

Orne  
roir  
Abbaye  
Gallettes  
Plaisir  
Boulangier  
nnement  
andise  
réales  
Passion  
nt



# PACTE MONDIAL

Communication sur le progrès 2015





# SOMMAIRE

Introduction.....	Page 5
10 ans de Développement Durable, les faits marquants.....	Page 6
Notre engagement au Pacte Mondial de l'ONU.....	Page 7
Gouvernance de l'organisation Principes, vision, valeurs .....	Page 8
À l'écoute de nos parties prenantes.....	Page 9
Nos 4 volontés :	
1. Qualité et proximité.....	Page 11
2. Qualité des rapports humains.....	Page 14
3. Respect de l'environnement.....	Page 18
4. Solidarité.....	Page 22
2014, le film de l'année.....	Page 25
Indicateurs de performance .....	Page 26



# INTRODUCTION



La Biscuiterie de l'Abbaye est une entreprise 100% familiale créée en 1964, née d'une boulangerie et située dans un petit village, Lonlay l'Abbaye, au cœur du Parc Naturel Régional Normandie Maine et à proximité d'une abbaye du XI<sup>ème</sup> siècle classée monument historique.

## Un environnement privilégié



Pierre Biscuiterie.

Issue de l'artisanat, notre production est orientée principalement vers des spécialités normandes et des biscuits biologiques ou diététiques vendus sous notre marque propre ou sous Marques de Distributeurs. 11% de notre production est exportée principalement vers l'Europe, l'Amérique du Nord ou l'Asie du Sud Est sous la marque

## Des valeurs héritées de notre histoire

Il y a 50 ans, Georges Lautour, boulanger du village façonnait ses biscuits à la main. Aujourd'hui les outils de production ont évolué mais nous avons su conserver la qualité artisanale en privilégiant le savoir-faire de nos boulangers pâtisseries et l'origine régionale des matières premières comme le beurre d'Isigny AOP.

## Acteur économique majeur du bocage normand



Développement Durable.

Nous employons aujourd'hui 219 salariés. Cette dimension humaine contribue à renforcer l'esprit de convivialité permettant l'épanouissement de chacun.

Notre histoire, notre culture nous ont naturellement amenés à une stratégie puis à une politique de

## Repères :

**1964**

Année de création

**242** Recettes

**70%**

des achats d'ingrédients dans le

**Grand Ouest**

Fournisseurs en Pays de Loire, Bretagne, Normandie, Poitou Charentes, Centre, Ile de France

**32** millions d'euros  
de Chiffre d'Affaires

**40%** des  
ingrédients d'origine  
**biologique**

**6845** tonnes  
de biscuits fabriqués en 2014

# 10 ans de Développement Durable, les faits marquants :



- **2003** : Signature du Pacte Mondial de l'ONU.
- **2004** : Participation à l'expérimentation régionale du référentiel SD21000 de l'AFNOR qui contribuera à l'élaboration de la future norme internationale ISO 26000 sur la responsabilité sociétale des entreprises.  
Evolution de l'organisation interne avec la création de différentes cellules d'amélioration continue autour d'un pilote Développement Durable. Mise en place du 1<sup>er</sup> plan d'actions pluriannuel répondant aux attentes des parties prenantes (salariés, riverains, associations, clients, assureurs...).
- **2005** : Étude sur l'optimisation des emballages récompensée par le 1<sup>er</sup> trophée ECOTOP.  
Création de l'association « Promouvoir le Développement Durable ».  
Signature d'un contrat kWh Équilibre avec EDF par lequel EDF s'engage à mettre sur le marché français l'équivalent de la consommation électrique de la Biscuiterie à partir d'énergies renouvelables.  
La Biscuiterie de l'Abbaye est élue « entreprise la plus citoyenne de Normandie ».
- **2006** : Première certification environnementale ISO14001.
- **2007** : Participation à l'opération collective régionale « Objectif Énergie -20% ».
- **2008** : Audit d'optimisation des réglages des fours de cuisson en collaboration avec le CETIAT et le CTCPA. Création du top Ergo, cellule dont l'objectif est l'amélioration des conditions de travail.
- **2009** : Réalisation du premier bilan carbone avec le cabinet Espère.  
Obtention du Label employeur partenaire du SDIS.
- **2010** : Prix Entreprises & Environnement Catégorie « Management et initiatives pour le développement durable », remis par l'ADEME à l'occasion du salon POLLUTEC à Lyon.
- **2011** : Publication de l'ISO26000. Réalisation d'un autodiagnostic sur cette nouvelle base avec le concours de l'AFNOR et d'un consultant régional.  
Réalisation d'un Plan de Déplacement Entreprise avec l'association l'Étape de Flers.  
Signature d'un accord égalité Homme / Femme affirmant une volonté de qualité des rapports humains, dans un souci de favoriser la diversité, la mixité professionnelle en luttant contre toutes formes de discrimination. Obtention du Label Normandie Qualité Tourisme.
- **2012** : Migration du plan pluriannuel vers l'ISO26000. Prix de l'exemplarité AGEFIPH pour l'insertion des handicapés.  
Trophée du Développement Durable remis par Carrefour récompensant ses fournisseurs les plus engagés.
- **2013** : Démarrage du Projet Ergotime (étude des postes de travail en vue d'une amélioration des conditions de travail).
- **2014** : La Biscuiterie de l'Abbaye fête ses 50 ans. Obtention du label « Entrepreneurs plus engagés ».  
Trophée de la performance énergétique remis à l'occasion du SIAL.



# Notre engagement au Pacte Mondial

Depuis 10 ans, nous soutenons le Pacte Mondial de l'ONU.

Le Pacte mondial est une initiative lancée en 1999 au Forum économique mondial de Davos, en Suisse, par l'ancien Secrétaire général de l'ONU, Kofi Annan.

## Les 10 engagements :

### Droits de l'homme

**Principe 1** - Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

**Principe 2** - Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme.

### Droit du travail

**Principe 3** - Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.

**Principe 4** - Éliminer toute forme de travail forcé ou obligatoire.

**Principe 5** - Abolir le travail des enfants.

**Principe 6** - Éliminer la discrimination en matière d'emploi.

### Environnement

**Principe 7** - Appliquer l'approche de précaution.

**Principe 8** - Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

**Principe 9** - Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### Lutte contre la corruption

**Principe 10** - Agir contre la corruption sous toutes ses formes.

Le Global Compact rassemble 8346 participants répartis dans plus de 161 pays



# Gouvernance de l'organisation

Principes, vision, valeurs



Gérard Lebaudy, Président Directeur Général :

« Cela fait 10 ans que la Biscuiterie de l'Abbaye inscrit son action dans le cadre d'une politique de Développement Durable telle que définie à la fois dans les principes du pacte mondial et dans la norme internationale de responsabilité sociétale ISO26000.

En réalité, cette politique nous permet de mettre en cohérence des actions qui sont le fait de notre culture, elle-même héritée de notre histoire : artisanat, spécialités régionales, biscuits biologiques, entreprise familiale, environnement préservé d'un parc régional....

Aujourd'hui, cette politique mature, partagée, évolutive, s'exprime au travers de nos 4 volontés qui définissent clairement et simplement ce que nous sommes et les objectifs que nous poursuivons, en relation avec les attentes de nos parties prenantes, pour assurer la pérennité de l'entreprise.

Ces principes, ces valeurs, cette vision permettent à la Biscuiterie de l'Abbaye de fixer un cap et de le tenir grâce à ces repères qui sont indispensables pour une P.M.E. évoluant dans un environnement concurrentiel et mondialisé. Ainsi, je renouvelle notre engagement au pacte mondial »

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. Lebaudy'.





# À l'écoute de nos parties prenantes...



En 2011, nous avons réalisé un diagnostic basé sur l'ISO26000, guide sur la responsabilité sociétale des entreprises, nous permettant d'identifier 66 parties prenantes impactées par les activités de la Biscuiterie ou impactantes sur ces mêmes activités et de connaître leurs attentes.

Parties prenantes	Modes de relation et de dialogue	Interlocuteur dans l'entreprise	Attentes
<b>Clients, Consommateurs, Visiteurs</b>	Enquêtes annuelles, salons, rendez-vous commerciaux, audits, réclamations, veille marché, visites d'usine	COMCORD (Comité Commercial, Marketing, Recherche & Développement), Service Qualité, Guides (visites d'usine)	Réactivité, Innovation, Informations concernant l'origine des matières premières et le lieu de fabrication, Certifications, Garanties de filières durables, Accès aux populations vulnérables
<b>Fournisseurs, Concurrents</b>	Enquêtes, Visites, Rendez-vous	Achats, Qualité, Recherche & Développement	Transparence, suivi des transactions, Loyauté des pratiques
<b>Salariés, Intérimaires, Stagiaires, Familles du personnel, Syndicats, Médecine du travail, CARSAT, ANACT</b> (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), <b>Act'Alim, AGEFIPH</b> (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées)	Réunions, Flash-infos, Journal d'entreprise, Enquêtes, Groupes de travail	CE (Comité d'Entreprise), Service Relations Humaines, Top Ergo, Top emploi, CHSCT	Informations sur les activités de l'entreprise, Emplois durables, Salaires satisfaisants, Accueil, bien-être, santé et sécurité au travail, Égalité professionnelle, Aide à l'insertion
<b>Pôle emploi, ESAT</b> (Etablissement ou Service d'Aide par le Travail), <b>Association pour la promotion des métiers en industrie alimentaire, Organismes de formation, Établissements d'enseignement</b>	Groupes de travail	Tous services	Partage d'expérience, disponibilité, témoignages
<b>Commune, Parc naturel Régional Normandie-Maine, Département, Région, SDIS</b> (Service Départemental d'Incendie et de Secours)	Groupes de travail, Réunions	Tous services	Implication dans des opérations locales, témoignages, Création d'emploi, Mise à disposition de pompiers volontaires
<b>Associations environnementales, ONG, ONU, Agence de l'eau, ADEME</b> (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie), <b>Riverains, Générations futures</b>	Groupes de travail, Témoignages, Rapports, Réunions, Courriers, appels...	COSENV (Comité de Suivi de l'Environnement)	Préservation des ressources, Impacts environnementaux limités
<b>Associations locales</b>	Sollicitations diverses	Direction, service Commercial	Dons en nature, aides financières
<b>Bureaux d'études, Centres techniques</b> (Recherche & innovation), <b>Alliance 7</b> (Syndicat national de la biscuiterie), <b>Consultants</b>	Groupes de travail	Tous services	Coopération, échanges, participation à des projets collectifs, témoignages
<b>Médias</b>	Sollicitations diverses	Tous services	Témoignages, transparence
<b>Services d'État DREAL, DDCSP, URSSAF, DDASS, Organismes de certification, Assureurs, Trésor Public</b>	Enquêtes, visites, audits	Services Qualité Sécurité, Environnement, Réglementation	Respect de la réglementation, respect des référentiels, collaboration, transparence
<b>Banques, Actionnaires</b>	Réunions	Direction	Transparence, garanties, pérennité de l'entreprise

## Nos 4 Volontés



1.

Qualité et  
Proximité

2.

Qualité des  
rapports  
humains

3.

Respect de  
l'Environnement

4.

Solidarité

# 1.

## Qualité et Proximité

Parce que nous sommes issus d'une boulangerie artisanale, nous exerçons notre métier dans la création et l'innovation en privilégiant les matières premières de la région (70% des achats dans le grand ouest). Nous valorisons les produits normands de qualité, (beurre, crème, pommes, caramel...) et nous sommes ainsi porte-drapeau de la « Gourmandie ».

## Nous partageons une volonté de qualité et de proximité.

Cette volonté de qualité et de proximité est orientée en premier lieu au bénéfice de nos clients consommateurs. Elle permet également de nouer des relations de partenariats avec nos fournisseurs régionaux et de développer ainsi l'économie et l'emploi de notre région.

### Labels & Certifications :

Entrepreneurs  
+ engagés

BRC

IFS

ISO  
9001

Agriculture  
Biologique

Flow-cert  
(commerce  
équitable)

ISO  
14001



### Laurent Muratet, Directeur Achats :

« Traçabilité, origine sont aujourd'hui devenues des concepts totalement incontournables de l'agro-alimentaire. À la Biscuiterie de l'Abbaye, ces notions sont prises en compte depuis fort longtemps. Dès les années 70, la collaboration avec certains clients de l'industrie pharmaceutique nous a permis d'appréhender les principes de la traçabilité. Depuis plus de 20 ans, le souhait de travailler avec des producteurs régionaux a été pris en compte, les plus marquants étant le beurre d'Isigny AOP et la crème fraîche d'Isigny AOP.

Ainsi, ces choix faits il y a de nombreuses années, parfois osés alors, se révèlent être aujourd'hui la vraie réponse aux attentes des consommateurs »

### « Produit en Gourmandie »

est la signature collective régionale qui identifie les produits normands de qualité, sélectionnés pour garantir ce que la Normandie fait de meilleur !



# 1.

## Qualité et Proximité

# Nos fournisseurs, engagés à nos côtés



Jean VARENNES, Responsable de la MINOTERIE des BOIS OLIVES



**Frédéric DESSIMOULIE, Directeur technico-commercial France ISIGNY STE MERE**

"Nous travaillons avec la Biscuiterie de l'Abbaye depuis 1998. Depuis quinze années, je suis en contact avec différents responsables de la Biscuiterie de l'Abbaye. J'ai toujours ressenti une implication très forte dans la démarche de Développement Durable. Côté bon nombre d'industriels depuis le début de ma carrière, je considère la Biscuiterie de l'Abbaye comme précurseur et exemplaire dans ce domaine.

Isigny Sainte Mère intègre les valeurs du Développement Durable et ce sous plusieurs facettes :

- ✕ Nous sommes une coopérative laitière.
- ✕ Nos actionnaires sont producteurs de lait.
- ✕ La constitution de notre conseil d'administration et la nomination de notre président se fait au sein de nos producteurs. Le modèle assure la stabilité dans le choix des investissements.
- ✕ À travers nos produits AOP, nous sommes liés à un territoire (environ 35 Km autour du site).



Pour réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>, Isigny Ste mère a installé en 2008 une chaudière biomasse (bois)

Isigny s'inscrit dans le Développement Durable par son système qualité. Nous sommes certifiés ISO 9001, 14001 et AGRICONFIANCE. Nos fermes sont donc reliées à notre système qualité assurant la traçabilité et la qualité de la "fourche à la fourchette"

**Depuis quelle année la Minoterie des Bois Olives est fournisseur de la Biscuiterie de l'Abbaye ?**

1989, un quart de siècle !

**Dans les relations client-fournisseur, ressentez-vous l'implication de la Biscuiterie de l'Abbaye dans une démarche de Développement Durable ?**

La réponse à la question précédente le démontre en partie ! Nous entretenons avec la Biscuiterie une vraie relation de partenariat, qui trouve ses origines dans la qualité et la régularité des farines que nous lui proposons. Elle sait que nous mettons tout en œuvre pour sélectionner les meilleurs blés Français auprès de nos fournisseurs habituels. Avec nos interlocuteurs privilégiés de la Biscuiterie, nous nous inscrivons dans une démarche d'amélioration continue dans le respect de nos contraintes et obligations respectives avec comme objectif commun : la qualité sanitaire des produits fabriqués dans une démarche de Développement Durable.

**De quelle manière, la Minoterie des Bois Olives intègre les valeurs du Développement Durable ?**

Les valeurs fondamentales du Développement Durable ont toujours été présentes dans les esprits de notre équipe de 14 personnes. Notre démarche de Développement Durable, devenue un des piliers du développement de notre entreprise, a permis dans un premier temps de faire un état des lieux de nos bonnes pratiques (politique d'approvisionnement, optimisations énergétiques...). Puis nous avons établi des axes de travail pour l'amélioration de la performance globale de la Minoterie dont les actions principales sont les suivantes :

- Approfondissement des relations fournisseurs
- Optimisation des tournées de livraisons
- Recyclage et valorisation de nos déchets
- Réduction de la pénibilité
- Sécurité au travail
- Pré-diagnostic énergétique global pour réduire nos consommations (principalement l'électricité et le gas-oil)
- Participation au programme ACYVIA (Analyse du Cycle de Vie du produit en Agro-Alimentaire) pour l'élaboration de l'étiquetage carbone et développement de l'éco-conception au sein du moulin.



## Qualité et Proximité



*Stanley Léger, Directeur Recherche & Développement :*



« À l'image du Petit Normand, nous nous attachons chaque jour à proposer de nouvelles recettes de qualité, en privilégiant les fournisseurs locaux. Pour ce produit, nous avons choisi un conditionnement en sachets fraîcheur adapté au goûter des enfants. Nous avons mis en avant l'origine des ingrédients et développé un packaging rétro. Les enfants du personnel ont été mis à contribution pour tester et sélectionner les recettes proposées. »

Pour chaque nouveau produit, nous évaluons l'impact carbone lié au choix de recette et de conditionnement

12 produits sous nos marques



### 3 produits équitables ou solidaires



17 produits bio

## 2 produits diététiques

3 produits  
terroir

# En 2014,

260 Essais  
en laboratoire

150 Essais  
industriels

## 25 Nouvelles recettes

## 41 nouvelles références en 2014 dont ...

## 2.

### Qualité des rapports humains

Parce que nous sommes une entreprise familiale, nous cherchons à développer l'égalité professionnelle, les compétences et la convivialité. Nous collaborons avec des instituts ou organismes locaux pour faciliter l'insertion, l'intégration professionnelle, augmenter la sécurité et réduire la pénibilité du travail. Nous nous engageons à bannir de nos pratiques toute forme de discrimination relative au sexe, à l'âge, à la religion que ce soit à l'embauche ou au travail.

Principe 1  
Principe 2



## Nous partageons une volonté de qualité des rapports humains.

Cette volonté de respect des hommes est orientée également vers l'extérieur et notamment dans les rapports que nous entretenons avec nos clients, dans la loyauté exercée vis-à-vis de la concurrence et dans la vigilance au respect de droits de l'homme de la part de nos fournisseurs.

### Concilier vie professionnelle et vie familiale

Une attention particulière est apportée aux demandes d'aménagement d'horaires et temps partiels.

## 46 personnes,

soit 21% de l'effectif, bénéficient d'horaires aménagés choisis.

Effectif :

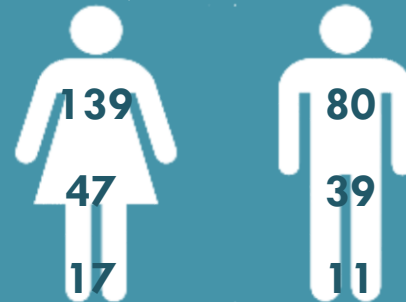
Age moyen :

Ancienneté :

Principe 3  
Principe 4  
Principe 5



219 salariés en 2014



### Être vigilants vis-à-vis des Droits de l'Homme

En 2013, nous avons souhaité connaître les engagements de nos fournisseurs en matière de Développement Durable. Pour cela, un questionnaire bâti sur les principes du Pacte Mondial de l'ONU leur a été envoyé, en ciblant dans un premier temps les fournisseurs de matières premières exotiques et les transporteurs.

L'exploitation des réponses à ce questionnaire est désormais prise en compte lors de l'évaluation annuelle de nos fournisseurs.

## 20

 fournisseurs engagés sur 

## 22

 interrogés.

## 2.

Qualité des  
rapports  
humains

# Loyauté des pratiques et comportement éthique

Principe 10



## Au travers de la signature d'une charte éthique,



Nos commerciaux s'engagent pour une concurrence loyale et le respect du droit à la propriété

1

- La Biscuiterie de l'Abbaye s'engage à ne pas imiter pour sa marque des recettes existantes sur le marché provenant de biscuitiers français bien qu'aucune protection ne peut exister dans ce domaine.

2

- La Biscuiterie de l'Abbaye s'engage à ne jamais mettre sur le marché des biscuits dont l'emballage peut entraîner auprès du consommateur, une confusion avec un produit existant.

3

- Dans ses relations avec ses clients, la Biscuiterie de l'Abbaye s'oblige à ne pas dénigrer un concurrent.



## 2.

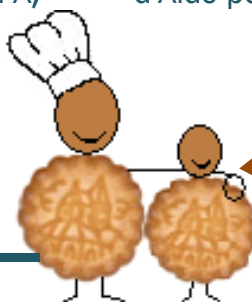
### Qualité des rapports humains

## Accueillir, intégrer, former

*Yannick Le Seac'h,  
Directeur industriel,  
Réfèrent handicap  
à la Biscuiterie :*

« Au-delà de l'obligation légale d'accueil de travailleurs handicapés, nous avons mis en place, avec HAND'ALIM, groupe de travail de l'ARDEFA, (Association Régionale pour le Développement de l'Emploi et des Formations dans les industries Alimentaires) chargé du handicap, un modèle d'insertion et de maintien dans l'emploi jusqu'au terme de la vie professionnelle. Un

partenariat privilégié et durable avec les différentes parties prenantes est né de cette initiative : ainsi, nous travaillons étroitement avec l'AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées), le SAMETH (Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés) CAP EMPLOI, la MEDECINE du TRAVAIL ainsi que l'ESAT de la région (Établissement ou Service d'Aide par le Travail).



**Budget formation :**  
**2,5%** de la masse salariale

# 23

salariés

Reconnus travailleurs handicapés,  
soit **12.8%** de l'effectif

Principe 6



# 140

personnes ont évolué dans leur emploi  
depuis leur embauche, soit **63%** de l'effectif

**3889** heures de formation

en 2014, soit **17.8** h / salarié.

## Transmettre notre savoir

Afin d'accompagner les nouveaux arrivants et faciliter leur bonne intégration, des tuteurs ont été spécialement formés.

**85%** des intérimaires déclarent être satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé à la Biscuiterie (sondage réalisé en 2013 auprès de 40 personnes).

## Développer les compétences

Nous attachons une attention particulière à l'acquisition du savoir-faire. Ainsi, 11 de nos boulangers ont suivi une formation de biscuitier auprès de notre syndicat professionnel L'Alliance 7.

## Trophée de l'exemplarité

La BISCUITERIE DE L'ABBAYE a reçu en 2012, de l'AGEFIPH, le prix de l'exemplarité à l'occasion de la Semaine pour l'Emploi des personnes handicapées.

## 2.

### Qualité des rapports humains

## Santé et Sécurité au travail

En complément du CHSCT, Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail en charge de l'analyse des accidents du travail et du Document Unique, un groupe de travail nommé « Top Ergo » a été créé en 2008 pour étudier les facteurs de pénibilité et

mettre en œuvre un plan d'actions visant à l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise.

### L'action du Top Ergo

*Christèle Genissel, en charge de l'étude pénibilité :*

« Le diagnostic de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) avait montré, par une étude démographique, le vieillissement des salariés de certains services et le risque fort d'apparition de TMS (Troubles Musculo Squelettiques). Nous nous sommes inspirés du Guide d'Aide de la Prévention de Pénibilité pour définir les critères objectifs d'évaluation de l'ensemble des postes de travail (contraintes liées à l'environnement, au rythme ou aux sollicitations physiques). En 2013, nous avons fait l'acquisition d'un logiciel qui complète cette évaluation. Les postes les plus pénibles ont été mis en évidence afin de prioriser le plan d'actions mis en œuvre par le Top Ergo. »

Le Top Ergo est doté d'un budget annuel de

**30 000** euros.

Quelques exemples d'aménagements :

- Tables élévatrices
- Repose-pieds
- Sièges ergonomiques

Zoom sur

### Ergotime :

*Émilie Jozwiak, Adjointe  
Responsable Production chargée  
des Méthodes : « Le logiciel  
Ergotime nous permet d'analyser  
et de coter de manière objective  
l'ergonomie des postes »*

La Biscuiterie de  
l'Abbaye,  
partenaire du  
SDIS



EMPLOYEUR PARTENAIRE

*Franck Letissier,  
Chargé de Sécurité à  
la Biscuiterie et  
pompier volontaire*

« Une convention de disponibilité a été signée entre la biscuiterie et les 6 pompiers volontaires salariés. En 2009, la Biscuiterie s'est vu décerner le Label "Employeur Partenaire des Sapeurs-Pompiers Volontaires, dans la catégorie PME-PMI", destiné à valoriser les employeurs faisant preuve de civisme pour permettre la disponibilité de leurs salariés. »



**65 SST** formés, soit  
30% de l'effectif

**13** accidents du travail  
en 2014

Diminution de **52%**  
en **5 ans**

### 3. Respect de l'Environnement

Parce que nous sommes situés à Lonlay l'Abbaye, nous avons conscience de notre impact sur l'environnement. Certifiés ISO14001, nous travaillons notamment à réduire chaque année l'eau, l'énergie, et les emballages consommés par Kg de biscuit produit. Plus généralement nous progressons vers l'éco-conception de nos produits.

Principe 7



## Nous partageons une volonté de respect de l'environnement.

Cette volonté de respect de l'environnement doit être partagée pour transmettre à nos enfants une planète accueillante. C'est pourquoi nous nous engageons dans les actions collectives susceptibles d'entraîner les parties prenantes de notre sphère d'influence.



### Réduire nos emballages

Chaque année, nous contribuons au travers de la taxe Eco-emballages, à financer le tri sélectif et développer des actions de prévention.



En signant le Pacte Point Vert, nous nous engageons à sensibiliser nos salariés, consommateurs et clients aux enjeux du tri sélectif et de l'éco-conception.

Notre démarche de réduction d'emballages a été récompensée en 2005 par le trophée Ecotop, notamment grâce au travail mené pour réduire nos emballages plastique et carton. Depuis, nous poursuivons cette démarche en évaluant l'impact environnemental de chaque nouveau développement.

### Un exemple éco-conçu : Le carré normand



Suppression de l'étui carton au profit d'un film imprimé recyclable, le papier étant majoritaire. Impact carbone réduit de 10%

#### Le rôle essentiel de l'emballage

- 1/ Protéger le produit des chocs et des contaminations extérieures
- 2/ Assurer la conservation du produit dans le temps
- 3/ Informer le consommateur

Nos barquettes plastique ont été allégées permettant l'économie de  
**10** tonnes de plastique par an



#### Le saviez-vous ?

Nos étuis carton intègrent jusqu'à 95% de carton recyclé

# 3.

## Respect de l'Environnement

### Revoir nos déplacements

En 2011, l'association L'Étape nous a accompagnés dans la réalisation de notre Plan de Déplacements Entreprise. Cette démarche vise à développer des solutions alternatives de déplacements à la voiture individuelle.

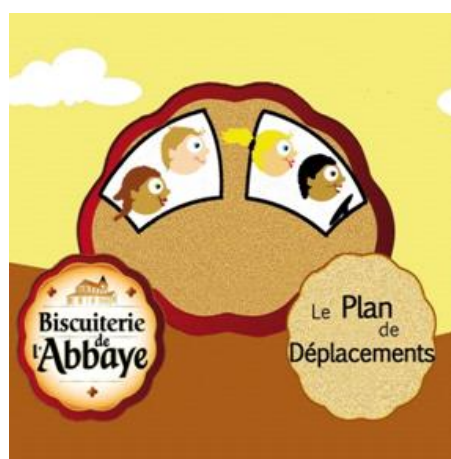
30 salariés se rendent au travail à pied, en vélo ou pratiquent le covoiturage de façon régulière.

Nombre de km parcourus en 2014 par les salariés de la Biscuiterie (déplacements domicile-travail, rendez-vous commerciaux, réunions, formations...)

- En avion : 110 518 km
- En voiture : 1 569 564 km
- En train : 19 955 km



L'association L'Étape, basée à Flers a pour vocation l'aide à l'insertion par la mobilité.



### Un stage d'éco-conduite

pour les commerciaux

### 7 tonnes

de CO2 évitées chaque année grâce au personnel pratiquant le covoiturage et à la marche à pied

### Télétravail

En travaillant depuis son domicile 1 jour par semaine, Béatrice, Responsable Export économise 85 heures de trajet et 5000km/an

### 13 km

en moyenne, c'est la distance parcourue par nos salariés pour se rendre au travail

### Des vélos électriques

à la disposition du personnel pendant la semaine du Développement Durable 2012

### 3. Respect de l'Environnement

## Limiter nos impacts

Principe 9



Dès 2008, nous avons fait appel au Cabinet Espère pour nous accompagner dans la réalisation de notre premier Bilan Carbone. Depuis, nous actualisons chaque année les données afin de suivre l'évolution de nos émissions.

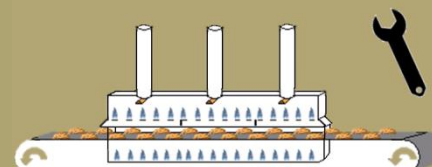


EDF s'engage à mettre sur le marché français l'équivalent de la consommation électrique de la Biscuiterie à partir d'énergies renouvelables.

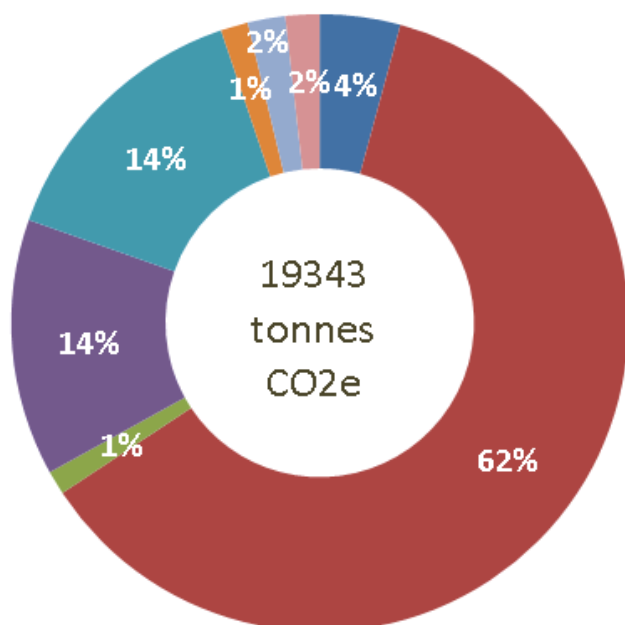
- **259 tonnes** de CO<sub>2</sub> / an évitées grâce à l'optimisation des réglages des fours de cuisson et à la signature du contrat kWh Équilibre avec EDF.
- **93 tonnes** de CO<sub>2</sub> / an évitées grâce à l'optimisation des emballages.
- **7 tonnes** de CO<sub>2</sub> /an évitées grâce aux bonnes pratiques de déplacements.

### Audit énergétique des fours de cuisson

Suite à un audit énergétique de nos fours de cuisson avec l'aide du CTCPA et du CETIAT, nous avons revu nos réglages et baissé notre consommation de gaz de 15% en 5 ans.



### Notre empreinte carbone en 2014



- Énergie interne (gaz, électricité) 4 %
- Production des intrants agricoles 62%
- Divers matériels, services, amortissement bâtiment, déchets, eaux usées 1%
- Production des emballages 14%
- Frêt routier 14%
- Frêt maritime 1%
- Déplacements salariés 2%
- Fin de vie des emballages 2%

# 3.

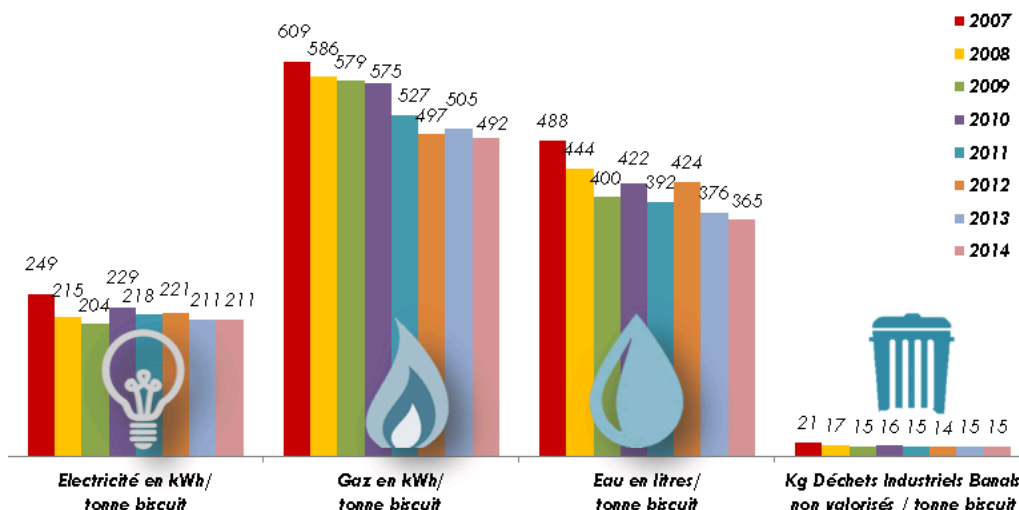
## Respect de l'Environnement

## Préserver les ressources

Principe 8



Chaque année, nous mesurons l'évolution des indicateurs environnementaux et définissons de nouveaux objectifs pour réduire nos impacts.



## Acheter responsable

Partenaires de la Grande Distribution, nous élaborons certaines recettes avec de l'huile de palme. Face aux enjeux environnementaux liés à la culture du palmier à huile, nous avons choisi dès 2010 d'adhérer à la RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil). Cette initiative mondiale multi-acteurs rassemble des planteurs, transformateurs, ONG comme le WWF ou distributeurs. Elle a pour objectif de construire une filière d'huile de palme responsable à travers un système de certification depuis les plantations jusqu'à l'utilisation finale.

Soucieux de garantir l'origine durable de l'huile de palme, et éviter toute déforestation associée à l'exploitation des palmiers à huile, nous achetons uniquement de l'huile de palme tracée depuis les plantations d'origine et certifiée selon le modèle ségrégué, le plus exigeant.



D'autre part, l'huile de palme que nous utilisons est non hydrogénée, c'est-à-dire faible en acides gras « trans ». Elle a également l'avantage de présenter le meilleur rendement à l'hectare, comparée à d'autres huiles végétales.



La certification ISO14001 comme outil d'amélioration continue



Depuis 2006, nous sommes certifiés ISO14001. Cette norme garantit le respect de bonnes pratiques environnementales. C'est un gage de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes.

Chaque année le Comité Environnement (COSENV) définit les actions prioritaires : recherche de nouvelles filières de tri, de solutions économes en eau ou en énergie, analyse des nouvelles réglementations, réponses aux attentes des riverains et administrations ...



4.

Solidarité

Parce que nous sommes tout cela, et que nous exerçons notre activité dans l'alimentaire, nous apportons un soutien à plusieurs associations et ONG par des partenariats forts et durables.

## Nous partageons une volonté de solidarité.

Cette volonté de solidarité aussi modeste soit-elle, contribue à atteindre les cibles établies par l'ONU prolongeant notre effort sur l'alimentation aux domaines de la nutrition et de l'éducation.

### Informers nos consommateurs, prôner une consommation raisonnable pour favoriser une alimentation équilibrée

En matière de nutrition, la Biscuiterie de l'Abbaye participe activement aux travaux du syndicat national de la biscuiterie française et imprime sur les packs des conseils pour un goûter équilibré. À travers les repères de consommation, nous encourageons une consommation raisonnable de nos biscuits dans le cadre d'un repas équilibré.

Respect de la charte déontologique de la Biscuiterie



Depuis 10 ans, à travers l'étiquetage de nos biscuits, nous informons nos consommateurs sur leur composition nutritionnelle.

Valeurs nutritionnelles moyennes pour / Typical nutrition value per / Durchschnittliche Nährwerte pro / Gemiddelde voedingswaarden per / Valori nutrizionali medi per / Valores nutritivos por	100 g	4 Biscuits / 4 Cookies / 4 Gebäck / 4 Koekjes / 4 Biscotti / 4 Galletas (=35g)
Energie/ Energy/ Energia/ Valor energético	2011 kJ / 479 kcal	704 kJ / 168 kcal
Matières grasses/ Fat/ Fett/ Vetten/ Grass/ Grasas	19 g	6.7 g
dont acides gras saturés/ of which saturates/ davon gesättigte Fettsäuren/ waarvan verzadigde vetzuren/ di cui acidi grassi saturi/ de las cuales ácidos grasos saturados	12 g	4.2 g
Glucides/ Carbohydrate/ Kohlenhydrate/ Koolhydraten/ Carboidrati/ Hidratos de carbono	68 g	24 g
dont sucres/ of which sugars/ davon Zucker/ waarvan suikers/ di cui zuccheri/ de las cuales azúcares	24 g	8.4 g
Fibres alimentaires/ Fibre/ Ballaststofje/ Vezels/ Fibra alimentaria	2 g	0.7 g
Protéines/ Protein/ Eiweiß/ Eiwitten/ Proteine/ Proteínas	8 g	2.8 g
Sel/ Salt/ Salz/ Zout/ Sale/ Sal	0.63 g	0.22 g

### Mieux comprendre les consommateurs pour affiner la qualité nutritionnelle des biscuits.

Aux côtés d'autres biscuitiers, de l'INRA et du Centre des Sciences du Goût et de l'Alimentation de Dijon, la Biscuiterie de l'Abbaye a étudié l'acceptabilité de la réduction des sucres et lipides des biscuits et gâteaux.

Il en ressort qu'un seuil organoleptique limite l'amélioration de la qualité nutritionnelle. Les réductions en lipides, dans des limites raisonnables, sont toutefois mieux acceptées que les réductions en sucres.

En s'impliquant dans différents groupes de travail au niveau national et régional, la Biscuiterie de l'Abbaye permet à l'ensemble du secteur de progresser sur les thématiques du Développement Durable.

## Initiation au goût

Chaque année, à l'occasion de la Semaine du Goût, nous accueillons les CM2 de l'école du village pour des ateliers autour du goût, de l'environnement et de la fabrication de biscuits.





# 4.

## Solidarité

# Actions solidaires, développement local

Quelques actions soutenues par la  
Biscuiterie de l'Abbaye ...

## Ciné Environnement

est un festival de cinéma organisé par une équipe d'étudiants en BTSA Gestion et Protection de la Nature au Lycée Auguste Loutreuil de Sées. Ce festival propose une programmation de courts et longs métrages autour de problématiques environnementales, sociales et économiques, accompagnée de débats, d'animations scolaires, d'expositions.



Avec le **Secours Populaire**, la Biscuiterie de l'Abbaye donne un coup de main au Père Noël. Les bénéfices établis grâce à la vente de boîtes de biscuits permettent à l'association de continuer à mener à bien ses actions caritatives et de solidarité envers les plus défavorisés.

Ainsi, 12 326€ ont été reversés au Secours Populaire en 2014.



## Solidarité Madagascar

est une action de vente de boîtes de biscuits permettant le financement de projets à Madagascar. Créée par les Aînés Ruraux de la Sarthe, de la Mayenne et de l'Orne et par Groupama, l'association vient en aide aux populations démunies de Madagascar. Les missions principales sont de soutenir l'éducation et fournir des aides dans le domaine de la santé. Instauré en 1997, le partenariat entre l'association et la Biscuiterie perdure et a représenté une somme de 128 471€ en 2014.



La Biscuiterie de l'Abbaye soutient également **La Route**

## des Abbayes Normandes

qui fait étape à Lonlay l'Abbaye.

Des dons de biscuits sont également offerts aux Restaurants du Cœur, à la Banque Alimentaire et autres associations locales



## Le Petit Baobab

est un biscuit solidaire fabriqué pour l'association Chênes et Baobabs dans le but de récolter des fonds destinés à financer des actions au service de l'enfance défavorisée au Sénégal.



4.

Solidarité

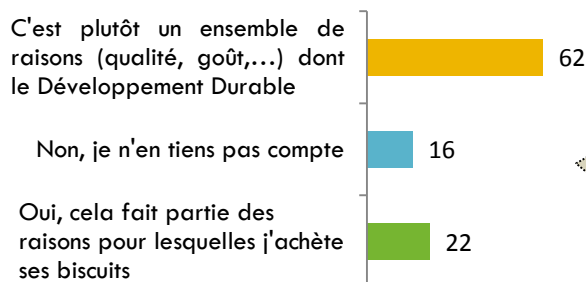
## A la rencontre de nos consommateurs

Depuis des années, la Biscuiterie de l'Abbaye ouvre ses portes au tourisme et participe à diverses manifestations (Portes ouvertes, Semaine de l'Industrie, Semaine du Développement Durable, Semaine du Goût...).



9199 visiteurs accueillis en 2014 dont 12% parmi les populations vulnérables (site accessibles aux handicapés)

**Le fait que la Biscuiterie de l'Abbaye soit engagée dans une démarche de développement durable vous incite-t-il à choisir ses biscuits ?**



Nos consommateurs de plus en plus sensibles aux enjeux du Développement Durable

(Sondage auprès de 185 consommateurs internet)

Pour la qualité d'accueil et de la visite, la Biscuiterie de l'Abbaye a obtenu le label d'État Normandie Qualité Tourisme.



« Au pays des fées du bocage, il y a des petits lutins qui enchantent les papilles. Nous les remercions. »

« Bon courage à tous, le respect de l'environnement c'est l'avenir, de l'homme et de la planète »

« Originaire de la région, Je connais les biscuits depuis les années 1970. C'est un plus de savoir que cette biscuiterie s'engage dans une démarche de Développement Durable qui m'incite encore plus à choisir ces produits et les faire connaître. »

« Longue vie à la Biscuiterie ! »

« Vos biscuits sont toujours aussi bons depuis plus de 35 ans. Mes enfants (eux-mêmes devenus parents) en gardent un souvenir irremplaçable ! »

« Originaire de Basse-Normandie, je peux continuer à savourer "mes racines" en habitant en Champagne.... Merci. »

« J'ai connu la fabrique il y a 34 ans, quand le grand-père me disait : je ne suis bon qu'à mettre les biscuits en boîte. Il est vrai que la mécanisation actuelle n'existait pas. Toujours de bonne qualité. Je suis toujours fidèle consommatrice ! »

## Témoignages

Extraits du Livre d'Or de la Biscuiterie et d'un sondage réalisé auprès de nos consommateurs internet :

# 2014, le film de l'année

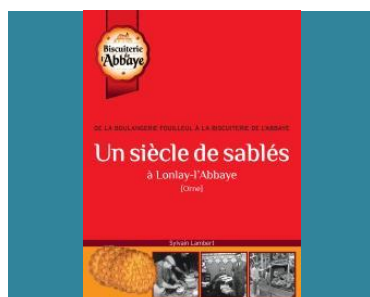


Janvier



Édition du livre

Février



Etude éco-conception  
d'une nouvelle gamme

Mars

Objectif SIAL 2014



Avril

Journée de sensibilisation  
au tri avec Eco-emballages



Lancement de la boîte  
70<sup>ème</sup> anniversaire du  
débarquement

Mai



Juin

La Biscuiterie de l'Abbaye  
fête ses 50 ans !

Ouverture d'un nouveau  
magasin à Granville



Juillet

Août

Edition du 1<sup>er</sup> rapport de  
Développement Durable  
2004 – 2014



Démarrage de l'action

Septembre

Label égalité  
professionnelle



Octobre

Portes ouvertes :  
1500 visiteurs accueillis



Novembre

Grand prix du jury aux  
trophées de la  
performance énergétique



Obtention du label FEEF



ENTREPRISE ÉCO-RESPONSABLE  
ET CITOYENNE  
Contrôlée par un organisme indépendant  
[www.entrepreneursengages.org](http://www.entrepreneursengages.org)

Décembre


# INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2013	2014
<i>Indicateurs économiques</i>		

 Chiffre d'affaires en millions d'euros	: 31	32
--	------	----






	2013	2014
<i>Gouvernance</i>		

 Pilotage : nombre de salariés impliqués dans une cellule d'amélioration continue	: 46 (25% de l'effectif)	54
--	-----------------------------	----



	2013	2014
<i>Achats responsables</i>		

 Part des emballages recyclables et constitués majoritairement de matériaux recyclés	: 87%	88%
 Part des Achats grand Ouest	: 70%	70%
 Part des ingrédients issus de l'agriculture biologique	: 40%	40%



2013

2014

### Engagement environnemental

Consommation d'eau en litres/tonne de biscuits

:376

365

Consommation d'électricité en kWh/tonne de biscuits

:211

211

Consommation de gaz en kWh/tonne de biscuits

:505

492

Déchets non valorisés destinés à l'enfouissement en kg/tonne de biscuits

:15

15

Emissions de Gaz à Effets de Serre en tonnes CO<sub>2</sub> équivalent

:18744

19343



2013

2014

### Engagement social, bien-être et motivation des salariés

Taux de Turn-Over  
(nombre de départs + nombre d'embauches)/2/Effectif

: 1.8%

2.9%

Pourcentage de CDI

: 83%

81%

Taux de fréquence accidents du travail  
(nombre d'accident par million d'heures travaillées)

: 19.6

28.2

Nombre d'heures de formation annuelle par salarié

:16.5

17.8



2013

2014

### Engagement sociétal

Montant en euros attribué à des projets associatifs soutenus par la Biscuiterie de l'Abbaye

: 160 657

151274

Nombre de visiteurs accueillis

: 7420

9199





### **Biscuiterie de l'Abbaye**

Route du Val

61700 Lonlay l'Abbaye - France

Tél : +33(0)2 33 30 64 64

[www.biscuiterie-abbaye.com](http://www.biscuiterie-abbaye.com)

[contact@biscuiterie-abbaye.com](mailto:contact@biscuiterie-abbaye.com)

Pour toute question relative à ce rapport,

Contact : Catherine GUILLEMOT, Directrice Développement Durable

[catherine@biscuiterie-abbaye.com](mailto:catherine@biscuiterie-abbaye.com)