

# RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2010

Groupe LSDH 





A Saint-Denis de l'Hôtel, le 07/05/2010,

Honorable Secrétaire-Général,

Nous tenions par cette lettre à vous réaffirmer notre soutien continu au Pacte Mondial. A la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel, nous faisons des dix principes du Global Compact les fondements de notre réflexion globale. Notre adhésion fédère l'ensemble de nos collaborateurs et nous guide dans nos choix stratégiques.

Le rôle d'une entreprise est de créer des richesses de toutes sortes; elle a également une responsabilité sociale, sociétale et environnementale, ce qui implique qu'elle s'inscrive dans un schéma d'amélioration permanent et qu'elle octroie une place aussi importante aux investissements matériels qu'aux investissements immatériels (formation, bien-être des salariés, respect de l'environnement...).

Cette année, nous avons choisi de vous communiquer notre rapport sur le développement durable, regroupant l'ensemble de nos engagements en matière sociale, sociétale et environnementale.

La Laiterie de Saint-Denis de l'Hôtel renforce ainsi son attachement à la participation active en réseau au Pacte Mondial, et également à des réseaux locaux, régionaux et nationaux.

Restant à votre disposition, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Emmanuel Vasseneix





Adhérents au Global Compact depuis 2004, nous prenons cet engagement très à coeur. Les dix principes nous animent et nous aident à la prise de décisions fondamentales pour la pérennité de l'entreprise.

Nous nous engageons à soutenir et à appliquer dans notre sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail et de l'environnement.

Dans ce rapport sur le développement durable, nous évoquons l'ensemble de nos engagements en matière sociale, sociétale et environnementale.

Afin d'en faciliter sa lecture, nous avons choisi de reprendre dans un tableau les dix principes fondamentaux du Global Compact et d'y rapporter les pages auxquelles vous pourrez trouver nos engagements correspondants.

Principes	Pages
<u>Droits de l'homme</u> 1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence; et 2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.	p. 11-22
<u>Droit du travail</u> 3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ; 4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ; 5. L'abolition effective du travail des enfants ; et 6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.	p. 11 - 22
<u>Environnement</u> 7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ; 8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et 9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Notre engagement environnemental est détaillé p. 23 - 40
<u>Lutte contre la corruption</u> 10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	

En tant que PME implantée en France, nous ne sommes pas confrontés au problème de la corruption. C'est pourquoi vous n'y trouverez pas de référence au sein de ce rapport.





# sommaire

Edito	3
Notre vision et nos responsabilités	4
Notre démarche : Nos valeurs et nos convictions	8
Nos enjeux : Une stratégie solide, avec des ambitions et des valeurs au service d'une vision dans le cadre d'une performance Globale, qui allie les aspects social, sociétal et environnemental	10
Conclusion	41



# édito



*« A la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel, nous pensons l'ensemble de nos décisions en cohérence totale avec des valeurs qui nous sont chères, à savoir la responsabilité, l'engagement, la solidarité, la loyauté, la créativité, la cohérence, l'humilité et la pérennité. L'entreprise doit être au service de l'Homme, sinon entreprendre ne présente pas d'intérêt ! »*

Emmanuel VASSENEIX, Président de la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel



# NOTRE VISION ET NOS RESPONSABILITÉS





# 1. LSDH, un groupe résolument tourné vers l'avenir



Notre société indépendante est d'origine laitière. Nous défendons des valeurs fortes s'appuyant sur le respect de l'individu, de l'environnement dans le cadre, sur un comportement citoyen et responsable.

Nos équipes sont composées de collaborateurs formés et motivés, dont nous valorisons les compétences. Nous savons que c'est par la volonté des hommes que nous ferons la différence.

La créativité, la réactivité, la qualité, le sens de nos actions sont les garants de notre réussite et de notre pérennité.

Notre stratégie est de devenir un partenaire incontournable dans le domaine des liquides alimentaires en Europe pour nos clients Distributeurs et Industriels : c'est pourquoi nous cherchons en permanence à développer des procédés industriels toujours plus performants afin de poursuivre notre diversification (produit et packaging) et d'être pour nos clients une force de proposition innovante et réactive dans tous les domaines.

## 2. Histoire d'une société à l'indépendance affirmée :



En **1909**, des agriculteurs de Saint Denis de l'Hôtel créent la laiterie pour assurer la collecte du lait. Le lait est un des premiers éléments à accéder à l'ère industrielle. Le chemin de fer et la réfrigération vont résoudre le problème du transport; l'invention de la stérilisation et de la pasteurisation, celui de la conservation.

La Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel a bâti sa notoriété au travers de 60 ans d'histoire, animée pour cela par trois générations successives d'une même famille.

L'Entreprise a dû maîtriser et anticiper tous les grands bouleversements de ces dernières décennies tels la mutation de la distribution dans notre pays, la réforme de la PAC (Politique Agricole Commune), l'environnement réglementaire de plus en plus rigoureux, le changement des habitudes alimentaires mais aussi l'évolution sociale et sociétale de son temps.

Quand en **1948**, Roger Vasseneix reprend une laiterie aux « Fermiers Réunis » et crée ainsi la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel avec sa femme Simone, il y a déjà dans le département une cinquantaine de petites exploitations laitières, aujourd'hui disparues. A l'époque, l'entreprise composée de 13 personnes traite 6 000 litres de lait par jour. Elle collecte le lait auprès de producteurs situés dans les communes voisines et même en Beauce. LSDH se spécialise rapidement dans le conditionnement du lait de consommation, la fabrication de la crème et du beurre qu'elle commercialise localement (épiciers, magasins populaires) pour le lait frais pasteurisé et envoie par train le lait stérilisé (longue conservation) en bouteille verre sur Paris.

A partir de **1968**, LSDH vit aussi sa petite « révolution », l'arrivée d'André et Monique Vasseneix reprenant les rênes de l'Entreprise. Face aux nouvelles orientations de la distribution moderne et aux évolutions technologiques, LSDH décide d'innover et lance un lait stérilisé en bouteille plastique, lui ouvrant ainsi les marchés national et international. Durant cette période, l'entreprise comptait 57 personnes et embouteillait 68 000 litres de lait par jour.

En **1972**, l'entreprise est revendue au groupe français Celia, qui laisse une autonomie complète (financière, industrielle, de gestion) à ses dirigeants. En **1977**, LSDH prend conscience que l'avenir du packaging en Process UHT passe inévitablement par l'emballage carton, cannibalisant entre autres la bouteille plastique. C'est ainsi que débute le partenariat avec la société Tetrapak.

En **1980**, face à l'évolution de la grande distribution, au succès grandissant de l'emballage carton, à la réforme annoncée de la Politique Agricole Commune, l'entreprise souffrant par ailleurs d'un manque de place et de matière première, LSDH saisit l'opportunité de reprendre un atelier de conditionnement à Varennes sur Fouzon dans l'Indre, sa zone de collecte. Dans la première partie de cette décennie, le nouveau « groupe » formé est responsable de 200 personnes et conditionne 400 000 emballages par jour.



A partir de **1983**, l'entreprise pressent les limites et le coût induit de la Politique Agricole Commune et fait évoluer sa stratégie vers le conditionnement aseptique de tout liquide alimentaire. D'ailleurs, la Communauté Européenne instaure en 1984 les quotas laitiers, fermant le robinet de la production laitière. Cette orientation, vitale à l'époque, s'est avérée stratégique et reste le catalyseur de son développement actuel. Le partage de la richesse créée entre tous les acteurs de l'Entreprise est une de ses valeurs fondamentales. C'est pourquoi, en **décembre 1988**, LSDH met en place, à l'unanimité des salariés, un accord d'intéressement et de participation.

En **1993**, pour relever les nouveaux défis liés à une diversification nécessaire, une usine moderne est construite sur le site des Grandes Beaugines à Saint Denis de l'Hotel.

Emmanuel Vasseneix qui a rejoint l'entreprise en 1992, pilote ce projet. De conception audacieuse, cette unité est tournée vers l'assurance qualité et la traçabilité de ses produits.

En **1996**, la famille dirigeante avec l'appui de partenaires industriels et la participation d'un pool bancaire reprend son indépendance en terme capitalistique. Cette liberté permet à LSDH de traiter avec les plus grands noms de la production et de la distribution du secteur agroalimentaire, sans jamais en dépendre. Le groupe produit 1 million d'emballages par jour avec une équipe de 260 personnes.

Avant la fin du millénaire et dans le cadre de la poursuite de la diversification, LSDH met en service un nouvel atelier dans le domaine du conditionnement réfrigéré. L'innovation permanente et la technologie mise en place lui permettent de concevoir des produits de plus en plus élaborés et complexes. L'ANVAR qualifie l'entreprise d'« innovante » en **1999**.

**Fin 2005 et en 2006**, pour renforcer sa stratégie dans le domaine de l'élaboration, du traitement, et du conditionnement des liquides alimentaires, LSDH engage un programme d'investissements ambitieux l'amenant à installer deux lignes bouteilles plastiques innovantes par leur grande polyvalence. Au terme de ce projet, l'entreprise est à même de porter sa capacité journalière à plus de 2 millions d'emballages avec 370 collaborateurs.

En **décembre 2007**, fidèle à sa stratégie et à ses valeurs, LSDH redevient 100 % indépendante. Ses dirigeants décident alors de poursuivre son investissement afin de renforcer la pérennité de l'entreprise :

- Investissements sur le site de Varennes sur Fouzon en **2008** : 25 millions d'euros pour moderniser ce site, dont 12 millions dans une ligne bouteilles révolutionnaire avec un système de désinfection sèche.
- Investissement dans une innovation mondiale en **2008** : la première préforme bi-couches en P.E.T. avec barrière totale à la lumière, capable d'être soufflée en bouteille de lait personnalisable.

Ces investissements se révèlent très positifs, mais pour atteindre leur objectif (devenir LE partenaire incontournable des liquides alimentaires), les dirigeants de LSDH décident d'aller encore plus loin.

Avec un siège social localisé à Saint Denis de l'Hôtel et à partir de ses racines dans le Loiret, ils ont conscience que le développement de leur entreprise exige un développement externe et ce pour diverses raisons. Logistiquement, l'implantation de la société au cœur de la France ne permet pas un développement optimal sur l'est et l'ouest. D'autre part, ils sont convaincus de l'intérêt et de l'efficacité des unités à taille humaine. Ils se mettent donc à la recherche de nouveaux sites dans lesquels investir et innover, afin de prendre une longueur d'avance :

- En **2008**, à Sarre-Union, la société Eckes Granini souhaite se séparer d'une branche d'activité, la MDD (Marque de Distributeur), et par conséquent d'une unité de production. LSDH décide de mettre en place un partenariat stratégique avec les Jus de Fruits d'Alsace (site Industriel de Sarre Union) en association avec 4 cadres managers.
- En **2009**, à Cholet, une situation similaire à lieu. L'Abeille, producteur de softs pour des MDD, était détenue indirectement par un fonds de pension anglais; la crise financière a renforcé le besoin des actionnaires de se séparer du site. LSDH fait le choix d'une diversification produits en se lançant dans les sodas en partenariat stratégique avec l'Abeille (Site Industriel de Cholet), y associant ses cadres managers.












### 3. LSDH aujourd'hui

La laiterie de Saint Denis de l'Hôtel élabore, prépare, conditionne des liquides alimentaires aseptiques et réfrigérés et propose aussi un package complet multi-services pouvant satisfaire les demandes personnalisées les plus exigeantes.

#### Les produits :

-  Le lait UHT : blanc et aromatisé
-  La crème UHT : allégée, semi épaisse, entière
-  Le jus de fruits : pur jus, jus à base de concentré, nectar, boisson
-  Le soja : filière non OGM garantie France
-  Les soupes
-  Le vin
-  Les produits élaborés : teneur réduite en lactose, sans cholestérol, allégé, enrichi... (crèmes végétales, desserts, parapharmacie, baby foods ...)






Le lait sous ses différentes formes représente 30% de la production, les jus de fruits 55% et 15% sont consacrés aux autres liquides alimentaires élaborés : crème, soja, boissons hyper protéinées...

L'entreprise a développé son savoir-faire dans les mélanges complexes, le traitement thermique avec des outils spécialement adaptés à la préservation des qualités originelles des produits et aussi dans le conditionnement aseptique et réfrigéré en emballage carton : tétra briq, tétra rex auxquelles trois lignes bouteilles plastiques polyvalentes viennent compléter la capacité d'offre.

#### Chiffres clés

-  935 millions d'emballages/an
-  1,355 milliard d'emballages de capacité
-  1850 références logistiques
-  860 matières premières différentes
-  1073 décors différents



-  401 millions d'euros de CA (2009)
-  800 collaborateurs
-  4 sites de production



#### Position sur le marché français

- 1er conditionneur de jus (ambiants et réfrigérés)
- Un des derniers producteurs indépendants de lait de consommation et de jus de fruits

#### Les Hommes



L'entreprise a développé une mosaïque de métiers diversifiés.

Ces métiers permettent aux collaborateurs de l'entreprise d'acquérir de nouvelles compétences, lesquelles sont accompagnées d'un plan de formation dynamique et de possibilités de promotion interne.

Une cellule de recherche et développement permet de réaliser la mise au point de nouveaux produits.



**NOTRE DÉMARCHE :  
NOS VALEURS ET NOS CONVICTIONS**





Nous considérons que le développement durable doit nous permettre d'assurer notre pérennité dans le respect des Hommes et de leur environnement.

L'ensemble de nos décisions est fondé sur une stratégie et des valeurs clairement définies :



Nous croyons à l'affirmation de nos valeurs et plus précisément à :

- La mobilisation de tous nos collaborateurs autour d'un projet d'entreprise
- L'innovation, l'imagination et la construction des produits de demain
- La participation à la vie économique et sociale de notre environnement direct
- L'anticipation des grandes évolutions sanitaires, environnementales et sociales

Pour que nos convictions se réalisent, nos actions doivent s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Aujourd'hui, sur les fondements de son histoire, LSDH est une Entreprise saine parce que :

- Elle est Indépendante et Entreprenante.
- Elle affiche clairement sa vision stratégique en devenant un partenaire incontournable dans le domaine des liquides alimentaires.
- Elle est reconnue et appréciée pour son « savoir-faire » autour de ses process produits, packaging et sa force de proposition appuyée par une innovation permanente.
- Elle place la relation Humaine au centre de ses choix.
- Elle se compose d'Equipes engagées et mobilisées ayant toutes les compétences requises au service de ses clients.
- Elle s'emploie à diversifier ses activités et ses marchés lui procurant ainsi une plus grande sécurité.
- Elle gère sa rentabilité qu'elle partage entre tous les acteurs du travail, l'investissement dans de nouveaux outils et l'innovation, source de sa pérennité.
- Elle s'implique dans une politique de développement durable, par le respect strict de son environnement et par une démarche volontaire de partage de son expertise en participant à des actions en faveur de pays en voie de développement.



## **NOS ENJEUX :**

**UNE STRATÉGIE SOLIDE, AVEC DES AMBITIONS ET DES VALEURS AU SERVICE D'UNE VISION DANS LE CADRE D'UNE PERFORMANCE GLOBALE, QUI ALLIE LES ASPECTS SOCIAL, SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL**



# 1. Performance sociale

D'une culture plutôt rurale à l'origine, LSDH est passée à une ère d'entreprise industrielle ayant fait le choix d'accompagner les Hommes dans cette transformation, ce qui est devenu un véritable projet d'Entreprise. Au fur et à mesure du changement nécessaire à l'évolution de ses process, de l'automatisation de ses outils, du travail rattaché à d'autres matières premières, aux nouvelles exigences réglementaires et qualitatives, l'entreprise a muté vers des compétences complexes faisant appel à une population active très diverse. Nous valorisons l'ensemble de nos collaborateurs et sommes conscients que c'est par la volonté des Hommes que l'entreprise fera la différence. Aussi, il va de soit qu'au sein de la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel, nous promouvons et à respectons les droits de l'Homme, veillant à ce que nos sites ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme. Nous avons banni toutes formes de travail forcé ou obligatoire, le travail des enfants et la discrimination en matière d'emploi et de profession. Nous cherchons à créer un véritable bien-être et une culture d'entreprise, ce que nous développerons dans les pages à venir.

## A) Quelques dates clés :

2010	Nouvelle <b>mutuelle</b> : optimisation des prestations et cotisations Mise en place du <b>Compte Epargne Temps</b>
2009	Mise en place d'un <b>système de paniers bio à la vente au personnel</b> Mise en place du <b>PERCO</b> : renforcement de l'accord d'intéressement avec un accent mis sur la retraite
2004	Mise en place du <b>PEE</b>
2002	Mise en place d'une <b>mutuelle avantageuse</b>
2000	Mise en place des entretiens annuels <b>ILUO</b>
1998–2000	Mise en place des <b>35 heures</b> : volet offensif avec engagement d'embauche
1996	<b>Rachat de l'entreprise</b> par son management
1988	Accord d' <b>intéressement</b> et de <b>participation</b> décidé à l'unanimité des salariés
1984	Année charnière : l'instauration des quotas laitiers remet en cause la stratégie de l'entreprise qui se <b>spécialise dans le conditionnement aseptique de tout liquide alimentaire</b> .
1981	Prime de fin d'année convertie en <b>treizième mois</b>

## B) Le dialogue social, un moyen pour impliquer les Hommes dans la stratégie de l'entreprise :

En 1984, l'instauration des quotas laitiers conduit la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel à revoir sa stratégie et à développer de nouvelles productions. La situation économique est difficile, les résultats de l'entreprise sont en baisse depuis 1982 et en pertes en 1984/1985. Le turn-over est de plus en plus important.



Dans ce contexte peu favorable, l'entreprise doit impérativement opérer un revirement stratégique :

- Diminuer la part de la production de lait (plus de 90% de l'activité) et diversifier sa production dans les liquides alimentaires en trouvant de nouveaux débouchés.
- Adopter une philosophie radicalement différente par rapport aux années précédentes et mettre en place de nouveaux métiers au sein de l'entreprise.
- Repenser l'organisation autour d'un outil de production de haute technologie
- Faire évoluer les métiers.

Cela nécessite la mise en place de moyens techniques et humains.

### Les représentants des salariés

Les élus salariés, syndiqués ou non, sont des acteurs essentiels du dialogue social à la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel. Les élus au Comité d'Entreprise et les délégués du personnel ont un rôle clé.

Le dialogue social, que les représentants des salariés et les partenaires dirigeants veulent clair et loyal pose alors les fondations d'un esprit d'entreprise et d'une culture partagée.

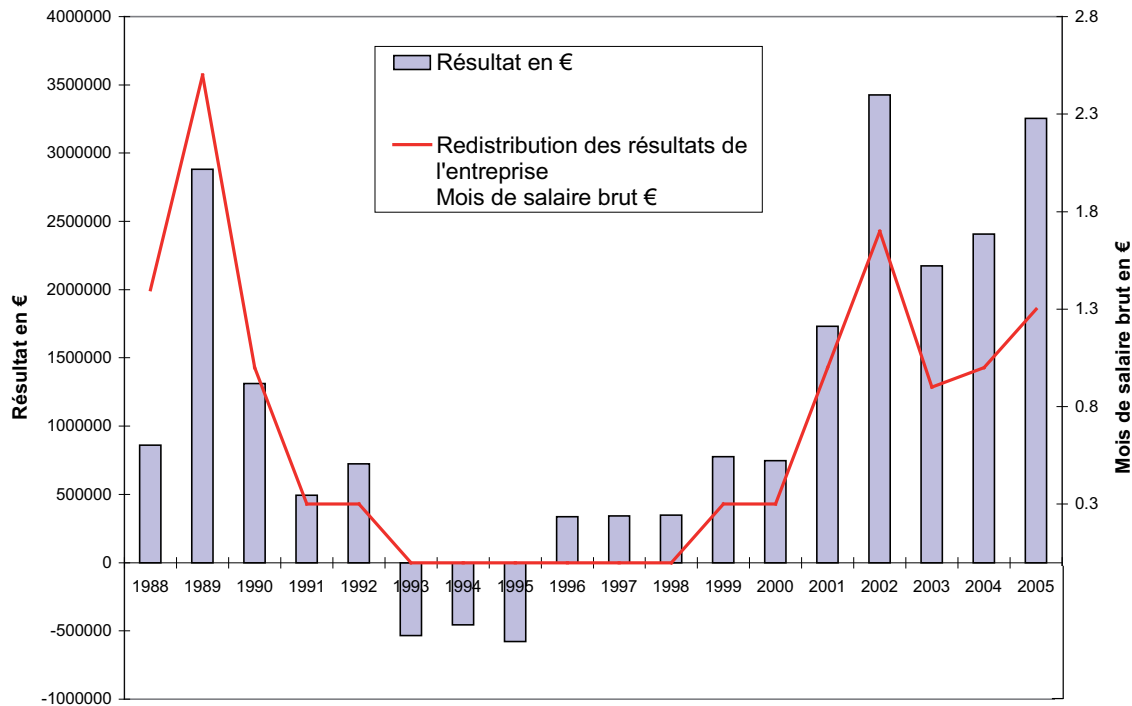


## C) Une accentuation des objectifs en matière sociale :

### a) L'amélioration des rémunérations complémentaires

Dès 1987-1988, l'entreprise met en place des **accords d'intéressement et participation**.

C'est un premier pas significatif vers le partage des richesses qui permet d'offrir aux collaborateurs une redistribution des résultats de l'entreprise. (Soit dès l'exercice 1988 : 1,4 mois de salaire brut)



En 1990, l'entreprise met en place des **accords de prévoyance**.

D'autres mesures sociales non obligatoires sont également décidées les années suivantes avec les représentants du personnel :

- fin 2002 : **Mutuelle** collective permettant de faire bénéficier l'ensemble du personnel d'une large couverture maladie à faible coût
- en 2004 : Plan épargne entreprise : le **PEE**  
Système de **vente au personnel**
- en 2009 : Plan épargne retraite collective : le **PERCO**
- Janvier 2010 : **Changement de mutuelle collective**, afin de renforcer la qualité de prise en charge de l'ensemble des salariés.

Aujourd'hui, le dialogue social est un facteur clé de réussite de l'entreprise. Pour ce faire, il a fallu :

#### - Définir un cap clair :

- Défendre ses Valeurs et le faire savoir
- Proposer une Stratégie et la partager
- Définir ses Ambitions
- Se donner des Objectifs
- Donner du Sens
- Partager, impliquer, s'approprier

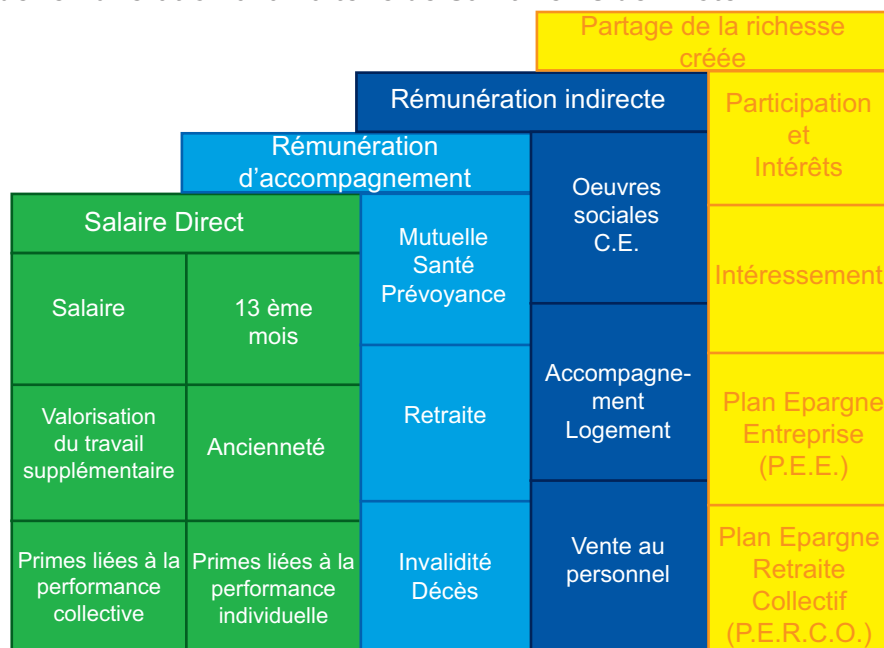
#### - Repenser notre modèle de rémunération :

- Salaire direct
- Partage de la richesse créée
- Rémunération de substitution
- Rémunération Indirecte





**b) Principes de rémunération à la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel :**



Les actions de l'entreprise en interne sont fortement axées sur la poursuite et l'intensification de la politique de partage de la richesse créée avec l'ensemble des collaborateurs.

**c) Partage de la richesse créée :**

Le partage de la richesse créée est un axe fondamental de notre politique salariale et de nos valeurs, il découle directement de la réussite de notre entreprise. Ce volet de la rémunération témoigne de notre volonté à partager massivement la richesse créée par l'entreprise.

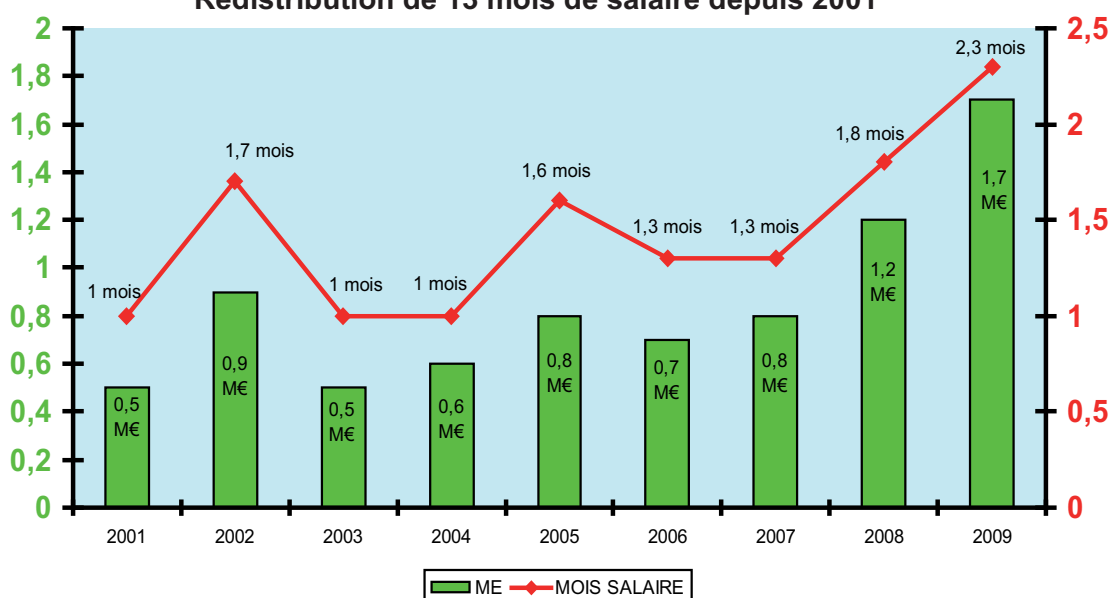
Dès que le résultat escompté est dégagé, l'entreprise procède à une distribution immédiate au profit des collaborateurs.

Ces efforts mobilisent les collaborateurs de l'entreprise autour de valeurs partagées : la responsabilité, l'engagement, la solidarité, la loyauté, la créativité, la cohérence, la pérennité, l'humilité.

Ces valeurs sont la base sur laquelle Femmes et Hommes peuvent se réaliser personnellement et professionnellement et ainsi contribuer au succès de leur entreprise.

Depuis 2001, nous avons redistribué 13 mois de salaire, soit 7,7 millions d'euros au titre de la participation et de l'intéressement. La mise en place d'un Plan d'Epargne Entreprise (PEE) ouvre l'accès à l'épargne et à la défiscalisation de leur intéressement sans frais. Ce système est la preuve que quand l'énergie de tous est concentrée sur la réussite de l'entreprise, tout le monde est gagnant : malgré le contexte actuel de crise, en 2010, l'entreprise va verser une participation et un intéressement exceptionnel à ses salariés ; c'est 1,3 millions d'euros qu'ils pourront se partager !

**Participation et intéressement 2009 :  
Redistribution de 13 mois de salaire depuis 2001**



#### **d) Une meilleure communication dans l'entreprise :**

Nous sommes convaincus que les relations humaines, le savoir-faire, l'expérience et l'intelligence collective influent autant sur notre réussite que nos performances technologiques et nos investissements matériels. C'est pourquoi la Laiterie est animée par un projet d'entreprise clair auquel tout le monde participe : réussir pour le bien-être et la pérennité de l'Entreprise et de ses Hommes.

Nos collaborateurs évoluent dans le cadre d'une politique sociale respectueuse des Hommes et de leur travail. Nous faisons également du respect de l'environnement naturel et social un axe majeur. Aussi développons-nous une politique environnementale au sein de l'entreprise qui implique l'ensemble de nos collaborateurs au quotidien.

Parallèlement, nous nous inscrivons notamment dans une démarche de partage de notre expertise par le biais d'actions en faveur des pays en voie de développement.

#### *Bref retour sur l'évolution de la communication au sein de la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel*

Le début des années 90 est difficile pour l'entreprise. En 1996, les dirigeants reprennent entièrement le capital de l'entreprise, manifestant ainsi leur volonté de s'impliquer complètement.

La problématique des 35 heures en 1998 va accélérer la réflexion de l'encadrement sur le dialogue social et son approfondissement.

#### **Le constat :**

Il est important de mieux cerner les problèmes de turn-over, de fédérer le personnel autour d'un projet d'entreprise. L'entreprise n'est pas reconnue sous une marque spécifique, elle produit pour des clients industriels ou distributeurs. Elle fait partie des industries agroalimentaires, dont l'image est fortement décriée. Se reconnaître dans une image multiple plutôt qu'autour d'une marque ou d'un produit est parfois délicat pour les collaborateurs; ça pourrait être plus simple pour eux d'identifier leur travail à un nom reconnu. L'entreprise a des difficultés à faire adhérer tous ses collaborateurs à sa stratégie qui semble mal comprise.

La situation économique très concurrentielle impose de faire des efforts ; pour de nombreux salariés des incertitudes pèsent sur le devenir de l'entreprise et le leur.

Pour remédier à ces difficultés, l'encadrement décide de reprendre le dialogue social sur de nouvelles bases et fait preuve d'une volonté de transparence et de confiance mutuelle : ils font alors en quelque sorte « un audit » du personnel démissionnant, pour en comprendre les raisons.

Les motifs de mécontentement sont variés. Ils portent sur l'accueil au sein de l'entreprise, l'intégration, la mauvaise compréhension du poste, des attentes non satisfaites (non reconnaissance du travail effectué...).

La proximité de l'encadrement dans une PME permet une réactivité rapide : il est mis en place des structures de discussion à tous les niveaux et 3 réunions chaque année avec l'ensemble du personnel.

#### **Un travail de communication est fait :**

- sur le recrutement : l'industrie agro alimentaire souffre d'un déficit d'image, l'objectif est de remédier à cela à travers une communication positive sur le secteur.
- sur l'accueil : un livret d'accueil est remis à tout nouvel embauché ou stagiaire.
- sur le renforcement de moments privilégiés avec les collaborateurs : depuis 2000, chaque salarié bénéficie d'un entretien individuel : « I.L.U .O », basé sur une auto-évaluation du collaborateur et une évaluation par son responsable. Cet entretien débouche sur un projet de formation individuelle et sur les attentes du collaborateur (points positifs et souhaits d'amélioration). Une prime I.L.U.O est mise en place, elle est réévaluée tous les deux ans environ.
- sur le bien-être au travail : l'entreprise tient compte des situations personnelles dans l'organisation du travail par des aménagements de poste ou de temps de travail.
- une fois par mois, Emmanuel Vasseneix déjeune avec une dizaine de salariés.
- sur le projet d'entreprise : l'objectif est de donner du sens à la stratégie de l'entreprise et y faire adhérer. Les objectifs sont expliqués et clairement définis lors d'une réunion annuelle, puis souvent repris par la suite lors des réunions.
- l'esprit d'entreprise : les collaborateurs sont fiers de partager des projets humanitaires. Un journal trimestriel « Laits Uns-Laits Autres » informe le personnel sur la mise en place de nouvelles lignes de production, propose des portraits de collaborateurs et donne des informations sur l'avancement des projets humanitaires. La communication passe aussi par le site de l'entreprise : [www.lsdh.fr](http://www.lsdh.fr).





- La culture d'entreprise est liée également à une réalisation originale et novatrice, la maison des routiers : la logistique occupe un rôle très important au sein de l'entreprise qui détient un réseau de dépôts et de services de transporteurs. Sur les sites de Saint Denis de l'Hôtel et de Varennes sur Fouzon, il est décidé de créer une maison des routiers, afin d'offrir aux chauffeurs routiers un lieu d'accueil sympathique pour leur permettre de se détendre et de se reposer entre les chargements. Les collaborateurs de l'entreprise ont changé leur regard vis-à-vis des routiers depuis la construction de cette maison : le respect des autres se concrétise dans cette réalisation de l'entreprise; c'est une nouvelle étape dans les relations humaines.

### **Situation actuelle :**

A partir de 2009, LSDH décide de renforcer la culture et l'esprit d'entreprise au travers de la communication en embauchant une chargée de communication dédiée à cette mission. Ce recrutement a permis de renforcer l'image positive de l'entreprise, aussi bien à l'interne qu'à l'externe :

- Création d'un tout nouveau journal interne, « Le Canard de la Laiterie » qui vient se substituer à « Laits Uns les Autres ». « Le Canard » est le fruit du travail d'un comité de rédaction composé de salariés représentatifs de l'entreprise, travaillant sur Saint Denis de l'Hôtel et sur Varennes. Cela permet de rendre le journal beaucoup plus ludique et dynamique, puisqu'il se veut la voix des salariés, essayant de brasser tous types d'informations pouvant les intéresser et qu'ils peuvent à tout moment donner leur avis ou leurs idées et intégrer le comité.
- Une multiplication des informations relayées en interne, par le biais d'affiches, de notes, du « Canard » et autres supports
- La création d'un nouveau livret d'accueil plus complet et plus pratique. Réalisé suite à un sondage effectué auprès de plusieurs nouveaux arrivants, l'objectif est de proposer un recueil des informations essentielles dont ils auront besoin lors de leurs premières semaines au sein de l'entreprise, améliorant d'autant plus leur intégration.
- La création de panneaux pédagogiques servant de support aux visites de l'usine organisées à destination de différents publics (étudiants, clients, adultes souhaitant visiter l'entreprise...). Les panneaux ont été créés grâce à la collaboration des membres des différents services qui ont été force de proposition afin d'expliquer par des mots simples et des schémas évocateurs leur métier.
- Renforcement de l'image positive de l'entreprise et du secteur de l'agroalimentaire par le biais de communiqués de presse, d'annonces de recrutement... L'accueil et la diffusion d'informations auprès de plus en plus de journalistes, leur permettant de réaliser des interviews ou des tournages au sein de l'usine
- L'amélioration des supports d'information auprès des clients, fournisseurs et institutionnels : création d'un fond et d'une forme cohérente, ludique et dynamique : présentation commerciale, plaquette de présentation de différents services, fiche entreprise...
- La refonte du site Internet, l'idée étant d'améliorer les informations diffusées à l'externe sur un support plus dynamique, reflet de l'image de l'entreprise en constante évolution. Ce projet est en cours de réalisation. La création d'un site Intranet afin de réduire l'affichage papier et de diffuser un maximum d'informations en temps réel à nos collaborateurs de Saint Denis de l'Hôtel et de Varennes est en cours de réflexion.
- Développement de l'événementiel fédérateur au sein de l'entreprise : distribution de nouveaux produits aux salariés tous les trois mois, mise en place d'une collecte de fournitures pour soutenir les étudiants du 4L Trophy, organisation de réunions diverses, lancement du Prix de l'Innovation LSDH, réunion d'encadrement, assemblée générale annuelle, matinée portes ouvertes aux salariés...
- Participation à des prix et des trophées afin de renforcer notre image et de fédérer les salariés.
- Mise en place d'un système de paniers bio : en partenariat avec le Jardin de Cocagne, les salariés de la Laiterie ont la possibilité de se faire livrer des paniers de fruits et légumes bio, régionaux et de saison une fois par semaine au sein de l'entreprise et pour un tarif très avantageux. L'entreprise prend en charge une partie du prix du panier. Le Jardin de Cocagne est une exploitation agricole sur 2 hectares de productions légumières biologiques, à vocation d'insertion sociale et professionnelle, gérée par l'association Solembio. En adhérant à ce projet, l'Entreprise permet donc non seulement à ses collaborateurs de prendre soin de leur santé mais soutient également cette association qui aide à la réinsertion professionnelle.
- Poursuite du soutien à de nombreux projets humanitaires

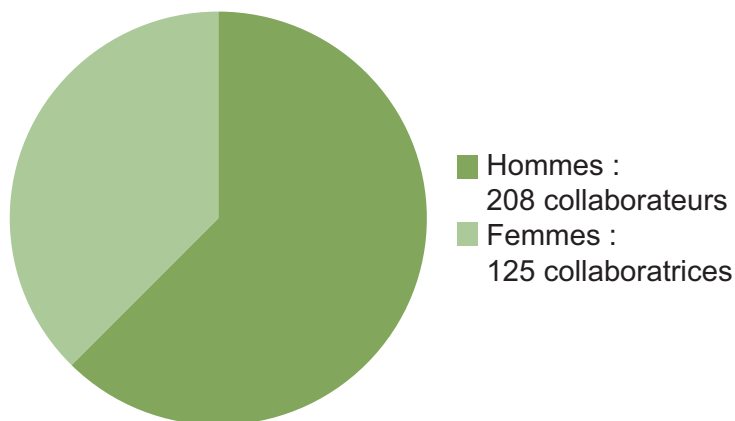


#### e) Egalité professionnelle, formation et conditions de travail :

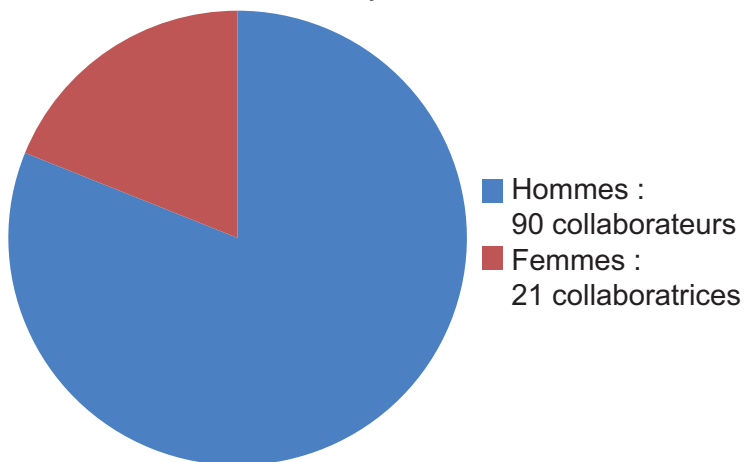
Outre cette dynamique de politique salariale et de communication, le dialogue social porte aussi sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, sur la formation du personnel et l'amélioration des conditions de travail.

La stratégie d'entreprise repose sur une considération égalitaire des femmes et des hommes, chacun dispose d'un accès équivalent à tous les avantages en vigueur dans l'entreprise et qu'aucune distinction n'est faite en matière de rémunération et de formation.

**Répartition Hommes / Femmes, site de Saint Denis de l'Hôtel**



**Répartition Hommes / Femmes, site de Varennes sur Fouzon**



**Lutte contre les discriminations** : en mai 2004, Emmanuel VASSENEIX décide d'inscrire sa société dans le mouvement du Pacte Mondial, afin de promouvoir les 10 principes universels relatifs aux droits de l'Homme, aux normes du travail et à l'environnement.

Cet engagement s'inscrit pleinement dans la volonté affirmée par ses prédécesseurs depuis 1948 de promouvoir l'entreprise suivant 3 axes que l'on qualifie aujourd'hui de « Développement Durable », à savoir le social, le sociétal et l'environnemental. 8 ans plus tard, fidèle à sa stratégie, le groupe poursuit ses actions en matière de développement durable, prenant en compte, dans le cadre de sa performance globale, ses différents aspects.



**Un angle de formation très important des salariés :** l'entreprise consacre une part importante de ses revenus à renforcer la formation de son personnel et encourage la promotion interne.

Nos équipes sont composées de collaborateurs formés et motivés, dont les compétences sont valorisées. Nous savons que c'est par la volonté des femmes et des hommes de l'entreprise que nous ferons la différence. Outre l'importance consacrée au partage de la richesse créée, les actions de l'entreprise sont aussi fortement axées sur un angle de formation très important de ses salariés.

Le pourcentage de formation se monte à 3,31 % de la masse salariale sur Saint Denis de l'Hôtel et 3,75 % sur le site de Varennes sur Fouzon en 2009 (cette estimation englobe les formations interne et externe).

Nous multiplions les formations individuelles et collectives de façon à développer et à valoriser au maximum les connaissances et compétences de nos salariés au travers de formations professionnelles visant à approfondir leurs compétences sur le terrain (formations R&D, Production, Qualité, Labo, Maintenance, Commercial/Marketing, Logistique, Informatique, Comptabilité/Finance, Ressources Humaines, Bureau-tique...)

#### *Etat de la formation sur 2008/2010 :*

Formations visant à améliorer le quotidien de chacun au sein de l'entreprise et dans sa vie personnelle :

- **La formation à l'économie :** en 2009, la Laiterie a pris la décision de former l'intégralité de ses salariés à l'économie, à la fois sur le site de Saint-Denis de l'Hôtel et aussi de Varennes, ce qui représente un effectif de plus de 400 personnes.

L'objectif est que chacun comprenne au mieux la gestion de son entreprise, s'y sentant ainsi mieux intégré, ainsi que la conséquence individuelle et collective de ses décisions. Afin que cette formation ait le plus d'impact possible, il a été décidé d'employer la méthode du jeu à l'économie, abordant ainsi des faits précis, sérieux et concrets de façon ludique, conviviale et agréable. La formation se déroulera sur 2009/2010.

- **La formation S.A.P. :** Notre système de gestion informatique n'étant plus en phase avec certaines des demandes de nos clients, ni avec les attentes de nos équipes en interne qui se sont fortement accrues ces dernières années, il nous est apparu essentiel de remplacer l'ensemble de ces programmes par un E.R.P.

Notre choix s'est porté sur S.A.P., qui est capable de gérer l'intégralité de la chaîne de l'entreprise : des ventes à la production, en passant par les achats, la qualité, la finance, la logistique... nous avons la volonté de sortir des programmes spécifiques pour structurer l'entreprise avec une informatique « standard ». Avec S.A.P., nous cherchons à obtenir un outil fiable et pérenne permettant d'envisager les années à venir avec sérénité, à la fois pour nos équipes et pour nos clients : ce système nous permettra, à terme, de travailler sur tout projet de manière plus efficace, plus rapide, plus souple et plus performante. La mise en place d'un tel projet est très long et mobilise une grande partie de nos équipes : l'ensemble des collaborateurs concernés par ce changement ont suivi une formation et sont parvenus à assurer la transition qui a pris place fin novembre 2009. Ce projet d'envergure a donné lieu à une fédération exemplaire des équipes qui sont parvenues à concrétiser la bascule S.A.P. dans les délais impartis. Reste à présent à finaliser la bonne gestion de S.A.P. sur 2010 et à l'exploiter dans toute sa dimension.

- **Les formations Équipier de Première Intervention, Équipier de Seconde Intervention et Guide-file/Serre-file :** Dans le cadre de notre Plan d'Opération Interne (P.O.I.), il a été décidé de former l'intégralité des salariés à la fonction Équipier de Première Intervention, leur apprenant à éteindre un feu et à connaître les réflexes à avoir en cas de début d'incendie. Une partie des salariés a également été formée aux fonctions de Guide-file et de Serre-File afin de guider leurs collègues vers la sortie en cas d'évacuation ; d'autres, sur la base du volontariat suivront la formation d'Équipier de Seconde Intervention afin d'intervenir sur le terrain aux côtés des pompiers. Ainsi, nous avons fait le choix d'informer au mieux l'intégralité de nos salariés afin de les sensibiliser à la sécurité (la leur et celle de leurs collègues mais aussi celle de leur entreprise). L'ensemble des formations devrait être finalisé fin 2010.



## Formations visant à aider les Hommes dans leur gestion du travail et dans leur vie au quotidien :

- La **formation Management des risques et Développement Durable** : Par le biais de cette formation initiée en 2008, nous avons cherché à améliorer la gouvernance et la pérennité du groupe par le développement du management des risques et par la prise en compte des enjeux, actuels et futurs, du développement durable, afin de participer à une plus grande solidarité avec les parties prenantes internes et externes. Nous voulions former nos acteurs managériaux à la gestion globale des vulnérabilités afin que ceux-ci soient capables :

- d'identifier les vulnérabilités de l'entreprise,
- de hiérarchiser et quantifier les principales vulnérabilités,
- de bâtir un système de management des risques adapté à l'entreprise, qui permette la mise en place des bonnes pratiques de gestion des risques économiques, sociaux et environnementaux.

Cette formation a permis aux collaborateurs l'ayant suivie de mettre en place un comité de réflexion afin de mettre en place des plans d'actions pour :

- mieux gérer les risques permettant de faire d'avantage d'économies,
- rationaliser les démarches et les coûts d'assurance,
- mieux maîtriser les risques liés à la responsabilité des chefs d'entreprise, de mieux appréhender les risques et les opportunités actuels de l'entreprise (enjeux du développement durable, nouvelle réglementation...),
- mieux communiquer leur image d'entreprise responsable et solidaire.

- La **formation Management terrain des chefs d'équipes** : Cette formation datant de début septembre 2008 vise à aider nos chefs d'équipes dans le management de leurs salariés : beaucoup d'entre eux ayant évolué en interne, ils n'ont pas les réflexes de «managers», cette formation les aide donc à mieux communiquer avec leurs équipes et la hiérarchie, à se sentir bien dans leur rôle de chef d'équipe au quotidien et à renforcer la cohésion au sein des équipes.

- La **formation Mastership** : Cette formation, dont a bénéficié une large partie de notre encadrement, leur a permis de se recentrer sur eux-mêmes afin de mieux communiquer au sein de l'entreprise et à mieux gérer leurs relations au quotidien, dans des situations de management, entre autres.

### **La formation G.P.E.C (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) :** L'entreprise se

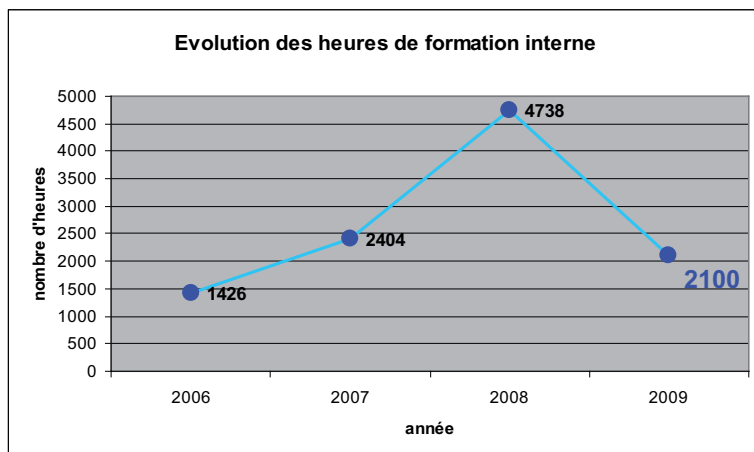
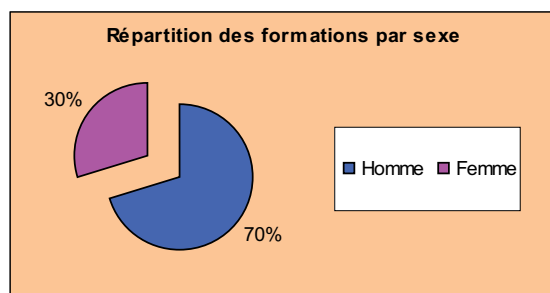
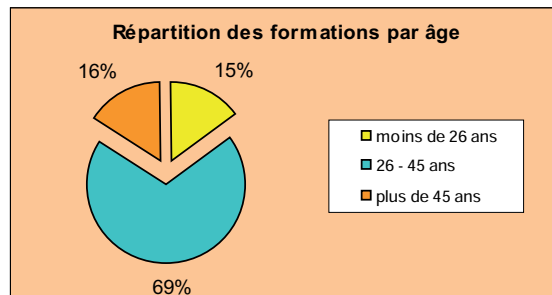
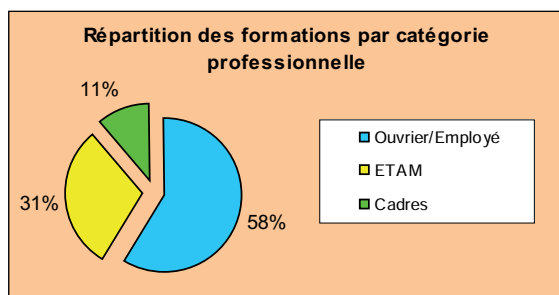
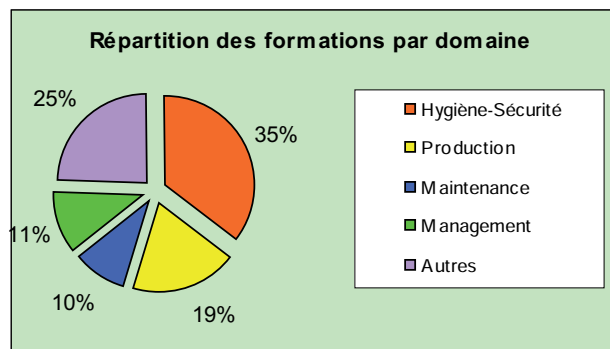
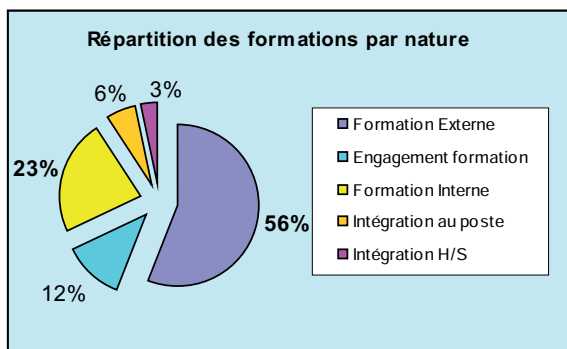
- trouve aujourd'hui confrontée à des changements multiples qu'elle doit anticiper si elle veut poursuivre son développement dans son environnement économique et social. D'où le choix de mettre en place la GPEC dès 2010, afin de permettre à l'entreprise d'anticiper les conséquences des évolutions liées à son environnement interne et externe et à ses choix stratégiques.

Elle a pour but de déterminer les actions à mettre en œuvre, dans les 3 à 5 ans à venir, permettant de faire face aux mouvements d'effectifs, tout en répondant aux besoins de l'entreprise.

Suivre cette formation sur 2009/2010 va permettre aux membres des Ressources Humaines et aux responsables de services d'anticiper les mouvements de salariés mais aussi de capitaliser sur les compétences individuelles de chacun afin de valoriser au mieux les salariés, leur permettant d'évoluer au sein de l'entreprise.

Prenant le contrepied de la crise, nous avons donc pris le parti de **capitaliser sur les compétences de nos Hommes**, maintenant et multipliant les formations qui nous apparaissent comme nécessaires. De plus, fidèle à sa stratégie, le groupe a également décidé de poursuivre le recrutement des compétences : sur 2009/2010, nous avons lancé une campagne de recrutement importante, embauchant de nombreux profils différents (pilotes, commerciaux...).

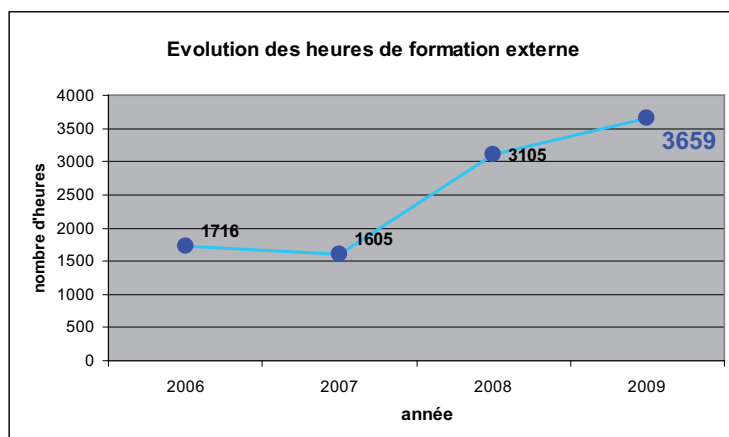




### La Formation Interne:

- Formation par un formateur interne
- Intégration au poste
- Intégration hygiène/sécurité

L'écart avec 2008 s'explique par une prise en compte limitée de la formation des nouveaux pilotes (387h contre environ 2400h en 2008) et une formation Guide-Fil / Serre-Fil qui n'a pas concerné autant de personnes que la formation EPI sur 2008. L'investissement SAP n'a pas été comptabilisé.



### La Formation Externe:

- Formation, réalisée par un organisme externe, imputable au titre du plan de formation
- Engagement formation

Plus 760h en engagement formation  
 Nombre de formations différentes: 39  
 Nombre de sessions de formation: 67  
 Nombre de personnes formées: 257





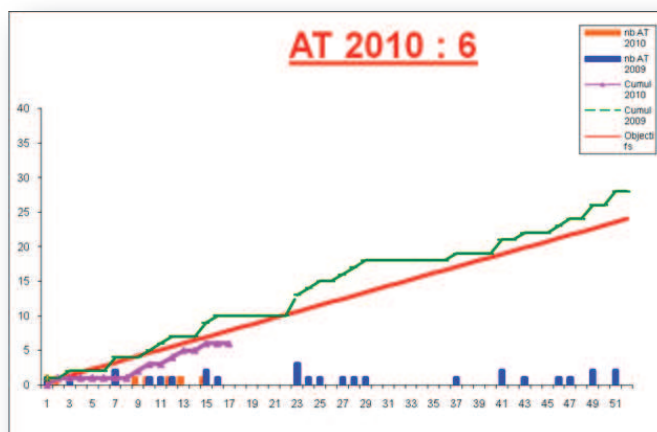
## Vivre l'entreprise :

Nous avons fait le choix de faire de notre entreprise un lieu de bien-être, de développement et d'épanouissement personnel et professionnel pour tous :

- **Mise en place, avec un médecin spécialisé, d'une possibilité de suivi personnalisé des collaborateurs qui le souhaitent** : sur demande, nous aménageons avec eux un moment pendant leur temps de travail afin qu'ils puissent dialoguer ouvertement avec le médecin de tout sujet leur tenant à coeur (stress, aide à la prise de confiance en soi...).
- Ainsi, nous espérons contribuer à l'amélioration de la vie de nos collaborateurs, au sein de l'entreprise comme dans leur vie personnelle.
- **Entretiens Individuels, ILUO** : une fois par an, les salariés disposent d'un moment privilégié avec leur responsable afin de faire le point sur l'année passée (leur mission, leur ressenti, leurs souhaits éventuels d'évolution...). Ces entretiens sont indispensables au bien-être de nos salariés.
- **Promotion interne** : dès que possible, nous cherchons à privilégier la promotion interne au recrutement externe, convaincus qu'il s'agit là d'un réel facteur de motivation.
- L'entreprise investit constamment dans **l'amélioration des conditions de travail pour réduire la pénibilité physique des missions confiées**. En partenariat avec l'ARACT et le CIHL, une action a été menée fin 2009 / début 2010 pour l'amélioration des conditions de travail au poste « hôpital ».
- **Réflexion autour de la réorganisation des services** : l'entreprise évolue constamment et ses métiers avec. Afin de renforcer le bien-être des collaborateurs au travail, nous avons fait le choix de nous adapter à ces changements, en réorganisant plusieurs de nos services, optimisant les postes existants et créant de nouveaux postes lorsque cela c'est avéré nécessaire :
  - Réorganisation du service Supply Chain : au fil des années, l'évolution de l'entreprise a entraîné des besoins de plus en plus importants en matière de gestion logistique. Il nous a fallu embaucher de plus en plus de collaborateurs, les contraintes de temps empêchant une organisation claire et coordonnée du service. Face à ce manque de clarté et à la naissance de tensions au sein de la Supply Chain, en 2010, nous avons choisi de faire appel à un intervenant extérieur qui est venu travailler avec nos collaborateurs à la réorganisation du service. Son intervention, très positive, a donné lieu à la clarification des missions de chacun, à la création de nouveaux postes et à l'embauche d'un responsable de la Supply Chain qui intégrera nos équipes en juin 2010 afin d'animer les service.
  - Création du poste Responsable de la Qualité Opérationnelle : afin d'offrir un service optimal à nos clients, nous avons choisi de créer ce poste. La responsable embauchée a pour rôle l'animation de la qualité opérationnelle, en collaboration avec les personnes déjà en place. Ces dernières peuvent ainsi se concentrer sur leurs responsabilités de manière claire et efficace. Cela nous a également permis d'intensifier notre interface clients qualité. Le service Qualité a ainsi gagné en sérénité.
  - Réorganisation du Service Commercial afin de s'adapter à l'évolution des marchés et à l'augmentation du nombre de clients et à leurs attentes.
  - Réorganisation du Service Informatique afin de s'adapter à la mise en place de S.A.P. et d'optimiser les postes de chacun, avec un pôle consacré à l'informatique fonctionnelle et un pôle consacré à l'informatique technique, aux systèmes et aux réseaux. Ainsi, chacun peut se recentrer sur sa mission, renforçant sa motivation et son efficacité.

Il nous tient réellement à coeur que chacun ressente un maximum de bien-être au sein de l'entreprise, ayant une idée claire de ses missions, de ses objectifs afin de travailler en toute sérénité. Aussi, il nous apparaît indispensable de nous adapter à l'évolution permanente de l'entreprise en pensant avant tout à nos collaborateurs.

- **La sécurité est une priorité au sein de l'entreprise** : l'objectif essentiel est la réduction des accidents du travail. Grâce à la mise en place d'une campagne de sensibilisation à la sécurité, les accidents du travail ont été réduits de moitié en 2 ans. En 2005, un record de 105 jours consécutifs sans accident a été établi.



- **Le Plan d'Opération Interne** (évoqué dans la partie formation également) : Dans le but de garantir la sécurité du personnel de l'entreprise, dès 2009, LSDH met en place un P.O.I. sur ses sites de Saint Denis de l'Hôtel (SDH) et de Varennes-sur-Fouzon (VSF). Ce P.O.I. intègre les risques technologiques (incendie, explosion, etc...) et permet de prévenir ces derniers en mettant en place un plan d'action préventif.  
Dans ce cadre le site de SDH a obtenu la certification « R4 » relative à la règle APSAD du même nom. Cette dernière prouve l'implication de l'entreprise dans les démarches de prévention du risque incendie. Nous avons souhaité déployer de forts moyens techniques pour la défense contre l'incendie, nous effectuons la même chose concernant les moyens humains. En effet, à ce jour nous avons formé la quasi-totalité des employés des sites de SDH et VSF en tant qu'équipier de première intervention (EPI). Dans le but de prévenir une évacuation du site et de maîtriser au mieux le déroulement de cette dernière, nous formons actuellement des guide-files et des serre-files mais aussi des équipiers de seconde intervention pour chaque site. La finalisation du POI est prévue pour fin 2010.
- **Analyse d'accidents du travail** : À ce jour tout accident de travail faisant l'objet d'une déclaration, est analysé. Cette analyse est effectuée avec la participation de la victime, d'un membre du CHSCT, du responsable hiérarchique de la victime ainsi que du responsable Sécurité / Environnement. Cette analyse comprend une réflexion sur l'environnement de travail, une analyse des causes ainsi qu'un plan d'action partagé. Ce plan d'action est ensuite suivi et piloté par le responsable sécurité. De plus, le responsable de site rencontre personnellement et individuellement chaque victime afin de la sensibiliser à la sécurité.
- **Formation Harnais** : l'entreprise évolue et s'adapte aux évolutions de son environnement technique. En effet, dans le cadre de la mise en place d'un nouveau transstockeur sur le site de SDH en 2009, l'ensemble du personnel de maintenance et des expéditions intervenants du site a été formé à l'utilisation d'un harnais, cela afin de sécuriser l'ensemble de leurs interventions dans les transstockeurs. Cette formation a été réalisée par une société spécialisée dans les travaux en hauteur nécessitant des moyens spécifiques (autres que nacelle). Cette formation a été suivie d'un investissement dans du matériel de qualité pour l'ensemble des personnes formées. Ils ont donc à leur disposition un harnais personnel, un casque personnel ainsi que des longes spécifiques à leur activité.
- **La formation P.R.A.P.** : Cette formation, mise en place en 2008, vise à aider nos salariés travaillant au coeur de l'usine à adopter les bons gestes et les bonnes postures afin de travailler dans les meilleures conditions dans le respect de leur santé. La formation est élaborée sur la base de situations concrètes constatées dans l'entreprise avec les collaborateurs.
- **Protection de nos collaborateurs aux risques liés au bruit** : dans le but de sensibiliser l'ensemble du personnel aux risques liés à l'exposition au bruit, nous permettons à nos collaborateurs de se protéger au mieux des nuisances sonores de l'atelier sur Saint Denis de l'Hôtel et sur Varennes. A ce titre nous avons fait appel à une entreprise extérieure pour réaliser des protections auditives moulées et adaptées à l'environnement sonore. A ce jour près de 180 personnes du site de SDH sont équipées de ce type de protection. Avec le même objectif, nous travaillons avec nos fournisseurs afin de réduire les niveaux d'émissions sonores des nouvelles machines que nous mettons en place.
- **Vidéosurveillance** : afin de garantir la sécurité de ses employés ainsi que des installations, les sites de SDH et de VSF sont sous vidéosurveillance. Ce système est couplé à un système de barrières immatérielles situées tout autour du site, permettant un contrôle des installations 24/24h et 7/7j. Afin de parfaire la surveillance, en dehors des heures d'ouvertures, un vigile est présent sur le site de Saint Denis de l'Hôtel.
- **Intégration des nouveaux arrivants au sein de l'entreprise** : lors de l'arrivée de nouveaux collaborateurs, ces derniers débutent par une journée entière d'intégration. Elle est réalisée par le service formation interne et se décompose en plusieurs parties :
  - Connaissance de l'entreprise (historique, valeurs, etc...)
  - Connaissance de l'usine (visite, explication de notre activité, etc...)
  - Normes de qualité
  - Sensibilisation à l'hygiène et à la sécurité (Sécurité alimentaire, évacuation, connaissance du poste, risque incendie, etc...)

- Remise des Equipements de Protection Individuelle : lors de leur journée d'intégration, les nouveaux arrivants se voient remettre leur équipement de protection individuelle adapté à leurs futures tâches. Cependant par la suite, ils peuvent à tout moment demander un nouvel équipement en échange d'un usé, cassé ou bien encore inadapté.
- **Formation interne** : sur les sites de Saint Denis de l'Hôtel et de Varennes Sur Fouzon, un service de formation interne (composé de deux personnes de l'entreprise qualifiées en tant que formateurs) assure les formations et recyclages SST, EPI, habilitation chariot / nacelle, guide-file, serre-file et ESI. Au-delà des formations réglementées, certaines sont effectuées par mesure de prévention ou encore pour enrichir les connaissances de nos collaborateurs (formation sécurité, hygiène...).
- **Accès usine** : dans le but de garantir la sécurité de tous lors de l'évacuation de l'usine, la liste des personnes présentes sur le site à un temps "t" doit absolument être disponible. Dans ce but, en 2010, le site de SDH s'est doté d'un système d'accès à l'usine permettant de savoir avec exactitude les personnes présentes : les employés, les intérimaires ainsi que les entreprises extérieures.
- **Canons à mousse** : dans le cadre de l'évolution des plans de nettoyage, des centrales de mousses sont installées au fur et à mesure afin d'éviter au maximum la manipulation de bidons de produits chimiques.
- **Remontée d'informations** : le site de SDH a mis en place depuis quelques années un moyen pour l'ensemble de nos collaborateurs de faire remonter des informations concernant une anomalie de fonctionnement. Ces fiches alimentent un plan d'action piloté par le responsable sécurité. Ce système permet de faciliter l'échange sur le thème de la sécurité mais aussi d'alimenter les démarches de prévention menées en parallèle.

#### Les projets de demain :

- **Développement de la communication autour de la sécurité en interne** : le thème de la sécurité est un thème large sur lequel il est nécessaire de communiquer. En effet au-delà des aspects réglementaires, une démarche sécurité repose sur l'implication de chacun. C'est pourquoi il nous paraît nécessaire de développer la communication sécurité : nous avons décidé de retravailler le mode de communication des résultats sécurité afin de personnaliser cette démarche pour que chacun et chacune puisse se retrouver dans cette dernière.
- **Analyse des presque-accidents** : nous considérons qu'un presque-accident est un accident qui a pu être évité, il convient donc de l'analyser de la même façon. Aussi, nous souhaitons développer l'outil d'analyse d'accident à l'ensemble des accidents et presque-accidents, nous nous devons de garantir au mieux la sécurité et la santé de nos collaborateurs.
- **Accentuer l'intégration des salariés dans les démarches sécurité** : pour aller dans le sens de la refonte du système de communication sécurité, nous souhaitons intégrer de plus en plus les employés dans les démarches sécurité telles que la mise à jour du document unique, entre autres.
- **Communication sur le danger à destination des nouveaux embauchés** : l'environnement industriel est un environnement peu hospitalier pour un nouvel embauché. Il est de notre devoir de l'informer sur les dangers présents à son poste de travail. Dans ce but, en 2010, nous avons prévu de développer sur l'ensemble des postes de travail, des documents grâce auxquels, d'un regard, la personne pourra identifier les dangers présents sur son poste de travail.
- **Mise en place d'une politique sécurité adaptée aux différents sites** : afin d'ouvrir des possibilités de mutualisation des démarches et outils de chaque site mais aussi de partage des informations relatives à la sécurité (résultats, analyse AT, etc...) nous avons choisi de mettre en place une politique sécurité adaptée à chacun de nos sites.

#### *Conclusion :*

Le dialogue social dans une PME comme la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel repose sur la proximité et la disponibilité de la direction et du personnel. C'est le fruit de la négociation entre les représentants du personnel et la direction.

Le dialogue social ici reflète beaucoup plus qu'une gestion du climat social à l'initiative de l'employeur. Il a permis la naissance d'un esprit d'entreprise et l'adhésion à la stratégie de diversification de la société. Ce consensus donne à l'entreprise la possibilité d'anticiper les mutations nécessaires à son développement. Il a été un vecteur du progrès social tant au niveau des rémunérations que de la conservation de l'emploi.

Outre le résultat économique, LSDH mesure avec satisfaction la réussite de ses Equipes. Leur attachement et la fierté d'appartenance à l'Entreprise en sont certainement la preuve.





## 2. Performance sociétale : LSDH soutient des actions humanitaires sur la durée

A la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel, nous pensons l'ensemble de nos décisions en cohérence totale avec des valeurs qui nous sont chères et notre stratégie, guidés par notre vocation d'origine qui est de nourrir des Populations en conservant dans le temps des produits alimentaires rapidement dégradables. Mais il ne s'agit pas uniquement de penser, il faut agir, et à ce titre nous nous engageons régulièrement dans des actions que nous considérons riches de sens.

Ces engagements doivent être l'occasion de fédérer nos salariés, de les encourager à se rassembler autour d'une cause qui leur tient à coeur.

### A) 1989 : Aide au peuple roumain suite à la révolution

Jusqu'en 1989, pour beaucoup d'entre nous, la Roumanie était le « grenier de l'Europe ». En décembre, c'est le réveil des consciences : le 17 décembre, Ceaușescu, chef d'état communiste, ordonne aux forces armées et à la Securitate d'ouvrir le feu sur des manifestants anti-communistes qui protestent contre la tentative d'expulsion par le régime d'un pasteur hongrois dans la ville de Timișoara.



C'est alors que la rébellion se propage : le 21 décembre, Ceaușescu organise un rassemblement de masse, censé confirmer le soutien populaire au régime. La manifestation, diffusée en direct à la télévision, se transforme malgré lui en une démonstration massive de protestation contre le régime.

« Le poids des mots, le choc des photos » prend alors tout son sens : les médias nous révèlent qu'en Europe, à environ 2000 km de chez nous, vivent des êtres humains privés des libertés les plus élémentaires et dont la plus terrible des détresses se lit sur les visages. C'est au cours d'un week-end de l'hiver 1989 que devant leur télévision, André Vasseneix et sa fille, Christel, découvrent les images avec horreur; avant de se coucher, la fillette alors âgée de 14 ans lance à son père : « Papa, on ne peut pas les aider, ils n'ont pas de lait ! ». Le lendemain, alors qu'André arrive sur le parking de la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel, un de ses salariés l'interpelle : « Monsieur Vasseneix, vous avez vu la Roumanie, on ne pourrait pas faire quelque chose ? ».

André Vasseneix n'a pas besoin de se laisser convaincre plus longtemps : il a fallu quelques heures pour mobiliser tout le monde. Les producteurs ont donné le lait, Tetra Pak a donné les emballages et chacun des salariés a accepté de travailler 4 heures gratuitement afin de donner deux semi-remorques de lait aux enfants roumains. Les camions sont partis rejoindre le convoi mené par Madame Courtat, Maire de la Ferté Saint Aubin. Ils portaient la banderole « don des producteurs de lait et des salariés de la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel aux enfants Roumains. » Cette belle opération de solidarité a fédéré les salariés de l'entreprise, donnant un autre sens à leur travail.

### B) 1992 : lutte contre la malnutrition infantile en Afrique

Dans le cadre du jumelage du Loiret avec Butare (Rwanda), qui a amené à des échanges ainsi qu'à de nombreuses opérations d'aide au peuple rwandais, nous avons participé, en partenariat avec Tetra Pak, à une opération de distribution de briquettes de Soja à 3000 enfants dans les écoles de Butare.

L'objectif final : parvenir à améliorer l'alimentation des enfants, leur équilibre nutritionnel et leur santé, et aussi induire chez les enfants en âge scolaire une habitude de consommation saine et susceptible à terme de produire un développement économique local (production de soja liquide à partir de poudre, puis culture et traitement sur place).

Nous avons pris en charge l'approvisionnement des écoles en briquettes pendant 12 semaines, d'avril à juin 1992. Les enseignants les ont distribuées tous les jours aux enfants, tout en leur apportant des informations nutritionnelles sur le soja, développant leur engouement par le biais d'une distribution de documents et l'organisation de jeux éducatifs.

Cette opération pilote devait ensuite déboucher sur la mise en place d'un véritable programme de distribution de soja au Rwanda.



Malheureusement, en septembre 1992, alors que s'organisait la logistique de cette opération, une guerre terrible a éclaté au Rwanda, obligeant des milliers de personnes « déplacées de guerre » à quitter leur foyer, se retrouvant dans des conditions de vie terribles. La situation étant chamboulée, les besoins alimentaires n'étaient plus du tout les mêmes, contraignant les organisateurs à abandonner le projet de distribution de soja. Cependant, nous ne souhaitons pas en rester là et nous nous sommes mis à la recherche d'un projet similaire à celui du Rwanda. C'est M. Collariccio qui nous l'a apporté en 1995 : exerçant une activité bénévole dans le cadre du jumelage entre deux hôpitaux français et malgache, il se proposait de traiter un problème de pathologie par malnutrition à Madagascar. Le soja se prêtant parfaitement à ce projet, les stocks recueillis pour le Rwanda ont été envoyés à Madagascar : après un premier essai en janvier 1995, sous la direction du Professeur Jean-Marie Ramonja et de Soeur Suzanne Barbot, 170 enfants ont été alimentés avec le fameux Soja à boire Soja Biostar en juillet 1995, ce qui a permis d'améliorer très sensiblement leur condition physique.



*Avant le traitement*



*Suite au traitement à base de soja*

### C) 1996 : mobilisation suite a la disparition de la jeune Marion



Le 14 novembre 1996, peu après midi, Marion Wagon, 10 ans, se volatilise en quelques minutes entre son école et son domicile, situé à seulement 400 mètres, à Agen, dans le Lot-et-Garonne.

Face à cette effroyable histoire, les membres de la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel ne peuvent rester indifférents et décident de se mobiliser pour aider à retrouver la fillette.

S'associant à Tetra Pak, ils décident d'imprimer le visage souriant de l'enfant sur 4 millions de packs de lait, espérant qu'elle soit retrouvée au plus vite.

Malgré d'intenses recherches des forces de l'ordre, qui ratissent Agen et ses environs, Marion ne donnera plus signe de vie.

Dix ans après, les enquêteurs ne semblent pas tenir de piste sérieuse après des milliers de témoignages et l'abandon de diverses « pistes ».

### D) 2004 : Agrisud International : aide au développement de très petites entreprises au Cambodge

Fidèle à nos convictions, nous avons lancé une démarche de lutte contre la pauvreté aux côtés de l'association Agrisud International. Il s'agit d'une association créée par Jacques BARATIER. Pour lutter contre la pauvreté, Agrisud aide des personnes pauvres à devenir chefs d'entreprise. Il s'agit d'exploitations de petite taille, qui leur assurent des revenus stables.

Depuis 1992, Agrisud a lancé 19 100 très petites entreprises (TPE); plus de 80.000 emplois ont été créés en Afrique, en Asie du Sud et dans l'Océan Indien.





L'entreprise et les Hommes qui la composent ont été engagés dans cette démarche de lutte contre la pauvreté. Notre civilisation creuse chaque jour l'écart entre populations riches et populations pauvres. Et nous ne pouvons y rester indifférents. Afin d'aider au financement d'un des projets de l'association, nous avons tous décidé de donner selon nos moyens : le 23 décembre 2004, les salariés ont donné 2 heures de leur temps de travail, les fournisseurs ont offert la matière première nécessaire aux produits élaborés et conditionnés, et l'entreprise a décidé de prendre en charge l'ensemble des frais de la production, ce qui a permis de reverser intégralement le fruit de la vente à Agrisud.

Restait alors à choisir le projet auquel nous souhaitions donner l'argent des ventes : réunis en Assemblée Générale, nous sommes tous tombés d'accord sur l'aide au village de Phnom Prasat, dans la province de Banteay Meanchey au Cambodge. Le projet nous a immédiatement séduit, l'objectif étant d'améliorer la sécurité alimentaire et de lutter contre la pauvreté dans une province où 80 % de la population vit sous le seuil de la pauvreté, via la création de 69 micro-exploitations maraîchères durables et protectrices de l'environnement, par une diversification de l'agriculture traditionnelle.

Avec l'appui financier de la Laiterie Saint Denis de l'Hôtel et de l'Union Européenne, ce sont 69 exploitations maraîchères durables qui ont été créées. Ces exploitations, d'une superficie de 600 à 1.000 m<sup>2</sup>, ont un accès à l'eau permanent grâce à des puits et des mares, ce qui autorise la production en toute saison.

Les habitants du village ont été formés à l'agriculture par AGRICAM (ONG cambodgienne composée de 45 personnes qui a permis la formation de 10 000 agriculteurs depuis 1995). Au départ, ce sont 30 familles (150 personnes) qui ont bénéficié directement de l'aide d'AGRICAM, apprenant à subvenir à leurs propres besoins, mais aussi à ceux de leur entourage et du restant du village.

Les habitants de Phnom Prasat vivent à présent :

- de la culture de pleurotes
- de l'arboriculture
- de l'élevage de porcs
- du maraîchage

L'utilisation systématique du paillage végétal sur les planches de culture assure une bonne protection du sol contre l'érosion et limite l'apparition des mauvaises herbes. En maintenant une bonne humidité, ce paillage favorise l'activité biologique du sol et limite les besoins en arrosage. De plus, chaque exploitation dispose d'un crib pour la fabrication du compost solide, ainsi que d'une jarre pour produire et conserver un compost liquide enrichi de pesticides naturels. Ces deux sources naturelles de fertilité permettent progressivement une réduction, voire - pour la plupart des exploitants - un abandon des engrais et pesticides de synthèse qu'ils utilisaient auparavant à outrance.

Grâce à ces pratiques agro-écologiques, 20 tonnes de laitues, de choux, de tomates ou encore d'aubergines de qualité sont produites chaque mois, et vendues sur les marchés locaux.

Notre soutien continu permet de poursuivre les formations, mais aussi de développer la production, les agriculteurs formés enseignant leurs compétences auprès d'autres familles, permettant le développement de l'économie régionale.

La sécurité alimentaire ainsi que les revenus des familles se sont aujourd'hui nettement améliorés, dans un contexte où la productivité se conjugue harmonieusement avec la gestion durable des ressources naturelles et le développement social.

En 2005, 4 salariés du groupe LSDH se sont rendus sur place afin de voir ce qui a été réalisé, puis d'en témoigner auprès de leurs collègues.

Cette année, comme tous les ans depuis 2004, nous avons choisi de poursuivre notre soutien au village de Phnom Prasat et à ses Hommes avec un soutien annuel de 20 000 euros, en contribuant au développement de nouvelles exploitations. Cette initiative, portée par l'entreprise et ses Hommes, est une réelle contribution contre la pauvreté.





## E) 2005 : aide de l'industrie laitière aux enfants d'Asie du sud



La filière industrielle laitière française, via son syndicat professionnel Syndilait, a décidé de contribuer, à son échelle, à l'aide humanitaire, en mettant sur le marché 6 000 000 de litres de lait. Pour chaque litre de lait vendu, 10 centimes d'euros ont été versés à l'UNICEF pour l'aide aux enfants d'Asie du Sud, soit une somme globale d'environ 600 000 €.

Cette somme provient de la fourniture gratuite de 6 000 000 d'emballages réalisés avec décor spécial par Tetra Pak (5 000 000) et Combibloc (1 000 000) et de la prise en charge totale des coûts de fabrication par les industriels laitiers, ce qui place la filière parmi les tous premiers donateurs à l'UNICEF.

Nombreux sont les laitiers ayant accepté de participer à cette opération : La Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel, Cedilac, 3A, Coralys, GLAC, Lactalis, Derval, Toury, Lorco et UNILEP. C'est donc tout le territoire français qui a été couvert par l'opération via la grande distribution dont l'esprit de coopération a été d'emblée très positif.

L'élan de générosité et la solidarité des fabricants d'emballages et des industriels laitiers français au profit des enfants d'Asie du Sud sont un facteur de légitime fierté, de même que l'originalité de cette opération d'aide humanitaire commune Filière industrielle laitière / UNICEF est riche en cohésion et bénéfique à l'image du lait, produit indispensable à la vie.

Les sommes récoltées ont permis à l'UNICEF d'acheter et de distribuer des compléments alimentaires (et toute autre forme de soutiens nécessaires en la circonstance).



## F) 2005 : Istouti Sri Lanka



Le 26 décembre 2005, alors qu'en Occident la période des vœux bat son plein, les Tsunamis dévastent une partie de l'Asie. Devant l'horreur de la situation, des salariés de la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel décident de se mobiliser et sollicitent le soutien de l'entreprise pour agir en faveur des victimes. Comme souvent dans ce genre de démarche, c'est la somme des volontés qui permet de soulever des montages. Très vite, l'idée est lancée. Chacun donnera ce qu'il peut : du temps, de l'argent et l'entreprise abondera de la même valeur. Une démarche significative pour tous.

Ce projet est également proposé à d'autres entreprises qui ont répondu présentes, aux côtés de l'UDEL (Union des Entreprises du Loiret), sous l'impulsion de son président M. Bernard DUBOIS, afin de collecter un maximum de fonds. Le hasard des rencontres faisait le reste et c'est Alexandre HERAUD, journaliste à France Culture qui a vécu personnellement le drame du Tsunami qui allait apporter le projet : ISTOUTI, projet de reconstruction d'un village de pêcheurs (200 maisons) dévasté par le tsunami sur la côte du Sri Lanka.

Le terrain, d'une superficie d'environ 10 hectares, a été borné puis nettoyé au bulldozer pour enlever buissons, arbres morts et grandes herbes. Les gros arbres étaient bien évidemment conservés. Après un appel d'offre pour sélectionner un entrepreneur, les travaux de construction commençaient début mars en suivant les plans de maisons, mais aussi le plan de masse, fourni par l'urbanisme sri lankais, le UDA (Urban Development Authority). Le 31 mars était organisée l'ouverture officielle du chantier en présence des autorités gouvernementales et religieuses du pays. Ce jour-là, une dizaine de maisons étaient déjà sorties de terre. Entre-temps, d'autres partenaires, comme la Fondation de France et la Croix Rouge française étaient contactées et donnaient une autre dimension au projet.

Le projet Istouti, conçu au départ comme la construction de 200 maisons est devenu plus ambitieux puisque l'on parle maintenant du double avec l'ajout de la "phase III". Il est question d'une véritable ville qui offrira des activités économiques, culturelles et sociales.

C'est pourquoi le groupe LSDH continue à suivre et à soutenir le projet afin d'aider un maximum de personnes à reconstruire un foyer et retrouver un cadre de vie agréable.



## G) 2006 : LSDH, partenaire du bateau « Jeunes Dirigeants » pour la Route du Rhum



La Route du Rhum est une course en solitaire. Solitaire le marin, comme le chef d'entreprise pour avoir la vision, garder le cap, faire face à l'adversité, savoir prendre les décisions et les risques au bon moment. La Route du Rhum, comme l'entreprise, c'est d'abord l'esprit d'entreprendre, le goût de l'aventure, la capacité à prendre des risques, la volonté de se dépasser. Enfin, la réussite d'une course est une affaire de persévérance.

Sur la mer aussi, la performance est globale : elle se construit avec les autres et sur le long terme...

En 2006, le CJD a réalisé un de ses rêves les plus fous : participer à la Route du Rhum avec un bateau construit grâce aux dons, aux apports et aux compétences des membres du CJD et de leurs entreprises.

Le Centre des Jeunes Dirigeants d'entreprise a décidé en 2006 de se lancer dans cette belle aventure : l'armement d'un voilier au départ de la 8ème édition de la Route du Rhum, en proposant à ses membres de s'associer au projet, dans la mesure de leurs moyens et de leurs compétences : certains ont donné la peinture, d'autres des câbles ou encore du savoir faire.

Emmanuel Vasseneix, membre du CJD a décidé d'engager la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel dans le soutien de cette belle aventure via une collaboration avec Tetra Pak pour la création de briques de lait au packaging créé sur mesure pour l'événement et dont les fonds récoltés ont participé à la création de ce bateau. Ce monocoque de 55 pieds, skipperé par Pierre Yves Guennec, a terminé la course 2ème de sa catégorie.



## H) 2007 / 2008 : « Un arbre pour la Grèce »



Suite aux terribles incendies de l'été 2007 en Grèce, l'association « L'Elan Nouveau des Citoyens » décide de réagir en mobilisant les citoyens pour aider au reboisement du Péloponnèse.

Ainsi est née l'opération « Un arbre pour la Grèce » avec un objectif simple : réunir des fonds pour aider au reboisement.

Impulsé par Jacqueline de Romilly, « Un arbre pour la Grèce » a très vite bénéficié de soutiens forts, auquel s'est ajouté celui de la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel.

Plusieurs élans de solidarité ont permis la réussite de cette opération : le soutien de l'UNESCO, la mobilisation de citoyens, jeunes et moins jeunes, issus d'horizons divers se sont mobilisés, relayant le message auprès de leurs amis, de leurs collègues, de leurs élèves...

Au-delà du recueil de fonds, « Un arbre pour la Grèce » aspire à provoquer une prise de conscience autour des questions liées à la protection de l'environnement et à la fraternité européenne. Ainsi, dès février 2008, des étudiants lillois décident, eux aussi, d'agir pour promouvoir cette action au niveau d'autres pays d'Europe en reliant, à vélo, Lille à Olympie en juin 2008. Ils créent pour cela l'association « Les Citoyens de l'Europe » et reçoivent le soutien de Monsieur Théodoros Kassimis, Vice Ministre grec des Affaires Etrangères, de Monsieur Jean-Marie Leblanc, ancien directeur du Tour de France, d'associations comme le « Centre des Jeunes Dirigeants » et d'entreprises, dont la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel. Dès mars 2008, le groupe LSDH décide de renforcer sa mobilisation dans le projet en s'associant aux entreprises Orlait et Tetra Pak. Ainsi, quinze millions de briques de lait estampillées « Un arbre pour la Grèce » se retrouvent sur les linéaires des supermarchés !





Le premier juin 2008, « Les citoyens de l'Europe » quittent Lille à vélo. Ils rejoindront Olympie le 30 juin. Ils sentent que leur effort va être efficace, que les citoyens de nombreux pays d'Europe sont prêts à se mobiliser en faveur du reboisement de la Grèce et, au-delà, de la protection de la Nature.

Le 23 septembre 2008, sensibilisés par « L'Elan » et « les Citoyens de l'Europe », le groupe de presse « Sky » et le « Musée d'Histoire Naturelle d'Athènes » organisent au Stade Olympique d'Athènes un concert, réunissant 70 000 spectateurs. Pour rendre hommage à l'action des citoyens français, la première chanson est dans notre langue. Ce concert permettra lui aussi de récolter des fonds destinés à aider au reboisement.

Au-delà de ces encouragements, ils sentent que leur effort va être efficace, que les citoyens de nombreux pays d'Europe sont prêts à se mobiliser en faveur du reboisement de la Grèce et, au-delà, de la protection de la Nature. Dans les pays traversés, à commencer par la Grèce, des opérations « Un arbre pour la Grèce » commencent à éclore. Forts de ces premiers succès et touchés par le soutien exceptionnel de Madame Niki Goulandris, Présidente du « Musée d'Histoire Naturelle d'Athènes », ils lancent avec cette grande dame et « L'Elan Nouveau des Citoyens », depuis Olympie, un appel à la fraternité européenne...

Les efforts continuent encore aujourd'hui, la solidarité étant sans frontières !



## I) 2008 : soutien à l'association Jade, en mémoire d'une enfant aimée

Le 18 février 2008, la jeune Jade décède suite à une chute dans les contreforts du ballon de Servance alors qu'elle s'amuse avec des enfants de son âge. Dès le mois d'avril, sa famille fonde l'association Jade, dont l'objet est de porter les idées et l'image de Jade au travers des actions pour lesquelles elle exprimait des intérêts ou des attentions.

En souvenir de la jeune fille et de ce qu'elle représentait, ils décident de se tourner vers des actions philanthropiques, humanitaires ou de défense de l'environnement par le biais d'aide à des programmes reliés à la solidarité avec les personnes en difficulté dans le monde, à la protection de l'environnement et des animaux, à la participation à la vie associative locale, la réalisation d'objets, d'œuvres et d'écrits.

L'association fondée, ils partent alors à la recherche d'une action concrète que Jade aurait aimé soutenir : amoureuse des pandas et très attachée à la nature, ils tombent tous d'accord sur l'idée de passer par le WWF, dont les projets sont en cohésion totale avec la personnalité de la jeune fille.

Après avoir échangé avec des responsables du WWF (dont le logo représente un panda géant), ces derniers proposent la mise en œuvre d'une action spécifique dans le cadre de la protection du panda géant à l'image de ce que Jade aurait pu souhaiter : la construction d'une salle de lecture dans l'une des écoles de la communauté avoisinant l'habitat du panda géant dans la zone de Qinling, en Chine centrale. Cette salle servirait de plateforme aux personnes étudiant la biodiversité dans la zone sensible des montagnes de Qinling, permettant d'améliorer la prise de conscience autour de la conservation globale du paysage.



La famille de Jade adhère immédiatement à ce projet et se met à chercher des donateurs afin de récolter les fonds nécessaires à sa réalisation : touchés par cette action riche d'une profonde humanité, c'est avec grand plaisir que nous avons décidé d'y contribuer en faisant un don de 2000 € pour aider à ce que le souvenir de Jade se matérialise au milieu des terres des pandas géants.



## J) 2008-2009 : opération « Les enfants a la ferme »

Organisée pour la première fois en 2008, cette opération initiée par le groupe Carrefour a pour objectif de sensibiliser les enfants aux produits qu'ils consomment, à la diversité des métiers de l'agriculture et à l'importance d'une alimentation de qualité et équilibrée. Le succès connu en 2008 entraîne une réitération du projet en 2009.

L'opération «Les enfants à la Ferme» est une opération montée avec les Produits Frais. Il s'agit d'inviter des enfants des classes du CE2 au CM2 (environ 3000) à venir visiter les Fermes des producteurs Carrefour de leur région en juin et en septembre et à participer aux ateliers ludiques proposés.



Afin de nourrir les groupes le midi, un pique-nique est prévu, pour lequel chaque enfant se voit confier un sac de goûter contenant des produits frais (jus de fruits et aliments frais).

Comme il l'a fait en 2008, cette année, le groupe LSDH se propose à nouveau de participer à cette opération en 2009 en fournissant environ 3000 produits pour garnir les sacs de goûter des enfants.



## K) 2009 : L'équipage 53 au 4L Trophy :

En 2009, nous devenons sponsor du plus grand raid humanitaire et sportif étudiant d'Europe ! Au départ de Paris, 1000 équipes d'étudiants parcourent 6000 km (dont 700 km de pistes désertiques en plein désert du Grand Sud marocain) en 4L.

Ces équipes ont pour mission d'acheminer plus de 50 tonnes de dons humanitaires scolaires et sportifs, qui ont été répartis dans des centres de protection de l'enfance afin d'équiper les enfants n'ayant pas la possibilité de financer les quelques fournitures nécessaires pour étudier.

Tous les salariés se sont donc mobilisés pour rassembler cahiers, blocs notes, stylos et feutres.

Ces fournitures ont ensuite été remises à l'équipage 53 soutenu par le groupe LSDH, constitué d'Alexandre Liné et de Rémy Ariny, deux étudiants originaires de la région du Loiret.

Jeudi 30 avril 2009, ces deux jeunes sont venus à Saint Denis de l'Hôtel faire un retour d'expérience, partageant avec nous l'aventure humaine extraordinaire qu'ils ont eu la chance de vivre, valorisant également la contribution des Hommes du groupe à cette action.



## L) 2009-2010 : LSDH déplace des montagnes pour les enfants béninois aux côtés de l'association la Pom'Mangue

A partir de 2009, nous choisissons de soutenir les actions de la Pom'Mangue. La Pom'Mangue est une association loi 1901, dont le but principal est d'aider à la scolarisation d'enfants béninois vivant dans des villages de brousse.

Cette initiative est née le 22 avril 2007 de la volonté d'un petit groupe de personnes souhaitant apporter leur aide à un village : Akpakli, situé au sud du Bénin, et comptant environ 200 habitants. Malgré une vie très rudimentaire, rythmée essentiellement par les corvées agricoles mais aussi par bien des difficultés dont une saison des pluies biannuelle, des maladies endémiques comme le paludisme...un accès difficile à l'eau potable... la préoccupation majeure des villageois restait l'éducation de leurs enfants.

En effet, aucune structure scolaire sur place ne pouvait accueillir leurs enfants, qui de fait, n'allaient pas à l'école et n'avaient donc pas accès aux bases de l'enseignement ; mais le problème de ce village se répète dans de nombreux villages du Bénin, où le taux d'analphabétisation est de 60 %. Tout un paradoxe pour ce pays francophone, autrefois surnommé le « quartier latin de l'Afrique », en référence à ses nombreux intellectuels de l'époque.

Lors de leur première visite au village, ses habitants avaient déjà débuté la construction d'une école devant accueillir environ soixante élèves (les effectifs croissant chaque année) avec des matériaux locaux, à savoir une structure en bois recouverte de feuilles de palmiers

Cependant, leurs faibles revenus ne leur permettaient pas d'aller plus loin : l'achat de tables, bancs, cahiers ou manuels scolaires n'étaient pas envisageables car beaucoup trop chers pour eux !

Ils ont alors rapidement pressenti que cette école ne resterait que des murs sans vie s'ils n'arrivaient pas à leur donner un petit coup de pouce. C'est ainsi que, de retour en France, la Pom'Mangue a vu le jour, avec pour but premier de récolter des livres et du matériel scolaire ainsi que des fonds pour leur acheminement et l'aménagement de cette école

Ainsi, convaincus que le développement d'un pays ne peut se faire sans la scolarisation de ses enfants (garçons et filles), les membres de cette association ont décidé de faciliter l'accès à l'enseignement en leur apportant un soutien logistique avec du matériel scolaire et en aidant à la construction d'un bâtiment décent pour accueillir les enfants.

Depuis 2007, l'association a mené 3 missions sur place et s'est engagée auprès d'un village voisin, Kolobi, qui présente les difficultés similaires et dont les villageois ont également lancé la construction d'une école. Ils souhaitent mener la même action pour ces deux villages.

Si nous avons choisi de nous engager à leurs côtés, ce n'est pas par hasard : ses membres se démènent corps et âme pour lutter contre l'analphabétisation des enfants, cherchant à obtenir des résultats tangibles sur le terrain.

Ils proposent une solution concrète dont l'utilité coule de source : la construction d'une école en dur à Akpakli, pour accueillir les enfants, et l'apport de matériel scolaire pour les aider à étudier.



Ce projet est facilement réalisable, le coût d'une école étant dérisoire au Bénin, mais il faut obtenir les fonds nécessaires et cela passe par la mobilisation d'un maximum de partenaires. A la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel, nous avons choisi d'agir avec nos propres moyens, en fabriquant et en commercialisant un jus de fruits à base de pomme et de mangue dont le produit des ventes sera entièrement reversé à l'association pour la construction de l'école à Akpakli. Cette contribution était évidente pour nous : mettre notre travail quotidien au service d'une action aussi forte est aussi simple qu'efficace et extrêmement fédérateur pour les salariés de l'entreprise.





Le savoureux jus pomme / mangue a déjà été créé par nos équipes R&D; il ne nous reste à présent qu'à trouver un distributeur. En attendant, les fonds sont débloqués pour la construction de l'école.

Alors que les travaux démarraient en janvier 2010 (les enfants devraient pouvoir y étudier lors de la prochaine rentrée scolaire), Corinne GUILLON-BASTIER, Présidente de la Pom'Mangue et Emmanuel VASSENEIX ont décidé de relever ensemble un défi de taille : faire l'ascension du Kilimandjaro accompagnés de cinq salariés des Laiteries et de cinq membres de la Pom'Mangue afin de porter nos couleurs sur le toit de l'Afrique, célébrant tous ensemble la concrétisation du projet au Bénin. L'équipe, soudée par la volonté de réussir pour l'éducation des enfants, est parvenue à réaliser ce défi avec succès lors d'un trek éprouvant de six jours. Forts de cette aventure humaine extraordinaire, les salariés redoublent d'énergie et de motivation pour poursuivre leur aide aux enfants béninois. Du 22 au 26 mars 2010, ils organisent « Les journées scolaires solidaires », appelant à la solidarité et à la générosité de tous afin de collecter un maximum de fournitures scolaires.

L'opération a engendré une mobilisation incroyable des salariés : mamans et papas se sont déplacés afin de présenter le projet auprès des professeurs des écoles de leurs enfants, et à Varennes a été lancée l'idée formidable de transformer les affiches des Journées Scolaires Solidaires en sets de tables et de les distribuer dans les restaurants des environs ! Ces efforts ont réellement payé : trousse, cartables, ardoises, craies, cahiers, ciseaux, colle, crayons et bien d'autres fournitures ont été déposées à Saint Denis et à Varennes. Ce sont à la fois les salariés et les écoles de la région, le Conseil Général, les Banques, les Mairies, nos fournisseurs, le Lion's club et les habitants de la région qui ont fait des dons.

Le matériel sera acheminé dans les mois à venir auprès des écoles béninoises dont s'occupe l'association Pom'Mangue. Cette belle histoire laissera des traces dans les mémoires de l'ensemble des collaborateurs, et nous espérons, fera pousser des écoles en Afrique !



## M) Un acteur local et régional

Convaincus qu'il est indispensable d'être un acteur actif tant au niveau local que national et d'apporter à la vie collective locale, la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel multiplie les actions de partenariat.

### Mécénat :

La Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel pratique le mécénat sportif auprès de diverses associations : l'Aqua Club castelneuvien, club associatif situé à Châteauneuf-sur-Loire dans le Loiret (plongée bouteille et section nage avec palmes.), le Vélo Club castelneuvien, l'Entente orléanaise (équipe de basket-ball). Le mécénat sportif est fédérateur pour l'ensemble de nos salariés.

### Dons en nature :

Chaque année, nous multiplions les dons en nature, considérant tout naturel de faire bénéficier diverses associations caritatives des produits que nous fabriquons : les Restos du Coeur, la Banque Alimentaire, le Secours Populaire, l'Association Française des Enfants Précoces (Région Centre). Nous donnons également nos produits à diverses associations sportives, écoles de la région ou encore lors de manifestations locales ponctuelles.

### Création d'un véritable réseau professionnel :

Emmanuel Vasseneix est membre actif au sein de nombreux groupes importants du secteur agroalimentaire, ce qui permet à l'entreprise de développer un véritable réseau professionnel, partageant les expériences afin d'en ressortir enrichie. Il est à la fois :

- Gérant de la SARL Alliance France UHT depuis 2003
- Président GIE Laitier du Bassin de la Loire depuis 2003
- Conseiller Banque de France (Région Centre)
- Membre du bureau national du Centre des Jeunes Dirigeants (C.J.D.) en charge des questions économiques de la performance globale depuis 2006
- Vice Président de l'Institut Français de Jus de Pomme depuis 2009
- Président de l'Institut Professionnel du Lait de Consommation (I.P.L.C.) depuis 2006
- Président de Qualijus depuis 2006
- Vice Président d'Unijus depuis 2006

### Conclusion

Participer à la vie de la communauté et s'engager auprès de tels projets est essentiel pour la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel. L'entreprise doit être au service de l'Homme, sinon entreprendre n'aurait aucun intérêt, et l'ensemble des collaborateurs de la Laiterie sont fédérés par cette implication et fiers de pouvoir contribuer à l'amélioration des conditions de vie des autres.





### 3. Performance environnementale :

#### A) Ce qui est fait aujourd'hui :

##### a) L'eau :

Dans le secteur de l'agroalimentaire, les outils de production sont très gourmands en eau. Conscients de l'impact que nous pouvions avoir sur l'environnement, nous avons choisi de mettre en place un certain nombre de procédures et d'équipements permettant de réduire notre consommation, mais aussi de limiter l'impact environnemental des eaux rejetées.

Cela passe tout d'abord par une sensibilisation du personnel : par le biais de réunions régulières mais aussi par voie d'affichage, tous nos collaborateurs sont informés de leur impact sur la consommation d'eau. Conscients de leur rôle à jouer, ils sont d'ailleurs impliqués dans la recherche de nouvelles méthodes de réduction de notre consommation. Mais cette maîtrise de la consommation passe aussi par la mise en place de nombreux procédés ingénieux.

##### *Origine de l'eau :*

L'eau utilisée par le site provient d'un forage réalisé dans l'enceinte de l'établissement. Une partie de l'eau issue de ce forage est, avant toute utilisation, déférisée et démanganisée afin d'obtenir une eau de qualité « eau de source ». Cette eau peut ensuite être consommée ou utilisée en préparation de boissons à base de purées de fruits par exemple ou encore au lavage des appareils de traitement thermique.

##### *Suivi des consommations en eau :*

Les consommations en eau de forage sont suivies et enregistrées mensuellement. Une fois rapporté au nombre de cols fabriqués, cela nous donne un indicateur qui nous permet de piloter nos consommations en eau mois après mois. La qualité de cette eau est bien entendu suivie par le biais d'analyses biologiques et chimiques réalisées quotidiennement.

##### *Halte au gaspillage :*

Afin de limiter au maximum le gaspillage de l'eau au niveau des sanitaires, nous avons mis en place des robinets à déclenchement automatique dès qu'une main se présente devant la cellule de détection. Lorsque la cellule n'est plus couverte, l'eau se coupe automatiquement contrairement aux robinets modernes ou encore aux systèmes à poussoirs.

##### *Désinfection et lubrification sèche :*

Sur le site de VSF, nous avons mis en place 2 moyens nous permettant de réduire de façon significative les consommations en eau. En effet, lors de la mise en place de la nouvelle ligne bouteilles, nous avons choisi d'opter pour un système de désinfection des bouteilles par voie sèche. En effet, le désinfectant n'est plus à l'état liquide mais à l'état gazeux. De plus, nous avons souhaité essayer sur cette même ligne un mode de lubrification sèche des convoyeurs, c'est-à-dire sans adjonction d'eau.

##### *Le refroidissement des soudures :*

Pour les produits Tetra Pak, l'eau qui permet de refroidir la soudure est récupérée pour le nettoyage des tours aéro-réfrigérantes.

##### *Traitement des effluents industriels :*

Sur le site de SDH, nous avons séparé nos réseaux d'eau pluviale et d'eau usée :

- Les eaux usées sont entièrement collectées et traitées sur site à l'aide d'une station d'épuration (STEP) à boue activée. Cette STEP de 60.000 eqH traite environ 1000 m<sup>3</sup> d'effluents industriels par jour.
- Le fonctionnement de la station ainsi que la qualité du traitement est suivi quotidiennement grâce à des prélèvements en continu et ponctuels. Ces prélèvements sont ensuite analysés en interne afin de réaliser des mesures de critères physico-chimiques (DCO, MES, T°, pH, N, etc...). Ces indicateurs nous permettent d'optimiser le fonctionnement de la station en réagissant quasiment en instantané.
- Les résultats de ces mesures sont enregistrés.
- Une fois traitées, les eaux sont récupérées dans un bassin d'eau pluviale avant d'être rejetées dans la Loire conformément à notre arrêté d'exploitation. Ce bassin ainsi que ses abords servent régulièrement de lieu de ponte à des espèces de canards migratoires.



- Outre l'eau traitée, la station d'épuration produit annuellement environ 4500 à 5000 m<sup>3</sup> de boues. Anciennement stockées à l'air libre, ces dernières sont désormais stockées (depuis 2007) dans une poche à boue d'une capacité de 5000 m<sup>3</sup>. Ce système clos nous a permis de réduire très significativement les nuisances olfactives liées à cette activité.
- Les boues sont épandues par les agriculteurs de la région suivant un plan d'épandage stricte, pris en charge et suivi par une société extérieure. Aucun traitement chloré n'est effectué sur l'eau, les boues ne contiennent donc pas de résidus chlorés. La législation autorise l'ajout d'additifs dans les stations d'épuration pour faciliter la décantation par exemple. Nous avons fait le choix de n'utiliser aucun additif afin de préserver les qualités agronomiques de la boue produite.

#### *Lavage des appareils de traitement thermique :*

Notre activité principale est le conditionnement de produits alimentaires en emballages aseptiques ou frais. Cette activité nécessite de stériliser les produits avant conditionnement afin de garantir la qualité du produit ainsi que la sécurité des consommateurs. Cette stérilisation est effectuée par échange thermique dans des appareils de traitement thermiques, le fluide caloporteur utilisé est l'eau sous forme de vapeur. Entre 2 phases de production, il est nécessaire de laver les appareils, de types stérilisateur tubulaires ou à plaques, ce lavage s'effectue en 5 phases :

- Rinçage à l'eau brute (Pousse à l'eau)
- Passage de soude
- Rinçage à l'eau brute
- Passage d'acide
- Rinçage à l'eau adoucie

Lors de ces phases, nous avons mis en place un procédé de recyclage de la dernière eau de rinçage. Une fois passée dans les circuits, l'eau n'est pas rejetée directement en eau usée mais est récupérée dans le bac d'eau brute. Elle resservira donc au prochain lavage pour rincer les circuits avant un premier passage de soude.

#### *Lavage du sol des ateliers :*

En tant qu'entreprise agro-alimentaire, nous nous devons de conserver les ateliers dans un état d'hygiène irréprochable. Les sols et machines faisant l'objet d'un plan de nettoyage, sont donc régulièrement nettoyés à l'aide de produits détergents ou désinfectants. Ces lavages sont une grosse source de consommation d'eau dans l'usine. Afin de limiter l'utilisation d'eau au strict minimum, des pistolets ont été progressivement installés dans les ateliers de production en remplacement des tuyaux d'eau classiques. De même nous mettons de plus en plus en place dans les ateliers des canons à mousse permettant de limiter les quantités d'eau utilisées lors des lavages.

### **b) Les déchets :**

#### *Suivi et valorisation des déchets :*

Le site de Saint Denis de l'Hôtel produit près de 1500 T de déchets par an. Depuis plusieurs années, le site a instauré le tri de certains déchets pouvant être revalorisés. Ainsi à ce jour le site de SDH tri :

- Les cartons : emballages de consommables par exemple.
- Le plastique : sachets plastiques par exemple
- Les préformes de bouteilles en PET
- Les bouteilles de produits souillées
- Les emballages Tétra souillés et propres
- Les mandrins en cartons, etc....
- Les fûts plastiques et métalliques
- Les containers 1000L

Grâce au système en place, le site de Saint Denis de l'Hôtel valorise à ce jour près de 2/3 de ses déchets. Le tiers restant, correspondant à des produits non valorisables, est pris en compte comme D.I.B. (Déchets Industriels Banaux).

Ces déchets sont évacués du site par voie routière, par camions. Ainsi afin de limiter l'encombrement de ces déchets et donc de limiter la quantité de trajets effectués, le site s'est doté de 4 presses à cartons, d'1 presse à plastiques, d'1 presse à balles Tétra, d'une presse à fûts ainsi que d'un compacteur à déchets.

Pour une démarche durable, nous favorisons dans la mesure du possible les fournisseurs et clients locaux afin de limiter les rejets de carbone liés au traitement de nos déchets.

#### *Limiter les papiers souillés par la graisse et l'huile de moteur :*

Lors de travaux ou d'entretien, le service de maintenance utilise désormais des chiffons en tissus, ces derniers limitent ainsi l'utilisation de papier absorbant. Ces chiffons une fois souillés sont stockés et récupérés par une entreprise extérieure afin qu'ils soient lavés et réutilisés une fois propres.



### c) La consommation d'énergie :



	Consommation électrique au col		Consommation de gaz au col		Consommation d'eau au col		Consommation d'air comprimé au col
2007	0,080 KWh/col		0,158 KWh/col		2,3 litre/col		71 litre/col
2008	0,069  -14%		0,149  -6%		1,9  -17%		67  -6%
2009	0,062  -10%		0,129  -13%		1,7  -11%		69  3%

Nous nous sommes fixés des objectifs très clairs pour 2010 :

- Continuer à éliminer les pertes d'air comprimé, réparties sur l'ensemble des réseaux de l'usine.
- Maintenir la production énergétique tout en respectant le délestage électrique
- Etudier les économies réalisables en eau et produits chimiques en passant en eau adoucie sur les tours aéroréfrigérantes des énergies.

### d) Les machines :

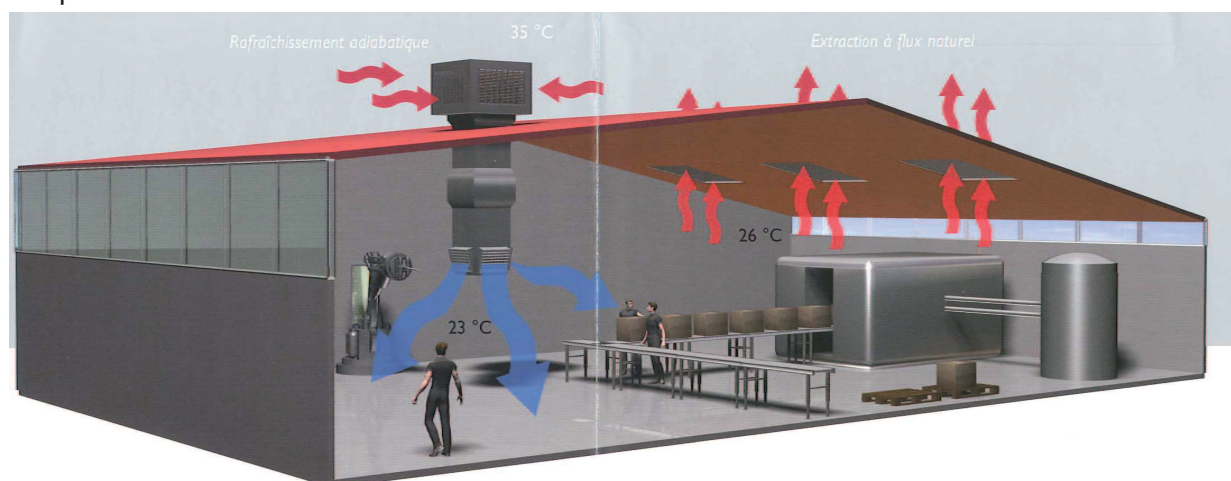
Nous avons fait le choix d'installer des machines prenant en compte les facteurs environnementaux :

*Déconfinement de la salle Ermi : mise en place d'un système global de climatisation écologique dans la salle de conditionnement des produits frais.*

Le procédé de conditionnement des produits frais est générateur de chaleur et nous souhaitons trouver un moyen d'améliorer les conditions de travail de nos salariés en mettant en place un système de climatisation respectueux de l'environnement. Après étude, nous avons opté pour un système de refroidissement adiabatique qui consiste à refroidir de l'air en évaporant de l'eau. L'énergie nécessaire à l'évaporation de l'eau est extraite de l'air qui en conséquence se refroidit. Ce système gagne en efficacité avec l'augmentation de la température extérieure.

Si on sature à 80% d'humidité un air sec à 30°C la température baisse d'environ 7 à 8°. Cet air est poussé dans l'atelier en bas et en se réchauffant il s'allège par changement de densité et sort en toiture. Cela donne une bonne impression de fraîcheur avec le volume de l'atelier renouvelé 10 fois dans l'heure.

L'extraction à flux naturel est la forme la plus élémentaire de ventilation. Elle est fondée sur le simple fait que l'air chaud monte pour être évacué automatiquement par des ouvertures de ventilation qui sont installées dans le toit à des endroits stratégiques. Parallèlement, des amenées d'air assurent l'arrivée d'air frais nécessaire. Tout cela s'effectue sans bruit et sans qu'il n'y ait besoin d'énergie, offrant de meilleures conditions de travail dans le respect de l'environnement.





### *Installation d'imprimantes Imaje à encre écologique :*

Ayant à cœur de respecter l'environnement et le bien être de tous, LSDH a décidé de doter la salle Tétra de nouvelles imprimantes Imaje utilisant un encre respectueuse de la santé des Hommes et de la planète.

Elle est composée d'une « base solvant 100% alcool », qui dégage uniquement des vapeurs d'Ethanol qui n'entraînent pas de danger toxique ni environnemental (contrairement aux solvants plus nocifs dégagés par les encres utilisées plus couramment).

Il en est ainsi même dans des cas de concentration élevée : il faudrait ainsi plus de 1000 imprimantes dans la salle Tétra pour dépasser la limite supérieure fixée par la norme Européenne.

### *Implantation d'une ligne de conditionnement aseptique en bouteilles plastiques (PET) en désinfection sèche des préformes et pouvant conditionner des produits à pH NEUTRE (LOG5)*

L'embouteillage stérile de liquides alimentaires est consommateur en eau car il faut avant remplissage désinfecter la bouteille afin de s'assurer de l'absence totale de microorganisme dans l'emballage. Nous avons alors cherché un moyen économe en eau capable de répondre à ce besoin en mettant en place la première ligne de désinfection sèche au monde pour le soufflage et le remplissage des bouteilles : le principe consiste à désinfecter sous forme gazeuse la préforme (future bouteille) et de garder la stérilité jusqu'au remplissage.

### **Motifs du projet**

Dans le cadre de sa diversification vers l'élaboration et le conditionnement de tous jus de fruits, la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel a développé un savoir-faire connu et reconnu dans le domaine des process jus de fruits. Le partenariat que nous développons avec nos clients industriels (Danone, Coca Cola, Unilever, Joker, Réa, Eckes Granini) et distributeurs (Carrefour, Auchan, Leclerc, Francap, Système U) nous amène à une réflexion de fond sur l'avenir de nos packagings.

Notre approche n'est pas d'arrêter le conditionnement carton qui répond à d'autres attentes, mais bien de proposer une offre complémentaire, permettant de satisfaire nos clients, de développer l'entreprise, de créer des emplois et d'assurer ainsi la pérennité du groupe des Laiteries de Saint Denis de l'Hôtel. La banalisation de l'emballage carton, l'arrivée massive de produits peu élaborés dans le domaine des jus de fruits, dont la barrière technologique n'est pas élevée, nous conduit de nouveau à innover dans les process, mais également dans le packaging.

Nos nombreuses références dans le domaine du jus en travaillant pour des marques nationales ou distributeurs, nous ont amené à investir dans une ligne bouteilles plastiques sur notre site de Varennes sur Fouzon (de 100 ml à 1 500 ml). Cette décision est vitale pour l'entreprise et permet aux différents sites du groupe de répondre à toute demande de nos clients.

### **Description de la ligne**

La nouvelle ligne bouteille conditionne aussi bien du lait que du jus de fruits avec une capacité disponible prévisionnelle de l'ordre de 120 millions d'emballages par an.

- Cet équipement en cinématique rotatif est installé dans un bâtiment neuf,
- Notre cahier des charges visait à concevoir une remplisseuse pouvant répondre à nos contraintes commerciales tout en respectant l'environnement.

Cette machine décontamine les préformes par un système de désinfection à sec sachant qu'aujourd'hui la majorité des conditionneuses se trouvant sur le marché n'offre que des systèmes de désinfection par voie humide et donc consommateur d'eau et d'énergie. D'autre part elle conditionne des produits à pH neutre tel que le lait nécessitant une technologie abaissant la réduction bactérienne potentielle de l'emballage de 5 logs.

La particularité du procédé que la laiterie a mis en place réside non seulement dans une désinfection sèche de l'emballage (gaz d'H<sub>2</sub>O<sub>2</sub> en remplacement d'une solution liquide d'H<sub>2</sub>O<sub>2</sub> et d'eau) avant conditionnement mais de la désinfection de l'emballage avant son soufflage sous forme de préforme. Ainsi, la surface du matériau à désinfecter est 10 fois moins importante que lorsque l'emballage est prêt à être rempli. Ce procédé implique de nombreux avantages qui seront développés par la suite. Il nécessite en revanche une fiabilité extrême puisque l'obtention d'une réduction décimale de 5 logs d'une éventuelle contamination bactérienne, nécessaire pour le conditionnement d'un liquide alimentaire aseptique à pH neutre, doit non seulement être obtenue mais également être maintenue entre le soufflage et le conditionnement.



Cette innovation est une première mondiale et représente un saut technologique important qui, deviendra le système de désinfection de référence tant les avantages économiques et écologiques sont importants. La particularité également de cette conditionneuse réside dans sa compacité et intègre dans une seule machine trois fonctions : le soufflage, le remplissage et le bouchage des bouteilles tout ceci permettant de garantir un niveau d'hygiène maximal en milieu industriel.

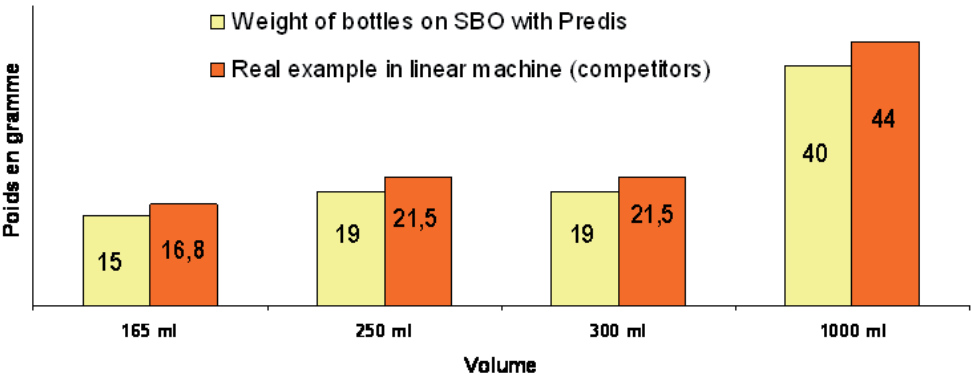
### Avantages de la ligne

Les avantages de cette solution sont donc nombreux :

- **Moindre prélèvement sur les ressources environnementales**
- **Quatre fois moins d'eau** utilisée par rapport à une solution classique.

	consommation par heure en m3		consommation par jour en m3		consommation par an en m3		Différence annuelle
	Projet	désinfection humide	Projet	désinfection humide	Projet	désinfection humide	
production	1,7	7,9	41	190,0	10 649	49 486	- 38 837
Normal cleaning	0,15	0,11	4	3	940	689	251
Long cleaning	0,23	0,33	6	8	1 441	2 067	- 626
total	2,08	8,34	50	200	13 029	52 242	- 39 213

- **Quatre fois moins d'énergie** utilisée pour la désinfection de l'emballage (le système de désinfection liquide nécessitant de chauffer une grande quantité d'eau pour obtenir une désinfection efficace)
- **Un poids bouteille inférieur de 10%** par rapport à une désinfection classique. En effet la chaleur nécessaire à la désinfection de l'emballage risque de déformer l'emballage si celui-ci a une paroi très fine ce qui nécessite un grammage bouteille important. La préforme avant soufflage ayant une épaisseur de paroi beaucoup plus importante que la bouteille, le grammage total peut être réduit tout en gardant une bouteille conforme. L'économie d'emballage est actuellement estimée à 10% mais cette technologie permet d'envisager une économie beaucoup plus importante à terme en renforçant la tenue par une étiquette plus solide (type pot de yaourt).



- **Un emballage écologique** : la filière de recyclage des bouteilles en PET (polyéthylène Téréphtalate) est en pleine expansion. Cet emballage est totalement recyclable. L'utilisation de cet emballage pour le conditionnement du lait permet de ne pas mettre d'opercule aluminium (qui se retrouve systématiquement dans les poubelles des ménages) et de réduire de manière conséquente le poids de l'emballage par rapport à une bouteille de lait classique en PEHD.
- La désinfection sous forme gazeuse permet **une moindre consommation de produit chimique** (3 fois moins). Les rejets en station d'épuration sont également moins chargés en produits désinfectants.



#### - **Réduction du coût unitaire de la bouteille**

La réduction sur les prélèvements environnementaux a une conséquence sur le coût unitaire de l'emballage :

- **Moindre consommation d'eau**
- **Moindre consommation de produit chimique**
- **Moindre consommation d'énergie**
- **Moindre consommation de plastique**

- Outre les économies ci-dessus, la technologie envisagée présente d'autres avantages :

- **Polyvalence du personnel travaillant sur la ligne** : une personne conduit les opérations de soufflage et remplissage sur la même machine.
- **Gain de temps** : le temps de changement de format est réduit (pas de convoyeurs à air, transfert par le col du début à la fin)
- **Maintenance réduite**

#### - **Réduction de l'investissement**

- Surface d'atelier réduite : gain de place grâce à la compacité du système
- Moins d'équipements à acheter : pas de rinçage, pas de convoyeurs à air
- Moins d'ingénierie à gérer

#### - **Qualité et rendement**

- Contamination initiale réduite de la bouteille avant remplissage
- Meilleur rendement de ligne, car moins d'équipements impliqués, et aussi moins d'interfaces entre les équipements
- Meilleur pilotage de la ligne, la partie soufflage étant toute proche de la partie remplissage
- Moins de régulation en aval du remplissage
- Transfert positif permanent de la préforme à la bouteille remplie

### **e) Les emballages :**

Nous avons fait de l'innovation produit et emballage notre axe prioritaire de développement et de proposition :

#### *Création d'un poste Packaging :*

Embauche de 2 personnes ayant pour objectif de développer, de créer et d'optimiser nos emballages.

#### *Travail sur l'optimisation du facteur écologique :*

- Emballages carton : Tous les cartons ondulés sont fabriqués à partir de matières recyclées. (Tesliner 2 ou 3).
- Emballages plastique PE (ex : film) : nous cherchons à réduire au maximum les épaisseurs tout en maintenant la qualité du produit.
- Emballages plastique PET (ex : bouteille) : nous cherchons à réduire le plus possible le poids de matière PET utilisée dans la fabrication des emballages. Nous utilisons actuellement jusqu'à 25% de matières recyclées.
- Développement d'une Innovation Mondiale :  
Née d'une étroite collaboration entre deux entreprises, PDG Plastiques et LSDH, la toute première préforme bicouches en P.E.T (intérieur gris, extérieur blanc) nous permet de souffler une bouteille blanche de 1 L à la fois personnalisable et totalement barrière à la lumière.  
Cette innovation mondiale présente de nombreux avantages :
  - La suppression de l'opercule avec une réduction à la source de 40 tonnes d'aluminium par an,
  - Une ouverture simplifiée : un simple bouchon suffit pour assurer l'étanchéité optimale de la bouteille (même couchée dans le réfrigérateur),
  - Un emballage plus léger : les possibilités d'allègement du poids de l'emballage complet sont comprises entre 20 et 30%,
  - Une meilleure étanchéité aux odeurs que les bouteilles en P.E.H.D.,
  - Une bouteille personnalisable à la marque de nos clients.

Notre implication dans le domaine de l'environnement a été récompensé à plusieurs reprises (Oscar de l'Emballage 2008 et Grés d'Or de l'Innovation 2009 pour notre préforme capable d'être soufflée en bouteille de lait et Trophée Respect de la Planète 2009 remis par Carrefour pour notre implication en matière de réduction de nos consommations et de nos rejets d'eau) et nous pousse à continuer dans ce sens.





## Mise en place de la ligne bouteilles à Varennes

### Emmanuel Vasseneix fait partie du comité de suivi plastique de Ecoemballage :

- Travail sur la réduction à la source et sur le recyclage des matériaux
- Mise en place d'une étude Cotrep sur le recyclage du PET Barrière.

### Participation avec l'ADEME et l'ANIA sur deux produits (lait et jus) de la mesure des impacts environnementaux des produits.

#### f) Les matières premières:

- Mise en place d'une charte des bonnes pratiques des exploitations laitières, comprenant des obligations environnementales. Respect de l'accord interprofessionnel sans flexibilité de prix assurant une rémunération des producteurs supérieure à la moyenne nationale. Collecte du lait tous les 3 jours grâce à un investissement tank important permettant de limiter les kilomètres parcourus pour le ramassage. Densité laitière peu importante en région limitant l'influence des épandages des déjections.
- Mise en place de filières (soja non OGM et Bio). Travail en direct avec des producteurs de jus pour améliorer les filières.
- Axe très fort sur les produits Bio, en lait, soja, jus de fruits... Mise en place d'une démarche lait biologique pour les producteurs intéressés.
- Les matières premières entrant dans la fabrication des produits bio : nous nous assurons qu'il n'y a eu aucun traitement par pesticides ou engrais chimiques, ce qui permet une réduction de la pollution des sols.
- Les matières premières entrant dans la fabrication du pur jus d'orange du Brésil :
  - 20% des surfaces des plantations conservent l'état naturel de la forêt Amazonienne
  - Nous choisissons des fournisseurs disposant de leur propre station d'épuration (souvent sous forme de lagune naturelle). Certains d'entre eux s'investissent également dans l'humanitaire par le biais du financement de la construction de dispensaires et d'écoles.

#### g) La logistique :

A qualité et conditions égales, nous cherchons à donner la priorité aux fournisseurs de proximité, afin de pérenniser l'économie locale et de réduire au maximum les trajets interentreprises.

En interne, notre pôle « Supply Chain » a pour objectif d'optimiser le chargement de nos camions afin de réduire les trajets le plus possible, mais aussi la gestion du stockage en interne et dans les entreprises à l'externe afin d'optimiser la livraison vers nos clients.

## B) Les projets de demain :

Nous mettons tout en oeuvre afin de préserver notre environnement chaque jour d'avantage tout en continuant à exercer notre métier.

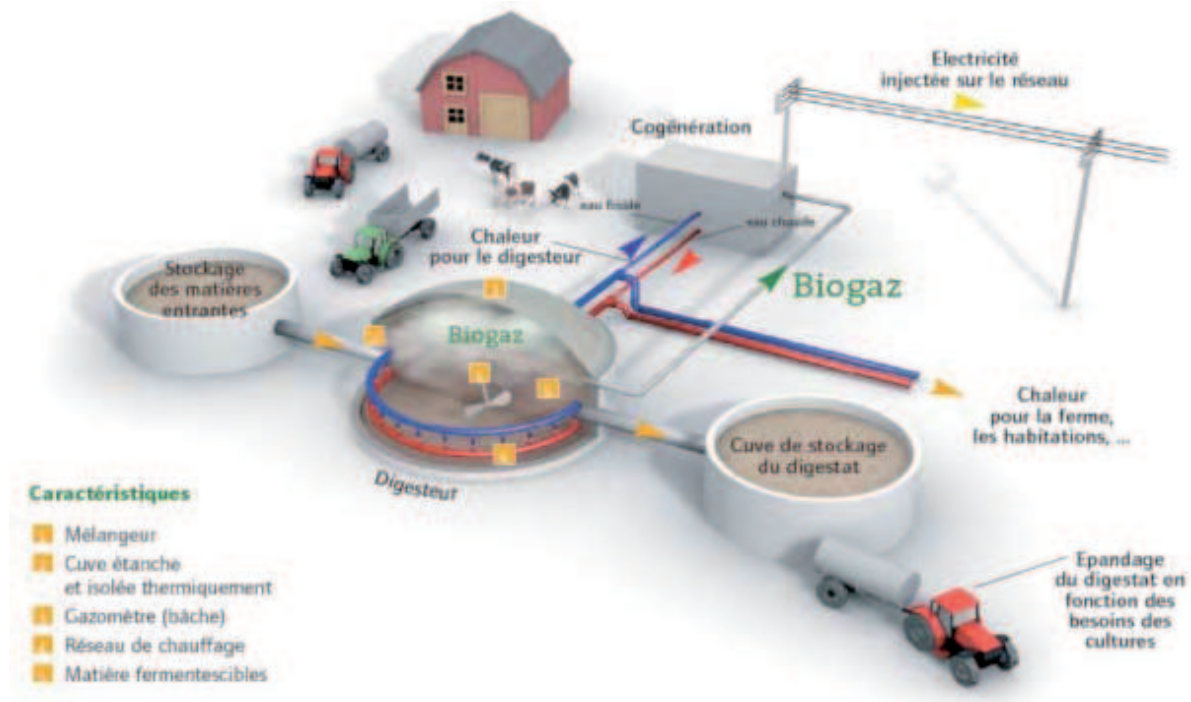
#### a) Biométhanisation des boues de la station d'épuration :

Le procédé est simple, la boue de la STEP viendrait alimenter un digesteur en tant que matières entrantes. La phase de méthanisation est une phase biologique où une population de bactéries transforme la matière organique en digestat. Cette étape de digestion produit un biogaz nommé méthane. Le biogaz ou méthane produit de cette façon est ensuite stocké avant utilisation. Plusieurs voies de valorisation peuvent être exploitées. Par exemple, le biogaz peut alimenter un moteur de cogénération transformant ainsi le méthane (carburant) en électricité (produit). L'électricité produite de cette manière peut ensuite être utilisée directement par le producteur ou bien être revendue à EDF. De la même façon on peut réinjecter directement ce biogaz dans le réseau GDF. En alimentant un digesteur, nous participerions ainsi à la production de bio-énergie sans priver les agriculteurs de matières à épandre. En effet le digestat (coproduit de la phase de biométhanisation) peut ensuite faire l'objet d'un plan d'épandage.

Contrairement aux boues issues de stations d'épuration, l'épandage de digestat n'est pas à l'origine de nuisances olfactives car ce dernier dégage une odeur se rapprochant de celle du terreau. De plus, ce digestat possède de meilleures propriétés agronomiques, en effet l'azote et le phosphore (2 éléments essentiels pour la croissance d'une plante) sont sous des formes plus facilement assimilables par la plante concernée. Par cet intermédiaire, nous souhaitons proposer une alternative à l'épandage direct en optimisant la valorisation des boues de notre station d'épuration.



Dans le même sens, nous étudions aujourd'hui la mise en place d'un dégraisseur en entrée de station afin de faciliter le traitement des eaux usées mais aussi valoriser la matière grasse de la même manière que nos boues. Afin d'encourager la production de bioénergie, nous pourrions profiter de cette ressource afin d'alimenter une partie de nos chaudières à gaz actuelle.



#### b) Certification ISO 14001 :

L'entreprise souhaite valoriser son savoir-faire en termes de management environnemental par une certification ISO 14001 vs 2004 de 3 de ses sites avant fin 2012(SDH, VSF et JFA). Depuis 1999, le site de Sarre-Union (Alsace) a mis en place une démarche de management environnemental (Certification ISO 14001).

#### c) Utilisation d'énergie renouvelable :

L'eau chaude et la vapeur actuellement utilisées dans nos ateliers sont produites grâce à des chaudières fonctionnant au gaz naturel. Bien que le projet d'alimenter en partie ces chaudières avec du biogaz soit étudié, nous recherchons en parallèle une alternative pérenne alliant rendement thermique élevé et durabilité de la ressource. Dans ce sens, nous étudions des projets de chaudières à bois, qui seraient alimentées par du bois de forêts régionales et gérées de façon durable.

#### d) Diminuer la quantité d'ammoniac sur site :

La production de froid est aujourd'hui assurée par des échangeurs thermiques. Lors de l'échange thermique, le fluide frigorigène utilisé est l'ammoniac (NH3). L'entreprise souhaite donc évoluer vers une réduction des quantités d'ammoniac stockées sur le site. Des gaz frigorigères qui ne dégradent pas la couche d'ozone sont utilisés en priorité dans les installations.

#### e) Mise en place du tri sélectif dans les locaux administratifs :

Afin de pouvoir valoriser certains déchets tels que le papier de bureau, nous avons fait le choix du tri sélectif.

#### f) Identifier des zones dédiées aux déchets :

Afin de faciliter la gestion des déchets mais aussi d'assurer l'efficacité de ce dernier, toutes les zones de regroupement des déchets vont être matérialisées. Cette matérialisation consistera à un marquage au sol des différentes zones mais aussi à la mise en place de panneaux d'affichage identifiant les produits des différentes zones.

#### g) Travailler sur des fûts en cartons :

Nous sommes actuellement en train d'étudier la possibilité de travailler avec ce matériau, plus écologique et économique que l'acier, aussi bien dans nos process d'achat que dans la revente du matériau recyclé.

#### **h) Développement de l'achat de produits équitables :**

Nous avons pour projet de développer nos achats équitables :

- Avec Rainforest, ONG qui assure :

- de bonnes conditions de travail, de santé, de sécurité et de vie des employés,
- les relations entre les communautés
- un système de gestion environnemental et social
- la protection de l'écosystème, de la vie sauvage, de l'eau et du sol la gestion intégrée des déchets

- Par le biais du commerce équitable dont les atouts sont considérables :

- Les producteurs mènent une vie décente. Ils se dotent de compétences et d'un savoir-faire, accèdent au crédit, bénéficient d'une assistance technique et d'informations sur les marchés et se familiarisent avec le commerce, acquérant de l'expérience à l'exportation.
- Le surcoût payé aux agriculteurs n'influe pas sur le prix au consommateur car les organisations équitables gèrent toutes les opérations depuis la production jusqu'au détaillant, supprimant ainsi les intermédiaires.

#### **i) Mise en place d'un logiciel d'optimisation des tournées laitières : en cours d'élaboration**





# conclusion



A la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel, nous sommes convaincus que tout ce qui touche au développement durable nous concerne. Le rôle d'une entreprise est de créer des richesses de toutes sortes. Mais elle a également une responsabilité sociale, sociétale et environnementale, ce qui implique qu'elle s'inscrive dans un schéma d'amélioration permanent.

Nous sommes persuadés que les relations humaines, le savoir-faire, l'expérience et l'intelligence collective influent autant sur notre réussite que nos performances technologiques et nos investissements matériels.

C'est pourquoi nous faisons du dialogue social un axe prioritaire, nous fixant comme objectif un projet d'entreprise clair auquel tout le monde participe. Nos collaborateurs évoluent dans le cadre d'une politique sociale respectueuse des Hommes et de leur travail, fédérés autour d'une stratégie commune. Nous sommes convaincus que la valorisation de leur travail est un véritable facteur de bien-être.

Nous prenons très au sérieux nos engagements environnementaux : nous considérons qu'il est de notre devoir de concilier notre métier avec la préservation de notre planète.

Aussi, nous cherchons en permanence à impliquer l'ensemble de nos collaborateurs dans la politique environnementale, sociale et sociétale.