, œufs...

✓ **Sourcing responsable, évaluation RSE** des fournisseurs

✓ **Sourcing responsable, évaluation RSE** des fournisseurs

✓ **Soutien des démarches engagées**
(Démarches filières, Global Gap, Charte des bonnes pratiques d'élevage)

✓ **Attention au bien-être animal**

✓ **Réduction des produits phytosanitaires**

✓ **Réduction des émissions de gaz à effet de serre**

✓ **Achat en local** dès que possible

✓ **Achat local** dès que possible

Autres ingrédients

Emballages

Réduction et si possible **suppression** des ingrédients et **additifs controversés**.

↓ **Éco-concevoir** les produits, **réduire** l'usage de **plastiques**.



Fabrication et innovation

76 000 tonnes de pâtisseries fabriquées.

10%
C'est la part du Chiffre d'affaires réalisée avec des produits de moins de 1 an.

Consommation énergétique

🔥 **Gaz** + ⚡ **Électricité**

81 117 000 Kwh

💧 **Eau**

3,33 m³ par tonnes de produits fabriqués

Humain

1900 collaborateurs

49% hommes | **51%** femmes

43 ans âge moyen

Des valeurs partagées conformes à notre charte éthique.

Sorties d'usine

🗑️ **75%** des déchets recyclés

L'équivalent de **350 000 €** de pâtisseries données aux **associations d'aide alimentaire**

280 Associations soutenues

CONSOMMATION

Notre gamme pâtissière est disponible en :

- Bases pâtissières
- Desserts
- Snacking
- Produits anglo-saxons...

- Grande distribution
- Restauration hors foyer

Marque consommateur



dont des produits labélisés :



Sans gluten

Des cahiers des charges élaborés avec nos clients, souvent dématérialisés.

FABRICATION



8 SITES EN FRANCE

3 SITES EN ANGLETERRE

1 SITE AUX PAYS-BAS

« Destination Desserts Durables » est LE projet du groupe depuis plusieurs années. Il représente un véritable engagement de l'entreprise :

- Une croissance économique durable
- La fabrication de produits beaux, bons, sains et sûrs
- L'excellence industrielle
- La préservation de la santé et de la sécurité au travail des collaborateurs
- Un programme d'Innovations ambitieux: *Think out of the box*
- Des achats responsables de nos matières premières
- La consommation durable des emballages



NOTRE PROGRAMME CLEAN M



Mademoiselle Desserts poursuit plus que jamais son programme Clean M. En 2019, nous avons supprimé le E171, dioxyde de titane, et le E172, dioxydes de fer, de l'ensemble de nos pâtisseries pour le marché français.

Notre principale référence de madeleine ne contient plus de phosphate. Nous proposons désormais un Délice aux fraises sans gélatine. Ce sont des dizaines de produits qui ont été «cleanés» !

«Le site de Tincques a intégré le groupe Mademoiselle Desserts fin 2018. La démarche Clean M est parfaitement en adéquation avec les actions qui étaient déjà en cours depuis quelques années pour supprimer des substances controversées. Par exemple, nous avons beaucoup travaillé à la suppression de sorbate dans le fourrage de beignets, nous poursuivons en 2020, particulièrement pour les fourrages aux fruits », Julie Cohen-Solal, Responsable R&D Tincques/Aubigny.

En terme de sourcing, nous privilégions l'origine locale dès que possible. Les principaux volumes de matières premières que nous approvisionnons viennent de régions proches de nos sites de production : farine, lait, crème, œufs, sucre de betterave...

Nos objectifs

Poursuivre

le travail de réduction des substances controversées

Privilégier

les origines locales

Travailler en filière

avec nos fournisseurs

Marine DELACOURT acheteuse

« Le sucre de betterave provient du nord de la France, nous nous déplaçons régulièrement pour rencontrer nos fournisseurs et référencer des matières premières de qualité et de nos régions. Nous sommes fiers de travailler avec des fournisseurs locaux dès que possible et nous continuerons dans cet esprit autant que possible. »



L'OUTIL DU FUTUR

Optimiser l'efficacité énergétique des installations, faciliter les maintenances et l'ergonomie des postes de travail, améliorer la productivité... toutes ces actions et ces investissements participent à entretenir nos usines et à garantir l'excellence industrielle.

Nos objectifs

Des projets de COBOTS

identifiés à installer

Une maîtrise renforcée

de l'énergie frigorifique pour supprimer des fluides frigorigènes

Le déploiement

de la palettisation automatique sur les sites

Un système d'informations

consolidé et agile



LA MARQUE EMPLOYEUR

Le dialogue, le maintien d'un bon climat social et l'application de notre charte éthique sont toujours au cœur de notre engagement. Cette année nous souhaitons mettre en avant le groupe Mademoiselle Desserts et ses valeurs. Nous développons, entre autres, la partie dédiée aux Ressources humaines de notre site internet, pour partager la réalité de cet engagement. Ainsi, nous diffuserons le témoignage de nos collaborateurs sur leurs carrières au sein du groupe, développerons et renforcerons des partenariats avec les écoles d'agroalimentaires et notre participation aux salons de l'emploi.

Nos objectifs

Attirer les jeunes talents

et transmettre nos savoirs et savoir-faire aux professionnels de demain

Professionaliser, maintenir et développer notre politique d'alternance

: 25 alternants en 2019 dans le groupe en France contre 14 en 2018

Participer au développement de notre **marque employeur**

Augmenter notre visibilité

Nous avons recruté 262 personnes au sein de groupe en 2019.



L'ENVIRONNEMENT

Pour diminuer l'impact de ses activités sur l'environnement, Mademoiselle Desserts poursuit ses actions de réduction et de valorisation des déchets et la limitation de l'usage du plastique dès que possible. Les équipes, en 2019, se sont impliquées dans le projet GREEN pour réduire les consommations de gaz, d'électricité, d'eau et les émissions de gaz à effet de serre.



Nos objectifs

Poursuivre nos actions

dans le cadre de la démarche GREEN de réduction des consommations d'énergie et d'eau, optimiser encore le tri et la valorisation des déchets en collaboration avec nos prestataires.

Dès 2020 nous allons lancer notre **programme PACK M** pour supprimer 100% des plastiques noirs à 2021, avoir 100% d'emballages recyclables à 2022, réduire de 20% l'utilisation de tous les plastiques, conditionner des produits dans des emballages cartons certifiés FSC pour 50% d'entre eux à 2025.

2

Proposer des produits et services responsables



2 FAIM «ZÉRO»
Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE
Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

Des pâtisseries "clean"

Dans cette farandole de choux, nous avons remplacé la crème végétale par de la crème de lait, nous avons simplifié la poudre à lever en retirant les phosphates et ajouté du bon caramel.



À l'écoute du marché

Toujours soucieux d'être au plus près des attentes des consommateurs, nous observons toutes les tendances, sans pour autant faire la moindre concession sur la qualité de nos produits.

BIO

Fort de son expertise et de son savoir-faire en pâtisseries, Mademoiselle Desserts propose désormais une gamme complète de produits BIO composée d'ingrédients simples et d'origine France pour la grande majorité. Les packagings sont adaptés et étiquetés pour un gain de temps et un respect de la réglementation Bio en vigueur.



SANS GLUTEN

Mademoiselle Desserts Maidenhead en Angleterre, fabrique toute une gamme de produits sans gluten dont des barres "gluten free", fabriquées à partir d'ingrédients de grande qualité et selon des savoir-faire traditionnels.



MOINS DE SUCRE

En Angleterre, et à travers les 3 sites de production, nous travaillons à la réduction du sucre dans nos produits, en conformité avec le guide national pour la réduction du sucre. L'objectif est de réduire de 20% la quantité de sucre ingérée quotidiennement en 2020. En 2019, en combinant "amidon de blé et fibre de chicorée", nous avons supprimé 32 tonnes de sucre à l'année !





Laura Manning
Buyer, Bakery & Desserts



« Mademoiselle Desserts est engagée à plusieurs niveaux avec Bidfood, nos deux équipes techniques étant à la pointe de cette synergie. Mademoiselle Desserts a fourni une solution innovante de réduction du sucre dans nos produits sans impact sur la qualité des produits et a déployé un programme proactif pour les produits «clean label», appelé Clean M. Leur approche pour Clean M est raisonnable, très détaillée et montre une réelle compréhension des enjeux alimentaires à venir. Ils nous aident à pérenniser notre catégorie de desserts. »

Nos galettes des rois, muffins, beignets... au Nutella

Forte de son expertise en pâtisseries, Mademoiselle Desserts réalise une gamme ultra-gourmande de délices au Nutella. La qualité des pâtisseries allée au goût unique de la fameuse pâte à tartiner permet de développer des nouvelles recettes en phase avec les attentes des consommateurs.

Et l'huile de palme dans tout ça ? Conscients de notre responsabilité, 100% de l'huile de palme contenue dans les produits est certifiée RSPO au niveau ségrégué, garantissant une traçabilité depuis les plantations d'origine jusqu'à l'utilisation dans les usines.



Snacking d'or !



Notre mini Muffin BOURSIN® Ail & fines herbes a été lauréat des Snacking d'Or dans la catégorie Concept Apéritif. Cette innovation a été identifiée parmi les produits les mieux adaptés à l'univers de l'alimentation rapide et nomade en 2019.



Le Brookie

SITE DE MAIDENHEAD

Anthony Saison
Category Manager

« Les pâtisseries avec de la pâte à cookie sont juste des incontournables en Angleterre, pour les enfants bien sûr mais également pour les parents ! La cuisine typée américaine est tendance. Ainsi nous avons développé un Brookie au chocolat, mélange de brownie et de cookie, un vrai délice. »



Carrot cake



Notre fameux carrot cake se décline désormais en version sans gluten et en barre individuelle à emporter partout. Les produits sans gluten sont fabriqués dans un atelier dédié, emballés individuellement et manipulés soigneusement pour éviter toute contamination croisée.

Notre participation aux salons

Durant l'année, nous participons à divers salons professionnels à travers le monde, depuis Orlando à Tokyo en passant par Londres ou Amsterdam, nos équipes sont mobilisées sur le terrain ! Et ce fut une année record pour le SIRHA avec plus de 225 000 visiteurs sur le salon, nous avons pu rencontrer nos clients et de nombreux prospects.



Les coquilles de Noël



SITE DE TINCQUES

Isabelle Reigner
Adjointe de production

« C'est une tradition très forte chez nous, déclinée en format individuel de 50 gr, pour les enfants des écoles à la Saint Nicolas, ou en format familial de 400 gr, à partager en famille après la messe de minuit ou au petit déjeuner le 25 décembre ! Nature, au chocolat, au sucre ou au raisin, les sites de Tincques et Aubigny en fabriquent plus de 2 millions chaque année. La fabrication s'étend sur 2 mois, les coquilles sont vendues fraîches, crues ou précuites à nos clients de la GMS. Les coquilles de Noël, fraîches, fabriquées au jour le jour, sont certifiées "Saveurs en Or" ! »

Les bûches

Mademoiselle Desserts a revisité ses bûches emblématiques avec des recettes encore plus naturelles : des bûches Charlotte Tiramisu ou encore un entremets sapin aux deux chocolats.



Assurer la sécurité des denrées alimentaires et répondre aux enjeux de santé

La Traçabilité garantie

La traçabilité permet d'assurer une protection élevée de la santé et de la sécurité des consommateurs. Ces normes toujours plus rigoureuses nous amènent à recourir à des outils de traçabilité et d'identification des matières premières, des emballages et des produits finis toujours plus performants.

Chaque site de production est équipé de systèmes d'enregistrement informatisé de l'information. Nous sommes en mesure de fournir toutes les informations légales et nécessaires notamment sur l'origine des matières premières, des emballages, des produits finis, et d'identifier toutes les étapes de transformation du produit, depuis la mise en œuvre des ingrédients jusqu'au lieu de commercialisation.

Nous assurons une veille permanente des réglementations mais également des alertes sanitaires. La garantie de la traçabilité est un enjeu majeur.



Sur le site de TAUNTON : L'audit de certification BRC

Le site de Taunton a renouvelé avec succès sa certification BRC (British Retail Consortium) ! Le site conserve sa certification au niveau AA+ garantissant ainsi la meilleure sécurité des produits pour les consommateurs. Les salariés n'ont pas manqué de fêter leur succès !



Proposer des produits toujours plus sains et responsables



Sur le site de VALADE :

Une tarte aux framboises, SANS amidon modifié, SANS colorant artificiel mais AVEC un arôme naturel de vanille, du jus concentré de citron... Notre équipe R&D travaille chaque jour au développement de produits bons, sains et sûrs pour répondre aux attentes des consommateurs. Notre tarte aux framboises contient notamment 36% de fruits et du jus concentré de citron... les œufs sont issus de poules élevées au sol.



Sur le site d'ARGENTON :

Le site d'Argenton fabrique de nombreuses madeleines, natures ou fourrées aux fruits, au chocolat... En 2019 nous avons déjà supprimé le phosphate de la poudre à lever pour certaines références et nous poursuivons en 2020.



Fanny Michonneau Responsable R&D Valade et Saint Renan

« Notre équipe R&D aigüise régulièrement ses talents et ses savoir-faire grâce à des actions de formation. En 2019, lors de diverses sessions, nous avons travaillé sur des combinaisons innovantes de process et d'ingrédients. »



Sur le site d'ARGENTON : Certification "bio"

De nombreux produits ont été intégrés dans la gamme "bio" grâce à la certification biologique effectuée le 28 octobre 2019. Il s'agit essentiellement d'un audit de traçabilité des ingrédients et des flux en production. La gamme comprend à présent le fondant et le cake au chocolat, la madeleine, le moelleux au chocolat et aux pommes et les chouquettes.



Bio et vegan !

Nos équipes R&D travaillent sans cesse sur les nouvelles tendances pour apporter « le meilleur » au consommateur. Notre fondant au chocolat est désormais disponible en version Vegan et Bio !

Vegan apple pie

En Angleterre, les produits Vegan sont très appréciés et demandés par les consommateurs. Nous avons développé une tarte aux pommes, "apple pie", vegan, avec des pommes Bramleys. La pâte croustillante est fabriquée sans aucun ingrédient d'origine animale.



Gluten Free Lemon meringue

Une tarte au citron meringuée, sans gluten, c'est possible en remplaçant la farine de blé par un mélange de farines de riz, tapioca, pommes de terre... La demande de produits sans gluten ne cesse de croître depuis quelques années.



SITE DE THENON

Jean-Michel Pascaud Responsable Production et Maintenance

« Le premier détecteur à rayons X du groupe Mademoiselle Desserts a fait son entrée sur le site de Thenon. C'est un outil à la pointe de la technologie qui permet de garantir la sécurité des denrées alimentaires. Cet appareil détecte tous les corps étrangers : bois, métal, plastique, verre. Les produits avec des moules en aluminium pourront être surveillés, là où les détecteurs de métaux étaient habituellement inefficaces. Cette machine a une 2^e fonctionnalité, elle écarte de la ligne de production les produits non conformes en les scannant de la même façon qu'une radiologie humaine. 100% des flans pâtisseries bénéficient désormais de cette amélioration, c'est une avancée considérable ! »



Entretenir l'outil de production

En 2019 le groupe a investi plus de 16 millions d'euros : outils de production, sécurité, énergie... Notre politique d'investissements permet d'innover, d'entretenir en continu les équipements et de réaliser des maintenances préventives efficaces.



D-WAY, l'excellence industrielle

En 2019 nous avons fortement progressé sur le plan de l'entretien des équipements de nos usines de production France. À Broons par exemple, nous avons travaillé sur la maîtrise des équipements, avec une progression de 27% par rapport à l'année 2018.

En zone de production, la volonté de Mademoiselle Desserts est de rendre les opérateurs plus autonomes. Le groupe souhaite qu'ils aient les capacités d'effectuer, seuls, les premiers niveaux de maintenance sur les machines afin d'être plus autonomes et performants lorsqu'un problème survient. Un des objectifs est l'implication de tous les opérateurs dans le processus d'excellence industrielle et cela passe par une culture du management et un fort partage des connaissances.



À TINCQUES :

En 2019, c'est un investissement de 6,5 millions d'euros qui a permis l'installation d'une nouvelle ligne de production en mini-beignets. Une deuxième phase de travaux est planifiée en 2020 pour mettre en place l'emballage automatique des produits. L'ensemble des équipes a été mobilisée pour le lancement : le service Travaux neufs, les chefs d'équipes et les postes clés pour rédiger les procédures opérationnelles. Une nouvelle technologie a été développée et permet de doser de façon plus précise les fourrages chocolat, Nutella... Les temps de nettoyage sont également optimisés.



À MAINDENHEAD : Zone sans gluten

Le site a investi plus d'un million et demi d'euros pour la construction d'une zone de production sans gluten de 500 m². 39 personnes travaillent exclusivement pour la fabrication des produits sans gluten, soit 20% des effectifs. Les produits sans gluten représentent un quart des produits fabriqués sur le site, preuve qu'une grande partie de nos consommateurs sont demandeurs de cette catégorie de produits.



Les robots collaboratifs poursuivent leurs déploiements !

Après le déploiement sur notre site de Broons, les projets de COBOT se poursuivent. Nous avons identifié 5 utilisations diverses : chargement de chariots, décoration des gâteaux, palettisations... en France et en Angleterre !



À SAINT RENAN : Encaissage automatique

En 2019, une des lignes de conditionnement a subi d'importantes modifications et modernisations pour un investissement de 480 000€. Depuis l'été, l'encaissage et la palettisation sont automatisés. Une série de trois robots « araignée » place les produits surgelés dans les cartons, et un robot « 6 axes » positionne les cartons sur la palette.

SITE DE SAINT RENAN

Florent Isoard Directeur Usine

« Les objectifs étaient multiples. Au-delà des gains de productivité, ces robots ont permis la suppression des gestes répétitifs lors de la mise en carton ainsi que la suppression du port de charges lors de la palettisation. Ils ont aussi rendu possible une montée en compétences des opératrices de conditionnement en conductrices de machines. Leur ancien poste, très manuel, est dorénavant un poste de pilotage et de contrôle qualité. »



INTERVIEW

Quentin Lamothe

Chargé de projets industriel du groupe, Quentin travaille sur différents projets visant à l'automatisation des tâches pénibles. Arrivé chez Mademoiselle Desserts en 2018, il nous présente son métier...



« Avec Yann Sauvaget, nous travaillons à la direction technique du groupe, on opère sur l'ensemble des sites que ce soit en France, en Angleterre ou aux Pays Bas. Nous sommes ingénieurs, chargés de projet industriel. Chaque site dispose d'une enveloppe d'investissement pour des projets sur différentes thématiques :

- Productivité
- Robotique
- Capacité
- Projet énergétique
- Volume

Notre but est de pousser ces projets, en mettant en relation les usines et les fournisseurs et les accompagner sur la partie étude technique. Pour chaque projet, on monte un comité de pilotage sur le site qui va suivre son déroulement et son évolution.

On identifie les projets soit via une demande des sites soit une demande du commerce, ensuite on élabore le cahier des charges qui va décrire les besoins, on contacte alors plusieurs fournisseurs qui vont nous proposer des solutions techniques. Cette phase permet de relever de nouvelles contraintes, et d'affiner la demande.

Une fois la solution trouvée, on entre dans la phase de négociation avec les fournisseurs pour faire le choix le plus pertinent en termes de rapport qualité/prix.

On part d'une situation initiale et en discutant avec les équipes et les fournisseurs, on affine le projet, l'idée étant de mettre en place une solution qui engendre le moins de changement, dans la zone (flux, positionnement des équipements), de modification du produit. L'objectif est de permettre de diminuer ou supprimer la pénibilité pour l'opérateur. »



Un nouvel atelier à ARGENTON-SUR-CREUSE :



L'ouverture d'un nouvel atelier en 2019 vient clôturer un programme d'investissements de 11m€ qui a démarré en 2013 et qui a permis à l'entreprise de doubler la capacité de production pour porter la surface du site à plus de 5 500m². Cet atelier nous permet de répondre à la demande croissante que nous avons sur les produits individuels comme les fondants chocolat ou les madeleines. Cet investissement s'inscrit dans la philosophie de l'entreprise : des recettes et des tours de mains artisanaux combinés à la rigueur et des principes industriels.



3

Être un acteur économique responsable



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	4 ÉDUCATION DE QUALITÉ	5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE	16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

« L'éthique, le respect des personnes et de l'environnement, la qualité de vie au travail, sont au cœur de nos préoccupations. Parce que le résultat compte autant que la façon de le délivrer. »



Respecter les droits de l'Homme et le code du travail, respecter les principes de l'OIT, communiquer et échanger de façon transparente avec les collaborateurs, mettre la Qualité de Vie au travail au cœur de nos préoccupations actuelles..., c'est pérenniser l'activité au travers des relations humaines indispensables à notre organisation.

Notre charte éthique

En 2019 nous mettons à jour notre charte éthique et nous intégrons nos deux nouveaux sites d'Argenton et Tincques/Aubigny. Cette charte participe à notre stratégie et à notre engagement pour un développement durable de nos salariés, dans la pérennité de nos activités. Elle repose toujours sur des principes d'actions et de comportement et garantit notre soutien aux 10 principes du Global Compact. Chacun doit respecter ces règles de conduite éthique au sein du groupe.

Nous avons illustré cette charte sous forme humoristique dans notre livret interne qui sera diffusé en 2020.



SITES EN ANGLETERRE

Jaqui MacGee,
UK group HR Manager

« J'ai intégré le groupe en 2019. En Angleterre nous avons également communiqué la charte pour tous les salariés. Je dois dire que les illustrations "décalées" permettent de faire passer clairement les messages et de façon ludique ! »



SITE D'ARGENTON

Tiphaine Franchisse,
chargée de RH Argenton

« Le fait d'utiliser des photos « décalées » des collaborateurs du groupe pour illustrer les bonnes pratiques permet de sensibiliser les personnes plus efficacement et de façon ludique. Les pratiques éthiques font déjà partie de notre ADN au sein du site Mademoiselle Desserts Argenton. »

S'avoir s'adapter au nouveau monde - une marque employeur attractive

L'année 2019, une année de partage avec les jeunes, les étudiants, les enseignants, pour leurs faire découvrir l'intérêt de nos métiers, nos valeurs et les diverses opportunités de carrière.

CGenial : les professeurs en entreprise



Pour la troisième année consécutive, en novembre 2019, dans le cadre de l'opération "Profs en entreprise", un groupe de 7 professeurs de collèges et de lycées de la région étaient conviés sur le site de Mademoiselle Desserts Valade. L'enjeu est de montrer la réalité de l'industrie agro-alimentaire. Les professeurs peuvent ainsi effectuer un retour d'expérience concret auprès de leurs élèves. L'après-midi a débuté par une présentation de l'entreprise réalisée par le Directeur d'usine Patrice Campourcy, elle s'est poursuivie par une visite guidée du site et s'est achevée par un temps d'échanges autour d'une dégustation de pâtisseries !



Développement de parcours AFEST au sein du Groupe Mademoiselle Desserts

L'AFEST, Action de Formation En Situation de Travail est une nouvelle conception de la formation au poste. Le principe est de former les collaborateurs à une compétence qui ne s'acquiert qu'en situation de travail. Celle-ci est décomposée en étapes par le formateur. L'apprentissage est associé à une période de réflexivité, pour adapter la formation à chaque apprenant.

Mise en place sur les sites de Broons et Valade pour la conduite de machines, l'AFEST, grâce à la mobilité intersite, a permis aux conducteurs de machine de monter en compétences et augmenter leur employabilité.

L'objectif 2020 est axé sur la poursuite de ce type de formation sur l'ensemble des sites et de mettre en place une transversalité de la conduite de machine au sein du Groupe Mademoiselle Desserts.

Être attractif pour attirer de nouveaux talents

Intervention de Mademoiselle Desserts à PURPAN

Mademoiselle Desserts participait à une table ronde consacrée à la Responsabilité Sociétale des Entreprises avec les étudiants de l'école d'ingénieurs de Purpan. L'opportunité pour le groupe d'échanger sur ces enjeux, qui s'associent désormais aux enjeux techniques de l'Ingénierie agroalimentaire, enseignés au sein de l'école.



Barbara Bosquette, Responsable Développement Durable

« Notre engagement auprès des jeunes générations fait partie de notre ADN, nous avons à cœur de développer des partenariats solides avec les écoles implantées localement, par exemple avec l'Agro Campus Ouest de Rennes et ENSIBS à Lorient pour le site de Broons, l'ESIAD de Brest pour le site de Saint Renan, et l'ISA à Lille pour le site de Tinquès, et l'école Purpan à Toulouse pour le site de Valade... Nous offrons des missions diversifiées, à forte valeur ajoutée, à nos alternants et leur garantissons un accompagnement en entreprise par un tuteur expérimenté. »



La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

La GPEC assure l'adéquation entre les compétences des collaborateurs et les besoins du Groupe. Ainsi depuis 2018, le Groupe Mademoiselle Desserts, aidé de professionnels, réalise un diagnostic GPEC pour chacun des sites afin de construire un plan d'action audacieux et innovant par sites et pour le Groupe.

Gestion des carrières, formation, intégration sont au cœur de la politique Mademoiselle Desserts



TINQUES : Certificats de Qualification Professionnelle

Mademoiselle Desserts donne l'opportunité à ses salariés de progresser par le biais des formations internes ! Le groupe s'engage pour permettre à celles et ceux qui le souhaitent d'obtenir un diplôme, le « Certificat de Qualification Professionnelle » ou CQP. Quatre des collaborateurs de Mademoiselle Desserts ont ainsi décroché leurs diplômes au terme de deux années de formation. Cindy Louette, Jason Gilles, Jérôme Halbot et Sylvie Quéval se sont ainsi vu remettre leur diplôme lors d'une cérémonie organisée en leur honneur. L'occasion également de remettre les médailles du travail à 13 personnes ayant passé entre 20 et 42 ans dans l'entreprise.



BROONS : une méthode innovante pour le recrutement

Le site de Broons a mis en place une méthode originale pour recruter 10 techniciens en CDI. Cette méthode de recrutement par simulation (MRS) a été lancée par Pôle Emploi. Le recrutement de ces personnes ne s'est pas basé sur leurs diplômes ou leurs expériences mais sur leurs capacités à effectuer le poste. D'abord, les techniciens du site ont repéré l'ensemble des capacités nécessaires pour les différents postes, ensuite, les ressources humaines les ont traduites en plusieurs exercices pratico-pratiques. Concrètement, les candidats réalisent divers exercices qui permettent de montrer qu'ils ont les prérequis en habileté pour le poste envisagé. Belle initiative !



WEERT : Speed dating

Weert innove en termes de recrutement et utilise les "nouvelles tendances". En lien avec notre agence de recrutement, nous avons organisé des sessions de "speed dating". Nous avons envoyé un grand nombre d'invitations et 13 personnes ont été sélectionnées. Durant cette session, nous avons communiqué diverses informations sur la société, nous avons fait visiter l'usine aux candidats et mené des interviews. Enfin, les plus gourmands ont pu déguster quelques pâtisseries.



Christelle Moreau, conductrice ligne sur le site de Thenon

« À Thenon, des groupes de travail ont été mis en place sur les thèmes de formation et de recrutement. Plusieurs outils ont été élaborés avec la participation de toute l'équipe telle que la grille d'évaluation et de suivi pour les intérimaires. En tant que conductrice de ligne, sous forme de tutorat, je contribue aux recrutements des intérimaires désireux de continuer l'expérience Mademoiselle Desserts ainsi qu'à leurs formations obligatoires pour être embauchés en contrat longue durée. Un classeur contenant les fiches descriptives de tous les postes existant sur le site a aussi été créé dans le but de fournir les mêmes explications à tous les nouveaux collaborateurs. »



Kim Goutier, HR Manager



La Sécurité = Priorité Numéro 1

La prévention, c'est essentiel Site de TINCQUES

Fin 2019, avec le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire, FASST, nous avons organisé une journée santé/sécurité à destination de nos intérimaires. Par l'intermédiaire de nos agences de travail temporaire,



une équipe du FASST est venue dans nos locaux accompagnée d'un coach sportif afin de réaliser des exercices de geste et posture. De plus, c'était un moment d'échanges durant lequel le FASST pouvait ainsi communiquer aux travailleurs temporaires sur les aides auxquelles ils peuvent prétendre.



En 2019, Mademoiselle Desserts Valadé a obtenu de très bons résultats en terme de Sécurité : un taux de fréquence <10. Le site n'avait jamais affiché ce résultat !

Cela est le résultat d'une culture d'entreprise engagée, d'une forte implication des équipes, de moyens matériels mis en place, de beaucoup de communication et de créativité ! Chaque année, le site réalise SA SEMAINE DE LA SÉCURITÉ pour sensibiliser et former les salariés.



RENAISON : la sécurité à la loupe

Chaque mois, le site de Renaison met en lumière un thème particulier. De cette manière, il y a une continuité dans l'information et la prévention. Par exemple, en 2019, le risque électrique et le travail au froid ont été mis en valeur. Ces thèmes permettent de faire des rappels réguliers sur la sécurité et ont un effet positif sur le long terme.



BROONS fête ses 20 ans !

En septembre, nous avons célébré les 20 ans du site de Broons. L'idée était d'ouvrir les portes de l'usine aux familles des salariés, afin qu'ils puissent montrer leur savoir-faire et leur environnement de travail.

Six ateliers ont été organisés au sein de l'usine en commençant bien sûr par un atelier sur la Sécurité pour sensibiliser le personnel et leur famille à ce sujet. Par ailleurs, six écrans étaient répartis dans les ateliers pour projeter des films montrant le fonctionnement des lignes. Nous avons enfin remis 16 médailles du travail, une médaille pour 30 ans et quinze médailles pour célébrer les 20 ans.



Activité physique et santé



Les bénéfices pour la santé d'une activité physique régulière ne cessent d'être rappelés. Ainsi, Mademoiselle Desserts incite tous ses collaborateurs à poursuivre sa participation au challenge d'entreprise "United Heroes". Il s'agit d'une plateforme collaborative qui a pour objectif de fédérer et améliorer le Bien-être. Des challenges sont régulièrement organisés pour atteindre un maximum de points.



Par exemple, l'équipe de Renaison a renouvelé cette année sa participation à la course "Tout Roanne court" ce qui a aussi permis de gagner des centaines de points pour notre compte United heroes ! Bravo !



250 km réalisés en smoothyclette par l'équipe de Tincques et Aubigny ! De quoi allier sport, santé et bonne alimentation avec de belles quantités de jus de fruits consommés !



Six membres de l'équipe Mademoiselle Desserts Weert ont participé à la course « MediWeert Singelloop » au mois de juin. Dans le cadre d'une activité United Heroes, ils ont couru pour promouvoir Mademoiselle Desserts à Weert. Les membres de l'équipe, Ederson Sint Jago, Sander van Raaij, Ellen Reijers, Ann van der Elzen, Anny Coppen et Anne-Marie Hartman, ont tous terminé les 5 km avec succès !



Communiquer sur la Sécurité ! Site de THENON

Chaque vendredi après-midi, l'équipe de Thenon effectue une réunion d'informations et de rappels sur la Sécurité et la Qualité. L'objectif est de sensibiliser et de maintenir la sécurité au plus haut niveau en effectuant fréquemment des rappels. En plus de cette réunion, les conducteurs de ligne et le responsable de production réalisent des visites d'usine. L'objectif est de travailler sur les comportements et ainsi de garantir aux opérateurs une sécurité optimale, pour les autres et pour eux-mêmes.



Site de MAIDENHEAD NEBOSH : DIPLOME INTERNATIONAL

Le site de Maidenhead permet à ses salariés de passer le certificat NEBOSH, en lien avec la règlement Santé et Sécurité au travail. Durant un mois, cette formation enseigne l'application des principes et processus à appliquer sur son lieu de travail : comprendre la santé physique, psychologique et musculo-squelettique ainsi que les produits chimiques et agents biologiques utilisés lors des nettoyages d'équipements.



Juliet Crowther,
Responsable R&D.

« Cela a renforcé mes connaissances en Hygiène et Sécurité et m'a donné l'opportunité de mettre en œuvre ces principes sur mon lieu de travail, maintenant j'ai vraiment hâte de pouvoir les appliquer au quotidien ! »

La préservation de l'environnement

En 2019 nous avons mené de nombreuses actions pour réduire, avec des échéances diverses en fonction des projets et des investissements nécessaires, nos consommations d'énergie, de gaz, d'électricité et d'eau.

Les membres de notre réseau GREEN interne se réunissent plusieurs fois par an pour échanger sur les bonnes pratiques et actions à mener, réaliser, comparer les cartographies, analyser les indicateurs de consommations etc.

Les résultats en 2019 sont très positifs, nous avons nettement réduit nos consommations par rapport aux tonnages fabriqués, sur le périmètre France :

- moins 5% de consommation d'eau
- moins 7% de consommation d'électricité
- moins 11% de consommation de gaz

Ces résultats sont liés à l'évolution de la capacité des équipements, aux choix stratégiques d'investissements ainsi qu'au pilotage des indicateurs de chaque site.



Retrofit des installations

Une des principales actions en 2019 concerne le remplacement de fluides frigorigènes des installations de froid par des fluides réfrigérants à faibles GWP générant moins de gaz à effet de serre. Nous privilégions l'usage de l'ammoniac naturel. Le remplacement des compresseurs permettra également de mettre en place de la récupération de chaleur pour l'eau et le dégivrage des batteries.

Relamping : modernisation du système d'éclairage

Tous nos sites sont concernés par la diminution des consommations énergétiques. Après Broons, Taunton et Maidenhead en 2018, l'ensemble des autres sites du groupe remplace progressivement leurs éclairages classiques par des éclairages LED. Ces actions s'inscrivent parfaitement dans notre politique environnementale : avoir un impact minimal sur l'environnement.



Réduction des émissions de CO₂ au UK

En 2019, Mademoiselle Desserts UK a supprimé 214 tonnes de CO₂ liées au transport de ces matières premières, grâce à des actions menées en partenariat avec ses fournisseurs. Nous avons optimisé les tournées des véhicules et réduit les nombres de livraisons annuelles, et ainsi le nombre de camions sur les routes.

Nos déchets sont des ressources

Cette année nous avons intégré les sites d'Argenton et de Tincques/Aubigny au sein de notre GT "tri et valorisation des déchets". Tous conscients qu'un déchet est désormais une ressource, nous menons sans cesse des actions et trouvons de nouvelles solutions pour moins jeter, mieux trier et mieux valoriser.



Sur le site de SAINT RENAN :

En 2019 nous avons encore optimisé nos méthodes de tri. A Saint Renan, nous avons créé des premiers échanges avec les acteurs de la vie locale dans un objectif d'intégration de l'économie circulaire : optimiser l'utilisation de la presse à déchets, sensibiliser le personnel régulièrement aux différents flux et gestes de tri, réitérer des campagnes de sensibilisation, intégrer davantage nos fournisseurs d'emballages dans nos actions pour optimiser ou mettre en place des systèmes de consigne ou de réutilisation.



• Nicolas Crombach,
Responsable Hygiène

« Nous avons créé notre logo afin de mieux communiquer en interne. Notre volonté est d'optimiser sans cesse la qualité de nos tris et de communiquer en ce sens aux équipes. Ce logo accompagne désormais les consignes et toutes nos communications de consignes de tri à Valade. Au total l'activité du site génère 1637 tonnes de déchets soit 5% du tonnage global. L'ensemble des déchets sont identifiés et tracés jusqu'au filières de traitement. »

Réduction du plastique en Angleterre

Le marché anglais est très attentif à la pollution par les plastiques et nos clients nous incitent à fortement en réduire leur usage. Ainsi à Taunton, Maidenhead et Corby les équipes achats et R&D sont fortement impliquées dans la recherche des meilleures solutions : réduire l'épaisseur des films plastiques passant de 25 à 20 µm, remplacer certaines barquettes alimentaires en plastique noires par du blanc pour optimiser les tris, utiliser des barquettes en aluminium ou en papier etc.

Des mugs et des bonbonnes d'eau



Même dans nos gestes au quotidien nous sommes concernés, donc aussi à la machine à café ! Un mug en inox a fait son apparition sur tous les sites du groupe, de Renaison à Taunton : incassable, personnalisable, éthique et éco-responsable. Sur le site de Valade par exemple, ce sont 300 000 gobelets plastiques qui ne sont plus utilisés et donc ne sont plus jetés ! Cela correspond à 1 tonne de plastique en moins par an !

À Montigny, nous sommes passés de 65 kg de bouteilles plastiques jetées en 2018, à 16 kg en 2019, soit une réduction de 75% !

Éco-conception, de la théorie à la pratique

Mouad Ezzidani a réalisé son stage de fin d'études «Ingénieur Pack» au sein du service Achats. Son sujet : comment optimiser/réduire les emballages ? Quatre produits emblématiques -emballés actuellement avec trop de matériaux pas toujours recyclables- ont été étudiés.

Conclusion, les actions les plus impactantes en terme de réduction d'emballages proviennent de la diminution de l'épaisseur du carton et la dimension des sachets plastiques. Parfois aussi il est possible de revoir le colisage en mettant davantage de produits par carton et en supprimant des séparations plastiques. Ainsi on réduit le nombre de cartons utilisés, de plastique, de colle, de palettes, on optimise le transport et on réduit le gasoil !

Bilan : sur 63 000 cartons par an, on supprime 1 335 kg de plastique, 1 680 kg de papier/carton, 110 palettes bois, 5 000 km de transport !



S'engager pour la société et être solidaire



Chaque jour, les collaborateurs du groupe fabriquent les produits avec des ingrédients sélectionnés pour des pâtisseries qui allient plaisir et responsabilité.



Nos approvisionnements en matières premières durables & responsables

Dans le cadre de notre programme Clean M, nous nous engageons à nous fournir en matières premières "responsables", issues de productions agricoles respectueuses de l'environnement, chez des fournisseurs respectant de bonnes conditions de travail pour leurs salariés et engagés en faveur du bien-être animal.

De la farine locale

Nous travaillons avec des minoteries au plus près de nos sites de production. Le site de Valade en Dordogne consomme plusieurs milliers de tonnes de farine à l'année.



● Dominique Allafort, Périgord Farine - Minoterie Allafort

«Périgord Farine est engagé dans une démarche de développement durable depuis plusieurs années. Avec la région et l'AFNOR, nous avons réalisé un diagnostic 3D qui a mis en évidence une culture d'entreprise forte et engagée dans le développement de filières durables avec des coopératives locales. Notre niveau de performance en matière de traçabilité et de sécurité des denrées alimentaires a été reconnu comme un point fort. Depuis de nombreuses années, nous collaborons avec des coopératives engagées dans des approvisionnements responsables. Notre politique d'Achats responsables est axée vers des achats de blé filière à des fournisseurs de proximité. Nous sommes partenaires de Mademoiselle Desserts depuis 2000 et nous sommes très satisfaits de partager nos valeurs.»

Des œufs "ponte au sol"

Tous les nouveaux produits développés depuis juillet 2019 sont fabriqués avec des œufs issus de poules élevées au sol. Ces pâtisseries sont donc élaborées avec des ingrédients dans le respect du bien-être animal, qui, nous en sommes convaincus, participent également à la qualité des produits. Nous maintenons notre engagement d'approvisionnements à 100% en ovoproduits issus de poules élevées hors cage à 2025.

Nos madeleines fourrées au nutella ou encore la plupart de nos chouquettes sont fabriquées avec des œufs de poules élevées au sol.

Des producteurs laitiers engagés

Le groupe travaille avec des producteurs de produits laitiers engagés pour l'environnement et pour la société. Qu'il s'agisse du lait, de la crème, du mascapone, du fromage frais... nos fournisseurs sont engagés dans des démarches de responsabilité sociétale comme le Global G.A.P, le référentiel Red Tractor en Angleterre, la charte des Bonnes pratiques d'élevage en France...

● Penny Weymouth, Responsable systèmes qualité et RSE UK

«Notre principal fournisseur chez Mademoiselle Desserts Taunton collecte le lait auprès de fermes qui se situent à 40 km du site et qui sont toutes certifiées Red Tractor. Il s'engage à ne rejeter aucun déchet dans l'environnement. Il est certifié ISO 14001 depuis 2011.»



Les carottes fraîches et locales à Maidenhead



Pour l'ensemble des sites nous essayons d'acheter local dès que possible. Les carottes par exemple sont achetées directement chez le producteur qui se situe à 15km de Maidenhead, elles sont lavées, épluchées et coupées dans notre atelier de fabrication !

Du sucre de betterave français

Nous sourçons nos matières premières en local dès que possible. Le sucre de betterave provient essentiellement du nord de la France, notre équipe Achats se déplace régulièrement pour rencontrer nos fournisseurs et référencer des matières premières de qualité et de nos régions.



Nos actions de mécénats et de solidarité en 2019...



Site de CORBY

Mademoiselle Desserts Corby est fortement impliquée envers ses salariés et envers les associations : parrainage d'une équipe de salariés dans un tournoi local de foot tout au long de l'été, engagement dans le Marathon May... !

Tout au long du mois de mai, la British Heart Foundation dirige une campagne caritative en vue de sensibiliser et de collecter des fonds en demandant aux personnes de relever des défis sportifs.

« Devenue récemment Ambassadrice United Heroes, j'ai créé le "Marathon May" à Corby : cela consiste à relever autant de challenges que possible en courant, en marchant, en faisant du vélo ou en nageant. Nous sommes heureux du résultat : plus de 60 personnes se sont inscrites pour participer à l'événement et nous avons réussi à compiler 8,645 miles (1038 km) ! Un grand bravo et merci aux participants pour ce bel effort d'équipe qui a permis d'amasser 1000 livres sterling pour la British Heart Foundation. »

Sophie Brown,
Responsable Supply chain



Site de TAUNTON

Une partie de l'équipe s'est rendue à l'hôpital Musgrove du centre de Beacon où se trouvent des cliniques externes pour des patients en hématologie et en oncologie. Des parts de gâteaux ont été distribuées aux infirmières ainsi qu'aux patients et Mademoiselle Desserts UK a fait don de £ 1,200 à l'association « Macmillan Cancer Support ». Belle initiative de solidarité.

« L'année dernière, Mademoiselle Desserts a collecté suffisamment d'argent pour nous aider à financer l'équivalent d'une semaine de conseil aux personnes ayant besoin des services sociaux et touchées par le cancer. Les personnes touchées par le cancer peuvent réclamer plusieurs milliers d'euros d'aides mais elles ne le savent pas toujours. Ainsi le Macmillan Benefits Advice Service de Citizens Advice Taunton offre un service de conseil gratuit et confidentiel aux personnes. »

Geneviève Drinkwater
Macmillan Cancer Support

THANK YOU
MADMOISELLE
DESSERTS

MADMOISELLE
DESSERTS
SUPPORTING
MACMILLAN
CANCER SUPPORT



Soutenir le traitement de l'eau au Zimbabwe

Le site de Taunton, s'engage en travaillant avec son fournisseur de bonbonnes d'eau et soutient l'association Africa Trust. Grâce à ce partenariat, un équipement de traitement des eaux dans un village du Zimbabwe a pu être installé. « Cette pompe est un cadeau de nos amis chez Mademoiselle Desserts Taunton ».



Mademoiselle Desserts partenaire des UFA Games

Mademoiselle Desserts était partenaire des UFA GAMES, un challenge inter-UFA regroupant plus de 600 jeunes alternants, issus des 9 centres de formation de la région des Hauts-de-France. Ils s'affrontaient autour de plusieurs activités : paintball, lancer de haches, Bubble Foot, Hockeyball...

Maxime Roucou, responsable production sur le site d'Aubigny, a présenté le groupe Mademoiselle Desserts, son engagement dans l'alternance et la formation. Il a pu échanger avec ces potentiels futurs collaborateurs des valeurs qui animent le groupe et des nombreuses possibilités de carrière.



Partenaire de l'école AgroParisTech

Mademoiselle Desserts est partenaire de l'école AgroParisTech et aide les étudiants dans l'organisation des événements sportifs en offrant des pâtisseries. Ainsi le groupe a participé au Tournoi Inter-Promos de l'école. L'événement a été un grand succès avec plus de 350 participants. Il s'agissait d'élèves de toutes les promotions actuelles, de diplômés, de membres d'entreprises sponsors et de personnels administratifs.

« En tant que responsable du Pôle Vie Etudiante du Bureau des Elèves d'AgroParisTech, je souhaite remercier Mademoiselle Desserts pour sa participation au Tournoi Inter-Promos 2019. En effet, dès le premier contact l'entreprise s'est montrée enthousiaste et partante pour soutenir cet événement important de la vie associative de notre école qui permet de rassembler toutes les promotions autour de la compétition sportive. Les fondants au chocolat ont été très appréciés par l'ensemble des étudiants. En effet, les portions étaient généreuses et de qualité, au goût chocolat prononcé très agréable. Le retour positif des étudiants a eu tellement d'impact que ceux-ci ont choisi de renouveler le partenariat entre les associations de l'école et Mademoiselle Desserts pour d'autres événements comme le Concours de Cuisine des Grandes Écoles. »

Fiona Condorelli



Dons aux banques alimentaires et associations

En 2019, l'équivalent de 330000€ de pâtisseries ont été donnés aux associations. Il s'agit de produits alimentaires que « nous savons du gaspillage », qui ne sont donc pas jetés et qui offrent un moment de plaisir et de gourmandise. Un partenariat fort a été déployé avec les banques alimentaires et une convention est en cours de signature pour 2020.



Indicateurs RSE 2019

INDICATEURS

1 LA RSE AU CŒUR DE LA GOUVERNANCE

Chiffre d'affaires.

Nombre de nouveaux sites intégrés.

Membre du Global Compact.

Contribution aux Objectifs de Développement Durable.

Marque employeur et communication renforcée.

2 PROPOSER DES PRODUITS ET SERVICES DURABLES

Notre programme CLEAN M - NUTRI M.

Labels.

Montant des investissements M€.

Sites certifiés IFS et/ou BRC.

Nombre de sites certifiés RSPO et/ou UTZ.

3 ÊTRE UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

Taux de fréquence sécurité.

Nombre d'heures de formation.

Part de l'effectif ayant suivi au moins une formation.

Parité femme/homme.

Consommation d'Énergie - Gaz (Kwh/tonne fabriquée).

Consommation d'Énergie - Électricité (Kwh/tonne fabriquée).

Consommation d'eau (m³/tonne fabriquée).

Part des déchets valorisés.

4 S'ENGAGER POUR LA SOCIÉTÉ ET ÊTRE SOLIDAIRE

Part du CA fournisseurs ayant une évaluation RSE.

Montant de pâtisseries données aux associations.

Nombre d'associations soutenues.

DONNÉES 2019

343 M€

0

Depuis 2014.

10 ODD
de l'agenda 2030 de l'ONU.

Depuis juillet 2018.

100%

3

16

100%

7

34,1

12300

53%

51%

281

701

3,33

75%

80%

350000€

280

COMMENTAIRES

30 % du chiffre d'affaires du groupe réalisés hors de France.

12 sites de production : 8 en France, 3 au Royaume-Uni, 1 aux Pays-Bas.

Communication sur le progrès de façon annuelle. Disponible sur www.globalcompact-france.org

2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 16 et 17

262 personnes recrutées en 2019 ; 25 alternants sur les sites français en 2019 pour 14 en 2018. Objectifs 2020 : augmenter notre visibilité, mettre à jour notre site internet.

Tous les sites sont intégrés dans notre programme CLEANM.

Bio, Vegan, Gluten free.

Entretien des infrastructures, Sécurité, Énergies.

Tous les sites sont certifiés.

Périmètre : 3 sites France, 3 Royaume-Uni, 1 Pays-Bas.

Périmètre :
8 sites France,
3 sites Royaume-Uni,
1 site Pays Bas.

Périmètre : 8 sites France, 3 Royaume-Uni, 1 Pays-Bas.

Périmètre : 8 sites France, 3 Royaume-Uni, 1 Pays-Bas.

Périmètre : 8 sites France, 3 Royaume-Uni, 1 Pays-Bas.



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE
2019

CONTACT

BARBARA BOSQUETTE
Responsable communication
& Développement Durable

b.bosquette@mdesserts.com



<https://www.linkedin.com/company/mademoiselle-desserts/>



<https://www.facebook.com/MademoiselleDesserts/>



https://www.instagram.com/mademoiselle_desserts/

mademoiselle
DESSERTS
• IN LOVE WITH PATISSERIE •