



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

2018



*Mademoiselle*  
**DESSERTS**

• IN LOVE WITH PATISSERIE •

# SOMMAIRE

page  
3

4 questions  
à Didier Boudy

page  
4

Faits  
marquants  
2018

1  
page  
6

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

2  
page  
14

Proposer  
des produits  
et services durables

3  
page  
22

Être un acteur  
économique  
responsable

4  
page  
30

S'engager  
pour la société  
et être solidaire

page  
34

Indicateurs

Ce rapport présente les enjeux et les actions de Responsabilité sociale du groupe. Il constitue notre Communication sur le progrès dans le cadre de notre adhésion au Global Compact et présente notre contribution à l'agenda 2030 de l'ONU.



Didier Bondy

PRÉSIDENT



## Mademoiselle Desserts se développe très rapidement. En 2018 vous avez acquis 2 nouvelles sociétés. Comment conserver le cap Développement Durable dans un tel contexte de croissance ?

■ La question ne se pose pas exactement en ce sens. Notre stratégie Développement Durable évolue mais garde le même cap depuis 2007. Notre pilier Destination Desserts Durables est un vecteur d'intégration pour les équipes qui nous rejoignent. Toutes les thématiques sur lesquelles nous travaillons sont des sujets, au mieux de travail, au pire d'inquiétude pour les entreprises rachetées. Pouvoir joindre nos forces fait du sens et constitue un premier pas vers une culture commune. Par exemple CLEAN M : tout le monde travaille à améliorer les listes d'ingrédients pour aller vers des produits plus sains et durables, sauf qu'en le faisant à plusieurs on va plus vite, on communique mieux, on déploie mieux. Il en est de même pour NUTRI M et notre volonté d'améliorer les qualités nutritionnelles des produits. Donc notre démarche RSE est une aide et un facilitateur d'intégration et de création d'une culture Groupe.

## Et la sécurité reste-t-elle votre priorité N°1 ?

■ Oui et pour longtemps encore ! Notre démarche s'étoffe et s'affine avec l'évolution du groupe. Nous avons maintenant un Directeur des Opérations International qui a intégré dans son équipe un Directeur Technique Général et 2 ingénieurs juniors. Nous avons lancé le projet ROCOBOT pour travailler avec des robots collaboratifs. Le but est de transférer des tâches répétitives et/ou pénibles tout en gardant notre flexibilité d'industriels de petites séries et de produits à façon. Nous savons également déployer des projets d'automatisation pour alléger certaines tâches de travail et lutter contre les Troubles MusculoSquelettiques.

## Et l'environnement ? Ce n'est pas votre principal enjeu !

■ C'est vrai que nous avons d'autres priorités ces dernières années. Mais depuis 2 ans nous renforçons notre travail sur ce sujet. Nous améliorons considérablement l'efficacité énergétique de nos usines, avec par exemple, plus de 600 000 € investis en 2018 sur nos usines françaises pour limiter les consommations d'énergie. D'autres investissements significatifs sont prévus en 2019. Le Responsable Maintenance du site d'Argenton-sur-Creuse vient de prendre le rôle de Chef de projet dans le groupe. Sur les filières d'approvisionnement des matières premières durables nous progressons également très vite. Sélectionner des matières premières durables constitue un des objectifs stratégiques de notre organisation, porté par notre équipe Achats qui a été formée aux Achats responsables. Nous nous engageons également avec nos clients dans des démarches d'affichage environnemental comme "Mieux Produire" ou encore "2ZERO20" pour éliminer l'utilisation de certains plastiques non recyclables.

## Beaucoup de projets ! Et les équipes suivent ?

■ Nous communiquons beaucoup en interne sur la stratégie et le pourquoi des projets. Nous voulons absolument donner du sens au travail. Lorsque l'on comprend ce à quoi nous contribuons, nous avons davantage d'énergie ! Et puis nous avons dépassé les 130 cadres actionnaires du groupe sur 170. Nous sommes très attachés à son développement et nous n'oublions jamais que le résultat compte autant que la façon de le délivrer.

# Les principaux faits marquants en 2018

## 1 Valade Dordogne

### La Sécurité, notre priorité N°1!

Nous avons organisé la Semaine de la Sécurité dans le cadre d'une formation-action. Chaque jour, l'ensemble des salariés participait à un atelier:

- **Éveil musculaire:** faire acquérir des techniques d'éveil musculaire et appliquer les principes de sécurité physique.
- **Théâtre:** améliorer la communication et les relations au profit de la sécurité au quotidien.
- **Chasse aux risques:** affiner son regard Sécurité dans son environnement de travail.
- **Prévention routière:** appliquer les règles de sécurité et adopter un bon comportement sur la route.

## 2 Broons Côtes-d'Armor

### Mademoiselle Desserts récompensée au CFIA 2018!

Impossible de passer à côté des changements «sécurité» sur le site de Broons. L'optimisation de l'organisation et l'aménagement du site ont permis aux salariés d'éviter de porter des charges lourdes et donc à moyen terme d'éviter des maladies professionnelles. Ces efforts ont été reconnus et nous avons obtenu le prix «INN SITU Concevoir pour Prévenir» de la part de la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail)!

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



Permettre à tous de vivre en bonne santé

## 3 Thenon Dordogne

### Mademoiselle Desserts lance son flan pâtisser BIO!

Un flan ultra gourmand confectionné avec des ingrédients de qualité : du lait, de la farine de blé, du beurre, des oeufs entiers, du sucre blond et une pointe de sel de Camargue. Près de 70% des ingrédients sont d'origine France. Le site de production a été certifié fin 2018.

## 4 Maidenhead Berkshire

### Nous avons lancé notre premier traybake sans gluten et... VEGAN!

En Angleterre, le véganisme est une tendance grandissante avec près d'1 million de personnes adeptes de ce régime! Le Blackcurrant Crumble sans gluten et vegan est composé d'une base shortcake sur laquelle est déposée de la confiture de cassis et recouverte d'un crumble croustillant à l'avoine! D'autres produits sont en cours de développement.

2 FAIM «ZÉRO»



Améliorer la nutrition, promouvoir l'agriculture durable

## 5 Corby Northamptonshire

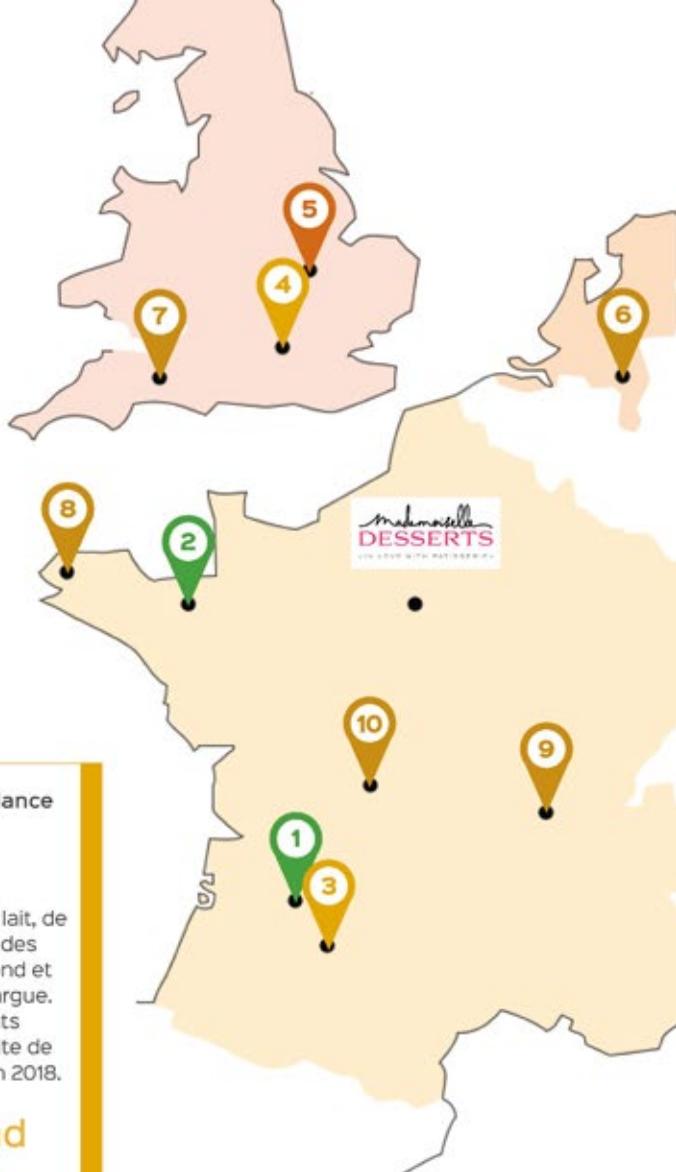
### Fabrication des Puddings!

La ligne de fabrication des puddings, les fours et l'ensemble des équipements associés furent transférés en 2018 de Torquay à Corby. Pour relever ce défi, une véritable organisation s'est mise en place entre les équipes de production, la R&D et la logistique des deux sites.

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



Promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation



## 6 Weert Pays-Bas

**S'approvisionner en matières premières de façon responsable est un des engagements forts du site**

Nous garantissons l'origine des oeufs, leur traçabilité et la protection animale, grâce à la certification KAT. Le site est certifié selon les critères RSPO afin de garantir que l'huile de palme utilisée a été produite de façon durable. Nous achetons du chocolat certifié UTZ qui répond aux critères de production responsable, tels que la protection des droits du travail ou l'utilisation responsable des produits agrochimiques.



## 7 Taunton Somerset

**L'équipe de Ministry of Cake, nouvellement appelée Mademoiselle Desserts Taunton, a rejoint le groupe et notre programme CLEAN M**

Le site fabrique de nombreuses références de Fudge Cakes et utilise plusieurs tonnes de chocolat intégré dans le programme "Forever chocolate" de notre fournisseur, dont l'objectif est de faire du "Chocolat Durable" la norme en 2025.



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



**Consommation et production durables**

## 8 Saint Renan Finistère

**Valorisation des déchets**

L'optimisation du tri des déchets permet désormais de mieux les valoriser et d'atteindre un taux de recyclage de 75% sur le site. Nous travaillons avec des prestataires locaux, les déchets organiques sont recyclés en méthanisation.



## 9 Renaison Loire

**Réduction des gaspillages alimentaires avec l'ADEME**

Mademoiselle Desserts Renaison a participé au projet de l'ADEME sur la réduction des gaspillages alimentaires en réduisant les pertes. Un diagnostic initial a permis d'évaluer les pertes en termes de poids et de coûts, d'en calculer leur impact environnemental et d'en identifier les causes afin d'y remédier. Par exemple, nous proposons à nos clients des formes carrées ou rectangulaires plutôt que rondes pour réduire les pertes de matières lors des découpes.



## 10 Argenton Indre

En Septembre, le groupe s'agrandit et favorise son développement économique en accueillant de nouvelles équipes et de nouveaux savoir-faire avec l'arrivée de Pâtisserie Michel Kremer: des fondants au chocolat, des financiers framboise et des moelleux au chocolat ou madeleines vendus, par exemple, dans le TGV en France.

Pâtisserie Michel Kremer et Mademoiselle Desserts partagent l'essentiel de leurs valeurs fondatrices: qualité produit, innovation, service client, valeurs humaines. Les gammes et savoir-faire se complètent idéalement.



1

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



**32%**

Taux de croissance en 2018

Contribution à :

**10 ODD**

**100%**

des sites intégrés au programme Clean M

# Nos parties prenantes



## Clients & consommateurs

Apporter des produits toujours plus sains qui apportent toujours autant de plaisir, tout en accompagnant la tendance des consommateurs pour le « mieux manger ». Dialogue et rencontres « développement durable ». Mise en avant de notre marque propre Oh Oui!



## Agences de recrutement

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



## Associations - Banque Alimentaire

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



## Pouvoirs publics & Collectivités

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



## Fournisseurs

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



## Écoles & Organismes de Formation

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



## Organismes internationaux

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



## Pairs

Mademoiselle Desserts est membre d'associations comme l'ANIA, le collectif 3D ou le réseau ALTERE. Le groupe est adhérent à la FEB (Fédération des entreprises de Boulangerie-Pâtisserie).

## EXTERNES



## Actionnaires & Investisseurs

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

## INTERNES



## Collaborateurs

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



## Instances Représentatives du Personnel

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

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

Mos v

## #BIENVEILLANCE

## #AUDACE

### Vue d'ici

« Pour moi, la Bienveillance est de reconnaître les valeurs de chacun ! Lorsque quelqu'un est apprécié il peut être ouvert aux retours des autres. Il est important de pouvoir échanger entre nous sur nos façons de travailler, en toute honnêteté, de façon constructive. Quelqu'un qui se sent reconnu gagne en motivation. Les échanges doivent se faire dans les deux sens. A Weert, les salariés sont réceptifs aux retours de leurs collègues. »

### Vue d'ailleurs

« J'ai beaucoup apprécié de mettre en place le projet *Éveil musculaire* sur le site de Broons. L'implication des acteurs à tous les niveaux a été totale. Nous avons formé des Référents et de réels échanges se sont mis en place dans une démarche globale de prévention des risques. À chaque démarrage de poste, les salariés de l'atelier "Tartes" consacrent désormais quelques minutes de réveil musculaire pour le bien-être de chacun. Il s'agit d'un beau projet d'entreprise. »

### Vue d'ici

« Innovation, nouveaux collègues, nouveaux produits... Une des forces du groupe est sa capacité d'innovation, elle permet de relever des challenges, d'élargir notre gamme de savoir-faire, de s'affirmer et de croître. Cet état d'esprit, nous l'insufflons à nos collaborateurs ! Par exemple, nous les encourageons à être acteurs de leur parcours professionnel: accéder à des formations, préciser leur envie de mobilité, développer et mettre à disposition leurs compétences personnelles au profit de projets dans le groupe Mademoiselle Desserts. »

### Vue d'ailleurs

« Dès les premiers contacts, l'approche de l'équipe Mademoiselle Desserts nous a séduits. Les équipes nous ont parlé avec passion et expertise, de leurs clients, de la qualité de leurs produits, de leur volonté d'innover et de se réinventer. Avec un enjeu majeur pour nous ainsi résumé : « Aidez-nous à mieux comprendre les consommateurs, les clients de nos clients, afin d'aider ces derniers à réussir en leur fournissant des produits et services intelligents. » C'est toujours un grand plaisir pour nous de travailler avec des personnes aussi entreprenantes et passionnées. »



Maarten Van Emmerik  
National Account Manager  
Weert



Jérémie Bouyaux  
AFTEC Formation  
France



Quentin Mottier  
Responsable des  
Ressources humaines  
Broons



Kevin Woods  
Directeur de Recherches  
chez MindMover  
Londres



# valeurs

## # ENGAGEMENT

### Vue d'ici

« Tout ce que l'on fait doit être durable, et avoir un impact positif sur la société. Nous avons une politique RSE volontariste depuis 10 ans maintenant, accompagnés par le programme 3D de Coop de France et l'AFNOR sur la France. Nous sommes également membres du Global Compact au niveau international. Notre premier engagement est envers nos salariés. Notre priorité numéro 1 au sein du groupe est la préservation de la Santé et de la Sécurité des collaborateurs. »



Barbara Bosquette

Responsable  
Développement Durable  
Mademoiselle  
Desserts

### Vue d'ailleurs

« Nous pensons que la durabilité est un facteur important du succès à long terme de toute entreprise. Au cours de la période de détention, IK collabore avec la société pour améliorer encore la performance en matière de durabilité. Mademoiselle Desserts est un bon exemple d'entreprise qui a intégré avec succès des facteurs environnementaux et sociaux dans ses opérations quotidiennes et sa stratégie d'entreprise. Nous sommes particulièrement impressionnés par leurs efforts en matière de chaîne d'approvisionnement et de gestion de l'énergie, et nous sommes impatients de continuer à soutenir leur programme de RSE. »



Alina Benyaminova

ESG Coordinator  
at IK Investment Partners  
Groupe

IK Investment  
Partners

## # PLAISIR

### Vue d'ici

« Je suis arrivé chez Mademoiselle Desserts en 2001 avec un BEP pâtissier-glacier-chocolatier-confiseur et un CAP de boulangerie. Aujourd'hui, je travaille dans le service R&D et je développe des nouvelles recettes pour nos clients. Je peux laisser libre cours à ma créativité et je m'inspire également des grands pâtisseries ! Récemment, nous avons développé un mille-feuilles à assembler. C'est vraiment très très bon. Mes ingrédients : de la créativité + des grandes casseroles + l'envie de faire plaisir. Ce que je préfère dans mon travail, c'est de pouvoir faire plaisir aux autres. Quand je vais dans une grande surface, je jette toujours un œil au rayon pâtisseries. »



Mickaël Roubeix

Chef Pâtissier  
Valade

### Vue d'ailleurs

« Depuis plus de 10 ans, c'est un réel plaisir pour l'Institut du Goût du Périgord de travailler avec les équipes engagées et bienveillantes de Mademoiselle Desserts. Elles savent faire preuve d'audace dans l'innovation pour le plus grand plaisir des consommateurs. Nous avons eu plaisir à participer à cette démarche constante d'innovation en testant régulièrement des produits dans notre Institut. »



Sabine Kieser

Institut du goût  
du Périgord

INSTITUT DU GOÛT  
du Périgord

# APPROVISIONNEMENTS



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

## Matières premières

### d'origine végétale

farine, sucre, chocolat...

- ✓ Sourcing responsable, évaluation RSE des fournisseurs
- ✓ Soutien des démarches engagées (Forever Chocolat, Transparence cacao)
- ✓ Réduction des produits phytosanitaires
- ✓ Achat en local dès que possible

### d'origine animale

lait, crème, œufs...

- ✓ Sourcing responsable, évaluation RSE des fournisseurs
- ✓ Attention au bien-être animal
- ✓ Réduction des émissions de gaz à effet de serre
- ✓ Achat en local dès que possible

## Autres ingrédients

Réduction et si possible suppression des ingrédients et additifs controversés.



## Emballages

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



## Fabrication et innovation

**62 034 tonnes**

de pâtisseries fabriquées.

**9%**

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



## Humain

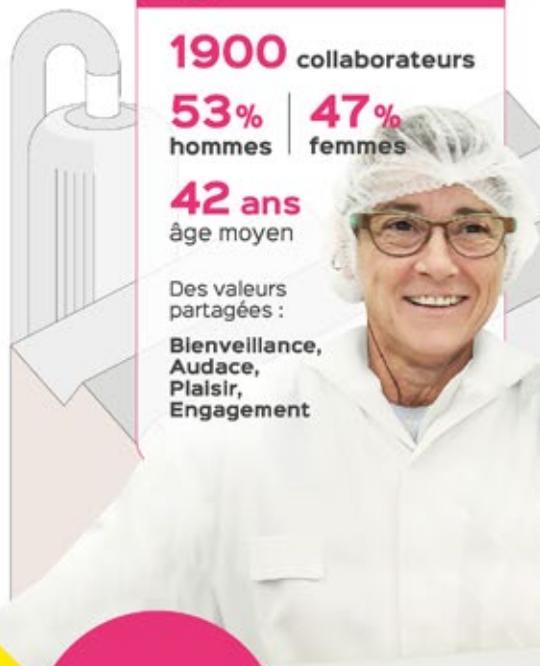
**1900** collaborateurs

**53%** hommes | **47%** femmes

**42 ans** âge moyen

Des valeurs partagées :

**Bienvveillance, Audace, Plaisir, Engagement**



# FABRICATION



**8**

SITES EN FRANCE



**3**

SITES

ÉRENT  
PORTE  
RE SOLUTION  
ISSERIE  
SSIONNELS

CONSOMMATION



**Consommation énergétique**

Gaz + Électricité  
**75 979 000 Kwh**

Eau  
**3,38 m<sup>3</sup>**  
par tonne de produits fabriquée

**Éco-responsabilité**

Déchets  
**74%** de recyclage

**Solidarité**

**200 000 €**  
Équivalent de pâtisseries données aux associations d'aide alimentaire

**230**  
Associations soutenues

Notre gamme pâtissière est disponible en :

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

- Grande distribution
- Restauration hors foyer
- Marques consommateur
- the handmade cake COMPANY
- Oh oui!

dont des produits labélisés :

- Bio
- Vegan
- Sans gluten

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



EN ANGLETERRE

**1** SITE AUX PAYS-BAS



DESTINATION DESSERTS  
DURABLES

## Destination Desserts Durables

est LE projet  
du groupe  
depuis plusieurs  
années.

Il représente  
un véritable  
engagement  
de l'entreprise :

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



### NOTRE PROGRAMME CLEAN M



Proposer des produits toujours plus sains et qui apportent toujours autant de plaisir, réduire les listes d'ingrédients, privilégier le sourcing responsable: tel est notre programme d'entreprise en faveur du "Mieux manger et mieux consommer". En 2018, nous avons déjà supprimé le E120 Cochenille des fondants jaune-oranges, les diphosphates de la Custard Blend, le E220 des Toffee sauces et remplacé la gélatine par des pectines de fruits.

### Objectifs 2019 / 2020

**+ 5%**  
de pâtisseries  
very clean  
soit

**83%**  
des tonnages  
de produits fabriqués  
sans substances  
controversées.

**2 cerises**  
par produits finis  
(sur 3 maximum):  
sourcing durable,  
matières premières  
locales autant que  
possible, fournisseurs  
évalués RSE.

#### ● Sébastien ANDRÉ Directeur Achats

« Nous travaillons autant que possible avec des producteurs locaux, comme la Laiterie Coopérative de Pamplie, en France. La collecte du lait est effectuée dans un rayon de 30km autour de la laiterie. Cette proximité avec les éleveurs assure un ramassage rapide et garantit l'extrême fraîcheur du lait qui sera ensuite livré sur nos sites de production. »





## L'OUTIL DU FUTUR

Des usines intégrées dans leurs écosystèmes, les opérateurs de production aidés dans leurs tâches par des robots ou des Cobots, un configurateur de gâteaux pour concevoir sur-mesure et en direct des offres de pâtisseries pour nos clients, l'utilisation du Digital et la transition numérique... Voici les innovations sur lesquelles nous travaillons, qui sont en test voire déjà opérationnelles!

### Objectifs 2019 / 2020

#### 13 projets de COBOTS

Identifiés à travailler.

#### 1 système d'informations

à consolider.

#### 1 projet de configurateur de gâteaux

pour proposer des offres d'entremets «en live».



## LA MARQUE EMPLOYEUR

Fidéliser les collaborateurs et attirer les talents, tel est l'objectif de notre stratégie de marque Employeur. Sur chacun des sites nous accompagnons le développement des parcours professionnels, nous favorisons le dialogue et un bon climat social. Nous nous engageons à appliquer et faire appliquer les principes de notre charte éthique en termes de non-discrimination, de respect des droits humains, de protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Nous communiquons nos engagements et diffusons nos valeurs sur les réseaux sociaux et sur notre site internet.

### Objectifs 2019 / 2020

Participer à **8 forums emplois-écoles** sur nos régions d'implantation et déployer 1 partenariat référent par site.

Développer **le plan de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Carrières** pour mettre en adéquation Ressources Humaines et besoins.

**Communiquer et développer la marque** sur les réseaux sociaux et notre site internet.



## L'ENVIRONNEMENT

Mademoiselle Desserts s'engage à diminuer ses impacts environnementaux en réduisant sa consommation d'énergie et les émissions de Gaz à effet de serre, en poursuivant la réduction des pertes matières, le tri efficace et la valorisation des déchets, en intégrant la réduction des emballages plastiques non valorisables.



### Objectifs 2019 / 2020

#### Énergie

Lancement **GREEN:** Groupe Réseau Énergie – réduction des consommations d'énergie.

#### Déchets

**74%**

Taux de valorisation  
Poursuivre l'application de la règle des 3R : Réduire, Recycler, Réutiliser les déchets sur chaque site.

#### Stratégie emballage

- Vers la suppression des emballages plastiques noirs ;
- Emballage carton labélisés FSC «sourcing responsable» ;
- Former les collaborateurs sur l'écoconception.

# 2

## Proposer des produits et services responsables



### Le "sans gluten"

est devenu une véritable tendance de consommation, notamment sur le marché anglais. 10% de notre chiffre d'affaires en Angleterre est réalisé avec des pâtisseries sans gluten. Farines de riz, tapioca ou encore pomme de terre remplacent la farine de blé.



2

FAIM  
"ZÉRO"



3

BONNE SANTÉ  
ET BIEN-ÊTRE



9

INDUSTRIE,  
INNOVATION ET  
INFRASTRUCTURE



# À l'écoute du marché

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

Vegan Speculoos Cheesecake



## Vegan et Végétarien

La tendance croissante des produits Vegan n'est plus à démontrer. Notre fameux Red Velvet fabriqué à Maidenhead est désormais disponible en version Vegan ET Végétarien. Le pigment rouge carmin, issu de l'extrait de cochenille, a par exemple été remplacé par du jus de betterave et du paprika.

Sur notre site de Corby nous développons également des produits Vegan. Les ingrédients clés pour un cheesecake Vegan sont par exemple le lait de coco, l'amidon de maïs ou de pomme de terre, la graine de caroube, le beurre de cacao, la gomme de Guar qui est une fibre végétale. Nous organisons l'ensemble des productions de façon très ordonnée pour garantir l'absence de risque de contamination croisée avec d'autres ingrédients non présents dans les produits Vegan.

## Notre gamme Oh Oui !

«Faire de chacun de vos instants desserts un vrai moment de plaisir et d'émotion» : telle est la mission de notre marque OhOui!

Les produits sont tout d'abord de qualité, avec des recettes simples, élaborées dans nos ateliers de fabrication, avec nos équipes et en suivant nos process. Nous fabriquons tout de A à Z!

Et nous le prouvons en toute transparence : nous avons créé des **VIDÉOS & TUTORIELS disponibles en ligne** afin d'expliquer les étapes de fabrication et le choix des ingrédients.



## Le succès du Bio

s'envole sur le marché français, symbolisant une réponse aux attentes d'une agriculture d'avenir, basée sur le respect de l'environnement, du bien-être animal, tout en favorisant l'emploi et le développement territorial. Notre fameux flan pâtissier est désormais disponible en Bio.



## Entre tradition et modernité, nos grands classiques revisités ont rencontré un grand succès en 2018.

### Oh Oui! au Sandwich and snack show

Mademoiselle Desserts a participé à l'édition 2018 du Salon du Sandwich, avec un stand original mettant en avant sa nouvelle marque « Oh Oui!». Chaque gamme de produits était présentée dans des boîtes équipées d'écrans dynamiques et de vidéos expliquant la fabrication des pâtisseries comme le Brownie sans gluten, le Fondant, ou encore le Flan!

Mickaël Roubeix, du service R&D, animait des « ateliers recettes » en live afin que les étapes de la fabrication des tartelettes citron acidulées ou du décadent cheesecake n'aient plus de secrets pour personne!

L'occasion aussi de mettre en avant la gamme Snacking de Mademoiselle Desserts avec sa nouveauté, le Cookie, en avant-première.



### Les campagnes de bûches sur les sites de RENAISON et BROONS!

Les traditionnelles bûches de fin d'année restent un « must have » sur les tables de Noël des consommateurs français, mais également anglais! Nos sites de Broons et Rensaison organisent donc minutieusement leurs programmes de fabrication pour répondre aux demandes croissantes de nos clients. Ils intègrent ainsi notre programme CLEANM en supprimant des conservateurs ou des huiles végétales remplacées par de la crème 100%. Les parfums à l'honneur en 2018 étaient le fameux trois chocolats, l'exotique coco-ananas ou le délicat framboise-nougat!



### Les galettes des rois

En 2018, la galette des rois revient avec la classique frangipane, mais également avec une déclinaison « nature »: la galette aux pommes. La tendance du manger-mieux et du local prend tout son sens avec des pommes d'origine France, jusqu'à 50% de la composition, et en grande partie issues de vergers éco-responsables.

Nous avons également réalisé un partenariat avec un de nos clients, en participant à la fabrication d'une galette géante de 2,40 mètres de diamètre, distribuée gratuitement à des participants ravis. Nous avons fourni les rouleaux de pâte feuilletée, confectionnée avec uniquement de la farine, du beurre, de l'eau et une pincée de sel.



Les plus grands salons internationaux professionnels furent l'occasion de promouvoir l'excellence de nos produits et de nos savoir-faire.

#### Mademoiselle Desserts aux PLMA:

##### ... à Amsterdam



En Mai 2018, Mademoiselle Desserts a participé au salon PLMA Amsterdam, rendez-vous international annuel pour les professionnels du « Monde de la Marque de Distributeur ». Cette année, le stand était présenté sous un nouveau design par la nouvelle équipe commerciale du site de Weert. Nicole, Marteen et Hélène, ont pu mettre en avant l'identité Mademoiselle Desserts et le pep's de la gamme colorée Oh Oui!

##### ... et Chicago



Mademoiselle Desserts a également participé au PLMA américain de Chicago en Novembre 2018, un salon qui est également une référence pour les Marques De Distributeurs. L'occasion parfaite pour présenter nos savoir-faire en ciblant l'offre et les produits adaptés au marché américain : moelleux chocolat, mille-feuilles, minis/individuels et produits festifs.

Durant les deux jours du salon, notre équipe commerciale a pu rencontrer aussi bien les acheteurs, les développeurs et les importateurs de grands noms de la GMS outre-Atlantique. Un succès qui encourage Mademoiselle Desserts à envisager un rêve américain!



#### Sommet WABEL à Paris

Le rendez-vous des relations acheteurs/fournisseurs Wabel Paris 2018 a été très productif. Pas moins de 28 rendez-vous en 4 jours avec les acheteurs des produits frais et surgelés venant d'Europe, d'Asie ou d'Amérique du Sud. Une belle opportunité pour mettre en avant le savoir-faire français avec notre flan pâtissier ou notre tartelette citron de la marque Oh Oui! fabriqués en France.



#### Mademoiselle Desserts UK au Restaurant Show

En octobre 2018, The Handmade Cake Company a exposé pour la première fois sous les couleurs Mademoiselle Desserts lors du salon The Restaurant Show à Londres. Plusieurs centaines de propriétaires de pubs, restaurants, hôtels ou cafés sont venus prospecter pour leur nouvelle carte de desserts. Le Vegan apparaît comme LA tendance anglaise pour 2019: l'opportunité de présenter le traditionnel et gourmand « big cake » et la nouvelle gamme de « traybakes », tous deux en version Vegan.

# Garantir la sécurité des denrées alimentaires

## Lutte contre la "Food Fraud"

Les notions de "Food fraud" comme de "Food defense" sont désormais intégrées dans les systèmes de management de la qualité et de la sécurité des denrées alimentaires. Il s'agit d'identifier les risques de vulnérabilité des matières premières tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Une formation a donc été organisée par Céline Couturier, Responsable qualité du site de Renaison, avec l'ensemble des Responsables qualité et l'équipe Achats.

En 2019, l'outil d'évaluation des matières premières évoluera en intégrant plusieurs dimensions : une approche du couple matière première/fournisseur, le nombre de « maillons » entre « le champ et nos usines » et les certifications des producteurs.

L'objectif est de construire un plan de surveillance efficace et pertinent, axé sur les fournisseurs et matières premières à risque, répondant aux évolutions des référentiels IFS et BRC.

« Au niveau du groupe, ce travail n'est pas uniquement réalisé dans le but de répondre à des référentiels mais également d'aller au-delà, afin d'anticiper le risque de fraudes en identifiant les matières premières et fournisseurs susceptibles de présenter des risques pour nos produits, » explique Vanessa Lebranchu, responsable Qualité du site de Broons.



Céline Couturier



Vanessa Lebranchu



## Gestion des substances allergènes sur le site d'ARGENTON-SUR-CREUSE

Le sujet des allergènes fait partie des évolutions les plus significatives de la nouvelle version du référentiel IFS (International Food Standards). L'IFS, dans le chapitre 4.20.1, indique que « (...)des mesures de maîtrise doivent être en place (...). Les mesures de contrôle doivent être vérifiées ».

Un groupe de travail transverse aux différents sites du groupe a été créé. Consacré à cette thématique, il s'intéresse particulièrement au risque de contamination croisée. Nous avons répertorié les ingrédients allergènes qui sont stockés de façon bien identifiée dans des bacs de couleur jaune et des procédures dédiées à leur utilisation en fabrication ont été mises en place.



Box allergènes

Nous avons également organisé les plannings de production afin de minimiser au maximum le risque de contamination croisée. Une procédure de nettoyage des équipements a été spécifiquement rédigée.

Enfin, pour garantir la bonne maîtrise des mesures mises en place, des analyses de recherches d'allergènes sont réalisées plusieurs fois par mois sur nos produits finis.

## Nos référentiels qualité

SITE D'ARGENTON SUR CREUSE

**Nathalie Berounsky**  
Responsable Management  
Qualité & Certifications

« En 2018, nous sommes fiers d'avoir obtenu plusieurs certifications sur le site d'Argenton-sur-Creuse.

Nous sommes tout d'abord certifiés de nouveau IFS en niveau supérieur. Nous avons renouvelé également le label Origine France Garantie qui prouve notre engagement à favoriser au maximum des matières françaises, facilitant ainsi la traçabilité de nos produits. Le site est aussi certifié ISO 50 001 pour notre système de management de l'énergie et notre engagement dans le Développement Durable. »



## Certification RSPO

Le site de Renaison a été certifié RSPO en 2018. Cette certification permet d'attester que l'huile de palme qui a été produite, transformée et utilisée dans les produits, répond aux exigences très précises du RSPO en termes de RSE et Développement Durable. Les volumes sont également traçables tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

# Clean M



## Sur le site de BROONS :

Dans le cadre de notre programme CLEAN M, nous avons réalisé un travail important de remplacement des décors à base d'oxydes par des colorants naturels. Nous sommes également en cours de développement pour substituer les amidons modifiés par des amidons natifs de maïs ou de blé.

Tous les nouveaux produits contenant des arômes ou des colorants ne les utilisent que s'ils sont naturels. Par exemple nous utilisons des *ingrédients colorants* provenant de fruits et légumes : des extraits de carotte jaune pour la couleur jaune ou encore des extraits de radis et cassis pour les couleurs rouge et rose.



## Sur le site de RENAISON :

Les recettes de bûches et bûchettes ont toutes été revues : remplacement d'amidons modifiés par des amidons natifs, de colorants par du jus naturel de betterave, de gélatine par des pectines de fruits.

La chantilly, fabriquée avec une crème végétale et quelques émulsifiants, a quant à elle été reformulée au profit de la crème de lait, tout simplement.



**Mathilde Hervier**  
*Chef de projet R&D du site de Broons*

« Certains travaux prennent davantage de temps, et nous y travaillons au quotidien. Cela concerne par exemple la suppression des matières grasses végétales hydrogénées. Nous utilisons désormais de la crème 100%. Nous remplaçons la gélatine de porc ou de bœuf par de la pectine de fruits ou d'autres textures d'origine végétale. »

SITE DE BROONS



## NUTRI M sur le site de TAUNTON :

Au Royaume-Uni, le gouvernement vise une réduction de 20% du sucre total d'ici à 2020 dans le cadre des efforts visant à lutter contre l'obésité. Nos clients vont dans le même sens en demandant moins de sucre dans les pâtisseries.

Les équipes R&D s'attèlent donc à développer des produits moins sucrés. Nous avons créé par exemple un Apple crumble avec 54% de sucre en moins, ou un Lemon sponge pudding à - 58% de sucre, mais tout aussi bon. Nous avons ajouté des fibres de chicorée.



# Entretenir l'outil de production

## D-WAY, l'excellence industrielle **D-WAY**

Créé en 2016, le référentiel D-WAY donne aux Managers d'équipes opérationnelles la vision de l'excellence industrielle made in Mademoiselle Desserts. Il permet de déterminer des axes de progrès par l'harmonisation des bonnes pratiques et la démarche d'amélioration continue.

C'est un élément essentiel de la stratégie et des convictions du groupe : les équipes et les méthodes de travail visent l'excellence opérationnelle afin de se distinguer de la concurrence.

En 2018, le référentiel a été généralisé à tous les sites français. Il est prévu de l'étendre à ceux venant de rejoindre le groupe ainsi que de travailler à l'adaptation du référentiel aux sites anglais et néerlandais. Une action sur les indicateurs liés aux enjeux RSE, comme l'ajout des consommations d'énergie/gaz et la valorisation des déchets, est également en cours d'intégration.



### Innover sur la ligne Puddings à CORBY

4 364 760 de puddings & crumbles ont été fabriqués à Corby en 2018, dont le fameux et incontournable Sticky Toffee Pudding.

L'ensemble des équipes a été formé sur cette nouvelle ligne, qu'il s'agisse des opérateurs et de la maintenance pour le réglage des équipements, des équipes de nettoyage ou encore de l'équipe qualité.

SITE DE VALADE

Yannick Joseph  
Responsable Méthode à Valade

### « Concrètement, qu'est-ce que l'excellence industrielle chez Mademoiselle Desserts ? »

Le référentiel D-WAY que nous avons construit répond à cette question. Nous avons pu constater que l'ensemble des Managers a vite adopté cette vision et s'applique à la matérialiser à travers leur gestion de la performance.

Animer les diagnostics est pour moi un temps riche de l'année. J'apprécie particulièrement de créer ces moments hors du quotidien, propices à la réflexion et au partage d'idées autour de problématiques d'amélioration.

Selon moi, le D-WAY est un outil clef pour l'amélioration continue de chaque site au sein du groupe Mademoiselle Desserts. Notre défi aujourd'hui est de l'enrichir pour qu'il catalyse les échanges et l'apprentissage collectif intersites. »



### Intervenir en amont le plus souvent et développer un plan de maintenance préventive plutôt que curative est un enjeu majeur

Les entreprises ne peuvent plus négliger l'entretien de leur outil de production. Intervenir en amont le plus souvent et développer un plan de maintenance préventive plutôt que curative est un enjeu majeur. Il faut donc donner les moyens de travailler dans de bonnes conditions, dans des ateliers de maintenance propres et fonctionnels.



Atelier de maintenance Saint Renan



À Saint Renan, un tout nouvel atelier a été construit au cœur de l'usine, ce qui rend les interventions beaucoup plus faciles et rapides. Avec cette organisation, nous avons résolu également une difficulté de « travailleur isolé », l'ancien local étant précédemment en dehors de l'usine. Les techniciens ont gagné en confort, chauffage, éclairage, rangement...

# Des robots collaboratifs intègrent les lignes de production !

Dans un souci d'efficacité et d'évolution des méthodes de travail, des robots collaboratifs ou cobots, sont en phase d'intégration sur plusieurs sites de production. Il s'agit de robots capables de partager l'espace de travail des opérateurs afin de leur éviter les gestes pénibles, répétitifs et/ou générant des Troubles musculo-squelettiques (TMS).

Un de leurs principaux atouts est la sécurité : ils sont limités en force et en vitesse afin d'être intégrés dans l'environnement de production, sans besoin de cartérisation.

Une barrière immatérielle est générée par un système de détection, freinant la vitesse d'exécution au fur et à mesure qu'un opérateur approche, ainsi qu'un arrêt immédiat de la machine au moindre contact physique. La programmation est très simple et ne nécessite pas de formation particulière.



SITE DE VALADE

**Yann Sauvaget**  
Ingénieur projet industriel à Valade

« À court terme, nous testons la flexibilité des cobots sur différents postes de travail. Nous faisons particulièrement attention à l'initiation des opérateurs au travail en collaboration avec des robots habituellement cartérisés, sans partage réel d'un poste de travail. Le but est d'étendre ce type de dispositif aux différents sites de production. »



## À THENON Fabrication de flans pâtissiers

2018 a été l'année de l'optimisation de la ligne de fabrication du flan pâtissier à Thenon. Le site, construit en 2017, utilise de la farine locale, beaucoup de lait frais, du beurre et du sucre, pour la fabrication de flans crus et cuits.

La formation des collaborateurs sur toute la chaîne de production a été un point déterminant pour obtenir de bons résultats.



## Optimisation des éclairages

Sur les sites de Taunton, Maidenhead et Broons, nous avons rénové les éclairages les moins efficaces du point de vue énergétique, au sein des bâtiments et dans certains bureaux, en les remplaçant par des LED.

Il s'agit d'investissements significatifs destinés à optimiser la consommation d'énergie et améliorer les conditions de travail des collaborateurs.



3

# Être un acteur économique responsable



<b>3</b> BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 	<b>4</b> ÉDUCATION DE QUALITÉ 	<b>5</b> ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 
<b>7</b> ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE 	<b>8</b> TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	

« Nous avons trouvé que le groupe Mademoiselle Desserts ne manquait pas d'imagination pour le Développement de nouveaux produits. Les équipes ont une vraie passion pour les pâtisseries de qualité et répondent complètement aux exigences d'excellence industrielle du métier. »

Fairway,  
grossiste  
en Angleterre.



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

### Notre charte éthique

Nous avons déployé les 10 principes de notre Charte éthique auprès de l'ensemble des collaborateurs pour garantir l'amélioration continue de la qualité de vie au travail par des engagements réciproques concrets.

Qu'il s'agisse de nos propres engagements, ou de la mise en conformité par rapport aux référentiels SEDEX ou aux référentiels de nos clients, nous intégrons au quotidien les bonnes pratiques sociales et éthiques, en interne comme avec nos fournisseurs. Nous soutenons un ensemble de valeurs fondamentales relatives aux droits de l'Homme, aux droits du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

### Signataire du UK Modern Slavery Act

Les sociétés du groupe basées en Angleterre s'engagent et rédigent leur déclaration de conformité au "UK Modern Slavery Act".

Le groupe s'assure que les sous-traitants et toutes les entités faisant partie de la chaîne d'approvisionnement ne sont pas impliqués dans des pratiques liées à l'esclavage moderne, notamment des enfants, et au trafic d'êtres humains. Cette déclaration est disponible sur notre site internet.

### Biométrie en Angleterre

Un nouveau système de gestion du temps et des présences a été mis en place dans les ateliers de Maidenhead. Plus de badge mais un système biométrique qui scanne l'empreinte digitale. Cela sert également à améliorer la sécurité en cas d'urgence et d'évacuation.

Ce système sera utilisé par le service Ressources Humaines et permettra de transférer directement les données d'entrées et de sorties, permettant ainsi aux responsables d'approuver les feuilles de temps quotidiennement, réduisant ainsi les erreurs dans les fiches de paie.



« Chaque salarié traite avec respect et politesse les membres de son équipe, les autres salariés du groupe, et d'une manière générale toute personne avec laquelle il entretient une relation professionnelle »

## CHARTRE ÉTHIQUE

L'éthique repose sur des principes d'action et de comportement respectés et mis en œuvre par l'ensemble de la Direction et par les salariés.



### RESPECT ET PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Chaque salarié contribue, dans l'exercice de son activité professionnelle, aux efforts et engagements de l'entreprise en matière d'environnement.



### RESPECT DE LA LÉGALITÉ

Le groupe applique et fait appliquer dans tous les domaines, au sein et à l'extérieur, ses obligations en matière de conformité, de respect des lois, de respect des droits de l'Homme, de sécurité, de lutte contre la fraude et de protection de l'environnement.



### ÉCOUTE ET DIALOGUE

Chaque salarié écoute et contribue aux relations positives avec ses collègues.



### ENGAGEMENT PROFESSIONNEL

Chaque membre du personnel engage l'ensemble de ses efforts de performance et de collaboration avec ses collègues et son entourage afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise et de contribuer à l'efficacité de son équipe.



### CONFLIT D'INTÉRÊT

Chaque membre du personnel respecte les principes d'intégrité, d'honnêteté et d'équité dans ses rapports avec ses collègues et le groupe.



### RELATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le collaborateur contribue à respecter les engagements contractuels qui lient le groupe au client.



### UTILISATION DES BIENS DES SOCIÉTÉS

Chaque salarié est responsable de l'utilisation des biens et des ressources de la société selon les modalités en vigueur.



### ENGAGEMENT PROFESSIONNEL

Chaque membre du personnel engage l'ensemble de ses efforts de performance et de collaboration avec ses collègues et son entourage afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise et de contribuer à l'efficacité de son équipe.



### CONFLIT D'INTÉRÊT

Chaque membre du personnel respecte les principes d'intégrité, d'honnêteté et d'équité dans ses rapports avec ses collègues et le groupe.

## Une marque employeur attractive

Mademoiselle Desserts a participé en 2018 à de nombreux événements qui ont permis de faire découvrir aux étudiants, comme à leurs enseignants, l'intérêt de nos métiers, notre environnement professionnel... et de belles opportunités de carrière.



### Mademoiselle Desserts intervient en Bretagne...

L'équipe Ressources Humaines du site de Broons a participé à la 18<sup>e</sup> édition du Forum Emploi métiers d'Agrocampus Ouest, à Rennes. Le mot d'ordre était la promotion des carrières chez Mademoiselle Desserts auprès des étudiants ingénieurs en industrie agro-alimentaire.

Quentin Mottier, Responsable Ressources Humaines des sites de Broons et Saint-Renan, a également participé au Forum Entreprise de l'École Nationale Supérieure d'Ingénieurs de Bretagne Sud (ENSIBS), à Lorient. Les étudiants en génie industriel et Mécatronique ont pu y découvrir les opportunités de carrière chez Mademoiselle Desserts.



### ... et dans la Région Centre-Val de Loire

Le service RH du site d'Argenton-sur-Creuse a participé à de nombreux événements dédiés au recrutement et à la formation. Depuis des Job dating avec Pôle Emploi, Wizbii et le Crédit Agricole, jusqu'à l'atelier CV et entretien du Lycée professionnel de Châteauneuf, en passant par le Salon «2000 emplois, 2000 sourires» et la présentation des métiers RH au campus Centre.

### CGENIAL : les professeurs en entreprise

Nouveau succès pour la seconde opération «Profs en Entreprise» des sites de Valade et Broons, en partenariat avec la Fondation CGénial: le site de Broons notamment a accueilli un groupe de huit professeurs, venus d'horizons différents, pour découvrir nos activités, nos métiers, et notre environnement industriel. Au programme : présentation et visite de l'entreprise, échanges avec différents acteurs du site (Directeur d'usine, Responsable Production, Responsable RH...) et bien sûr dégustation de nos pâtisseries!



Faire connaître et valoriser des métiers suscitant peu de vocations aujourd'hui fait partie des actions menées par nos équipes tout au long de l'année pour anticiper les besoins de formation et de recrutement.



#### RENAISON: le site a fêté ses 10 ans

En juin, c'est dans une ambiance festive et des conditions estivales que s'est déroulé l'anniversaire des 10 ans de la reconstruction de l'usine de Renaison. À cette occasion, nous avons organisé une journée portes ouvertes pour faire découvrir l'entreprise aux familles des collaborateurs, qui ont pu déguster – et apprécier! – les pâtisseries fabriquées sur place. L'occasion également de remettre les médailles du travail à 13 personnes ayant passé entre 20 et 42 ans dans l'entreprise.



#### VALADE: des Certificats de Qualification Professionnels célébrés

Plusieurs collaborateurs de Mademoiselle Desserts Valade ont pu célébrer dignement l'obtention de leur Certificat de Qualification Professionnel (CQP), attestant de la maîtrise de leur compétence en nettoyage industriel, lors d'une journée de partage en Dordogne. Ils ont été félicités par le Jury pour leur niveau et leur implication, en présence de madame Ginestet, référente OPCA auprès des entreprises et des instances locales et nationales.



L'équipe du site de Renaison.



#### La maintenance Industrielle, un métier d'avenir

En septembre 2018, Mademoiselle Desserts Valade a été à l'initiative de la troisième réunion du club d'échange Industrie Maintenance, fondé sur le constat suivant : «La maintenance, un métier sous tension». L'objectif du club est de mettre en relation le pôle formation du CFAI Aquitaine et les acteurs industriels de la région, afin de répondre aux problématiques de formation et de recrutement rencontrées par ce corps de métier.

L'occasion pour Catherine QUEYROU (CFAI Aquitaine) de présenter le livre «Talents d'apprentis», réalisé par Christine RIBEYREIX, dans lequel nous retrouvons le témoignage de Jonathan EME, un jeune talent formé par Mademoiselle Desserts, en Bac pro (mention très bien) et BTS Maintenance. Il y raconte avec passion son parcours professionnel, sa formation en maintenance industrielle au sein du groupe et sa vision d'un métier en mal de ressources humaines.



#### SITE DE VALADE

##### Jonathan Eme, apprenti maintenance industrielle à Valade

«La maintenance est bien plus que la gestion des pannes. Axé sur la prévention, le technicien maintenance travaille également sur des projets d'amélioration de la productivité et de l'ergonomie de la machine. Il est là aussi pour pallier un dysfonctionnement ou une mauvaise utilisation, en concertation avec les services production et sécurité. Métier polyvalent, la maintenance nécessite des compétences en mécanique pour maîtriser le fonctionnement de la machine, mais aussi en électricité, en hydraulique et pneumatiques. Bref, c'est un métier complet dans lequel la logique et la curiosité sont indispensables, ainsi que la vision dans l'espace.»



**OHSAS 18001 : certification santé et sécurité au travail**

Le site de Valade est certifié OHSAS 18001 depuis 2012. L'audit de suivi a révélé de nouveau cette année une implication forte de l'ensemble des salariés, ainsi que des personnes travaillant en tant qu'intérimaires sur la connaissance et le respect de la réglementation liée à la sécurité. L'année 2019 sera marquée par un audit blanc afin de préparer le passage de l'OHSAS vers la certification ISO 45001. Cela s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue concernant la santé et la sécurité.

De plus, deux grands projets viennent d'être lancés dans le but d'augmenter la productivité et d'améliorer les conditions de travail. Le projet "Big 3" concernant la refonte de la zone de fabrication du feuilletage, a démarré par une phase de travaux d'agrandissement et de réorganisation de lignes de production dans le cœur historique de l'usine.

Le projet "Big Bag", quant à lui, va permettre de supprimer des opérations manuelles de tamisage. Des optimisations sont en cours pour un transfert simplifié de certains ingrédients lors des fabrications, par exemple de crèmes en production.



**Atelier réveil musculaire à BROONS et VALADE**

Faire acquérir des techniques de réveil musculaire et appliquer les principes de sécurité physique : les sites de Broons et Valade mettent en place des démarches d'échauffements avant la prise de poste au sein des usines.

A Broons, des séances de Réveil musculaire sont animées en interne par des tuteurs formés. L'animation des séances permet de varier les exercices d'échauffements et calque les gestes sur les mouvements de production habituels, en créant une dynamique conviviale.

Certaines personnes évoquent déjà une diminution des douleurs perçues grâce à ces mouvements. Une belle initiative pour le bien-être de nos salariés.



Atelier réveil musculaire

## Des pratiques responsables et éthiques

L'ensemble de nos sites en Angleterre, ainsi que deux sites français exportant outre-Manche, sont membres de la plateforme collaborative "SEDEX". Cette dernière permet de communiquer en toute transparence à nos clients nos performances sur le Droit du travail, la Santé et Sécurité, l'Environnement et l'Éthique des affaires.

Ils l'utilisent comme le standard global pour s'assurer que leurs produits sont fabriqués dans des usines ayant des pratiques responsables et éthiques. Il s'agit d'un réel indicateur de "bonne gestion" d'une entreprise et garantit la protection des marques des distributeurs.



## Activité physique et santé

Les bénéfices pour la santé d'une activité physique régulière ne cessent d'être rappelés.

Ainsi, Mademoiselle Desserts incite tous ses collaborateurs à participer au challenge d'entreprise "United Heroes".

Il s'agit d'une plateforme collaborative qui a pour objectif de fédérer et améliorer le Bien-être.

		
<b>Combien de café vous par jour ?</b>	<b>Comment évaluez-vous la qualité de votre sommeil ?</b>	<b>A quelle fréquence pratiquez-vous une activité physique ?</b>
<input type="radio"/> Jamais <input type="radio"/> Entre un et deux <input checked="" type="radio"/> Entre trois et quatre <input type="radio"/> Plus de cinq	<input type="radio"/> Très bon <input type="radio"/> Bon <input checked="" type="radio"/> Moyen <input type="radio"/> Horrible	<input type="radio"/> Jamais <input checked="" type="radio"/> Une fois par semaine <input type="radio"/> Deux fois par semaine <input type="radio"/> Trois fois par semaine

Tout le monde peut contribuer en connectant sa montre ou son smartphone.

Nous valorisons les efforts et organisons des challenges permettant de financer des associations caritatives, comme CAMI Sport et Cancer en France ou Prostate Cancer UK.



Images du rapport d'audit Sedex du site de production Valade



À Renaison, une équipe s'est constituée pour participer au "Tout Roanne court", Bravo et merci à eux !



### Réduction des consommations d'énergie à VALADE...

L'équipe Maintenance a lancé en 2018 une véritable démarche pour la réduction des consommations d'énergie. Un projet d'envergure, permettant la récupération de la chaleur générée par les machines alimentant les équipements de froid dans l'usine, a été mis en place à la fin de l'année.

Grâce au système de supervision et de contrôle des températures, l'équipe a constaté que la salle des machines créait un surplus de chaleur inutilisé. Le fonctionnement en continu de ces installations est nécessaire pour alimenter notamment en froid les surgélateurs, les réfrigérateurs et le système de climatisation des ateliers de production.

Cette chaleur est liée au fonctionnement des machines, générant un échange calorifique qui est donc désormais valorisé en interne. Elle sert ainsi maintenant principalement à chauffer de l'eau jusqu'à 60°C, cumulée dans une cuve de 75m<sup>3</sup>.

Placée à un endroit stratégique, cette cuve permet de répondre à 100% des besoins en eau chaude des équipes de nettoyage chaque semaine et alimente aussi les ateliers de production et les condenseurs évaporatifs.

Enfin, le système de récupération de chaleur permet de réguler la température et d'optimiser les aérothermes installés dans les combles de l'usine. Selon nos estimations, ce dispositif permettra de réaliser des économies de gaz de l'ordre de 950 000 kWh par an et 864 000 kWh par an d'électricité.



Tour de récupération de chaleur



Système de récupération de chaleur



### ... et à MAINDENHEAD Optimisation des systèmes de refroidissement

Nous avons agrandi le surgélateur en zone de fabrication et avons investi pour la première fois dans un système de refroidissement au CO<sub>2</sub>. Ce fluide réfrigérant, moins dommageable pour l'environnement que les fluides de type HCFC, est également moins dangereux que l'ammoniaque ou les hydrocarbonés.



Freezer

### Des Certificats d'Économie d'Énergie en France

Afin de lutter contre le réchauffement climatique, baisser nos émissions de gaz à effet de serre et maîtriser notre consommation d'énergie, nous souhaitons utiliser des technologies reconnues et éligibles aux Certificats d'Économie d'Énergie (CEE).

En effet, l'accès à ce dispositif incite les entreprises à mettre en œuvre des actions en faveur de l'environnement. Certaines de nos actions nous permettent d'en bénéficier, comme par exemple notre projet de récupération de chaleur.

La valorisation des CEE limite les coûts d'investissement technique en utilisant des systèmes ergonomiques et innovants. Le montant de l'investissement équivaut pratiquement au montant des Certificats.



Les certificats  
D'ÉCONOMIES  
D'ÉNERGIE  
*Ministère de la Transition  
écologique et solidaire*

## Nos déchets sont des ressources

En 2018, le groupe a traité 7 600 tonnes de déchets, cartons, plastiques, alimentaires... La majorité des déchets sont triés et 74% sont valorisés grâce aux procédures mises en place dans nos usines.

Nous appliquons au mieux la fameuse « règle des 3 R » : Réduire, Recycler, Réutiliser. Nos équipes R&D sont de plus en plus sensibilisées au développement de nouveaux produits générant moins de déchets alimentaires, par exemple en optimisant les découpes et les recyclages de matières. Le suivi des pertes en production est un indicateur clé de pilotage.



Les déchets, quant à eux, sont traités par différentes filières. Par exemple, les déchets alimentaires sont soit destinés à l'alimentation animale soit transformés en Biogaz à travers des stations de méthanisation.

Que ce soit en France ou en Angleterre, nos équipes en charge de la gestion des déchets travaillent en étroite collaboration avec les prestataires, qui dispensent également des formations pour mieux trier et mieux recycler, et garantir une communication optimale.

Nous poursuivons nos efforts chaque jour afin de réduire les quantités de déchets générés, et que ceux restants deviennent de véritables ressources, dans un objectif d'économie circulaire.

## Vers un emballage responsable

La plupart de nos pâtisseries fragiles sont livrées chez les consommateurs dans un emballage plastique dont le socle est noir avec un couvercle transparent. Au regard de notre charte achats responsables, il nous semble important de nous assurer que nos emballages sont bien recyclables.

Les socles plastiques noirs, mal identifiés par les centres de tri, peuvent être des éléments perturbateurs (colorant noir de carbone). Quant aux emballages PVC (contenant du chlore) ils seront totalement supprimés d'ici 2020.

Toutefois, les enjeux liés à cette question sont parfois plus complexes qu'il n'y paraît. La conservation de nos produits, leur présentation en rayons ou encore leur protection pendant le transport, sont des contraintes qui entrent en contradiction avec la volonté de réduire la quantité de plastique.

C'est pourquoi Mademoiselle Desserts s'engage, en 2019, dans une démarche d'éco-conception. Le Groupe a initié un premier module de formation « choisir mon emballage » à l'attention des chefs de projets et proposera bientôt un second module « éco-conception ».

À plus long terme, en 2022, toutes les équipes auront été formées afin de systématiser ces bonnes pratiques à l'ensemble des nouveaux développements produits.



### ● **Éléonore Delattre** *Acheteuse et Responsable Emballage*

« Dans mon métier de Développeur Emballage, nous sommes souvent tiraillés entre différents choix. La conception d'emballages nécessite de fournir le contenant le plus protecteur, qu'il soit flexible ou rigide, au meilleur prix, avec des matériaux recyclables autant que possible. En 2018, j'ai été recrutée pour initier le plan de route « Emballages ». Aujourd'hui où en est-on ? Les consignes de tri sont indiquées systématiquement sur les emballages à destination du consommateur, les cartons sont 100% en fibres recyclées, les flow packs sont en mono-matériaux. En 2019, Mademoiselle Desserts souhaite signer le Pacte National sur les emballages plastiques, et pour cela créer sa première Charte des emballages responsables : fini le PVC, le noir de carbone dans les thermoformes, avec des étuis en carton certifié FSC et une réduction des épaisseurs de film »

4

# S'engager pour la société et être solidaire



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

# Les Achats Responsables



Dans le cadre de notre programme Clean M, nous avons pour objectif d'acheter des matières premières produites de façon responsable et durable. Nos principaux enjeux sont actuellement l'origine locale des matières premières et la provenance d'une source durable et engagée comme par exemple global G.A.P ou la charte de bonnes pratiques d'élevage. Notre troisième enjeu est de ne travailler qu'avec des fournisseurs évalués selon les critères de responsabilité sociétale, en phase avec le référentiel ISO 26000 ou l'agenda 2030 de l'ONU à travers les Objectifs de Développement Durable (ODD).



Les principales matières premières utilisées pour produire nos pâtisseries sont la farine, les œufs, le lait, les matières grasses végétales et animales, le chocolat, le sucre, les fruits... Nous portons une attention toute particulière lors de l'achat de ces matières. Nous travaillons en collaboration étroite avec des fournisseurs engagés, au sein des filières. Nous soutenons les bonnes pratiques agricoles ainsi que le respect du bien-être animal qui, nous en sommes convaincus, conduit à une meilleure qualité de produits.



Par exemple, le site de Maidenhead au Royaume-Uni s'approvisionne déjà à 100% en œufs plein air. En phase avec les engagements de nos clients et en collaboration avec nos fournisseurs, nous sommes engagés à nous approvisionner à 100% en œufs issus de poules élevées hors cage pour l'ensemble des ovoproduits d'ici à 2022-2025. 17% des ovoproduits utilisés dans le groupe étaient issus d'élevages alternatifs en 2018, contre 15% en 2017.

Concernant les produits laitiers, la majorité des approvisionnements en lait pour la France provient de Charente. Nos fournisseurs respectent les référentiels reconnus par la fédération nationale bovine et la fédération nationale des producteurs de lait. Aux Pays-Bas, nos fournisseurs ont décrit leurs propres engagements: mise en place des partenariats avec les agriculteurs, lutte contre les gaz à effet de serre, respect du Bien-être animal... Les fournisseurs de lait au Royaume-Uni sont pour la majorité certifiés BRC et membres du SEDEX.

Le groupe approvisionne également plusieurs tonnes de farine de blé chaque année. Nous achetons de la farine issue de blés locaux, cultivés à moins de 250 km de nos sites de production. Toutes nos pâtes sucrées fabriquées sur notre site en Dordogne utilisent des blés du Périgord.

Nous nous approvisionnons en chocolat auprès de fournisseurs engagés dans des démarches de responsabilité sociétale, déterminés à fournir un cacao de qualité, à faire face au dérèglement climatique et à consolider un modèle de production durable et rémunérateur pour les producteurs. Par exemple, 15% de nos approvisionnements sont actuellement certifiés UTZ.

## 80 fournisseurs

sont engagés sur les critères RSE et des plans d'actions sont en cours.

 Cyril Gargot  
Responsable qualité, sécurité et environnement du site de Surgères  
Grand Moulin de Paris



« Nous travaillons main dans la main avec nos clients, nous recherchons les lots et variétés les mieux adaptés à chaque ligne industrielle car le blé est une matière vivante, très sensible aux variations climatiques. Situés près du site de Mademoiselle Desserts Valade, nous entretenons un partenariat historique basé sur la rigueur, la compétence et des valeurs environnementales communes. »



## En 2018...



### Nos partenariats auprès des associations locales et des jeunes ... en Bretagne

Nos usines à la campagne sont bien implantées sur leur territoire. Le groupe a mis en place une démarche active de mécénat auprès des associations sportives ou culturelles locales, auxquelles appartiennent nos salariés ou leurs familles. Tout près de Broons, l'équipe U15 Filles de Basket de Ploufragan, a ainsi bien représenté les couleurs du groupe en 2018.

« Les bretonnes ont terminé 2<sup>ème</sup> du Championnat Région Élite. Elles ont remporté le tournoi de Montfort-sur-Meu en Poule Élite face à l'Avenir de Rennes, et début juillet elles ont fini 3<sup>ème</sup> du tournoi international de Barcelone. »

témoigne Cécile Cardin, assistante R&D sur notre site de Broons et supportrice n°1 de l'équipe!

Les jeunes filles sont même venues visiter le site et ont pu se régaler des pâtisseries de Mademoiselle Desserts. Porter une charlotte, un masque et une blouse, était une première pour elles!



### ... et dans les Yvelines.

Avec notre marque Oh Oui!, nous avons sponsorisé un tournoi de mini-basket au mois de mars. Sur place, Olivier Rudet, notre Chef des ventes sur la France, tenait un stand et distribuait des t-shirts pour les arbitres, des barres brownie fabriquées à Maidenhead pour tous les enfants... La Fédération Française de Basket-Ball et les jeunes participants étaient ravis de ce partenariat.



### Clin d'œil!

En début d'année, l'émission de radio « Suivez le guide », de France Bleu Périgord, a été tournée chez... Mademoiselle Desserts à Thenon. Une belle occasion de parler du groupe, de son ancrage local et du lancement de notre marque Oh oui! Les équipes y ont pris beaucoup de plaisir!



### Éviter les gaspillages, accompagner les associations, aider à nourrir des personnes en situation de précarité



Le groupe s'engage régulièrement auprès des associations et banques alimentaires dans une démarche solidaire, en offrant les pâtisseries invendues. En Bretagne et en Dordogne, l'équivalent de 135000€ de pâtisseries a ainsi été distribué à plusieurs banques alimentaires en 2018.

« Les 80 bénévoles, 3 salariés et 60 associations partenaires de la Banque Alimentaire de Rennes, remercient les collaborateurs de Mademoiselle Desserts de Broons, et en particulier Sabrina, pour les dons reconduits au fil des ans, qui contribuent à donner un peu plus de plaisir à nos bénéficiaires. »

● Claude Robert  
Responsable logistique et entrepôt,  
répartiteur Banque Alimentaire Bretagne.



### Notre participation aux rencontres de l'emploi et de l'alternance à Périgueux

Ces rencontres sont l'occasion de développer notre Marque employeur et de présenter les opportunités professionnelles que nous proposons en tant qu'acteur local incontournable.

Ce salon a permis de rencontrer des candidats, notamment pour les métiers de la production et de la maintenance, puis d'échanger avec de nombreux intervenants locaux dont la Préfète et le Maire de Périgueux. Nous avons également établi une demande de création de partenariat avec le Grand Périgueux pour le développement de notre marque employeur, ou encore pour les aides à la mobilité géographique.

Aurélié Ezra, Responsable Ressources Humaines, et Anne l'Honoré, Responsable de production, représentaient le groupe Mademoiselle Desserts lors de ce Salon de Périgueux, en mai 2018.



### Mademoiselle Desserts s'engage avec ses clients



Frank Coughlan, Directeur Général du prestigieux contrat British Airways Lounges, de BaxterStorey, a été sélectionné par son entreprise pour participer au trek annuel 2018 de Springboard, au Vietnam, pour lequel il souhaitait réunir un budget de 3500€.

Le Springboard Vietnam Trek consiste en un raid de cinq jours à travers le Nord du Vietnam pour recueillir des fonds pour une école, dans la province pauvre de Ham Yen. Mademoiselle Desserts Maidenhead a participé, en contribuant financièrement à cette belle action.



### Des bornes de recharge pour voitures électriques à VALADE

Le SDE 24, Syndicat Départemental d'Énergie de Dordogne, a déjà installé 148 bornes de recharge pour véhicules électriques (IRVE) en site public dans 113 communes du département. Il engage désormais un déploiement sur des sites privés et c'est Mademoiselle Desserts qui a été la première entreprise à signer une convention, le 6 février 2018. Les bornes seront destinées en particulier aux salariés ainsi qu'aux visiteurs de l'entreprise.



### Mademoiselle Desserts s'engage pour la formation des jeunes au Togo

Nos matériels informatiques s'offrent une seconde vie au Togo, par le biais d'une fondation dont l'objectif est de mettre en place des actions pour le développement de l'éducation des jeunes. Les appareils remis en état, ils sont ensuite installés dans des écoles. De plus, par le biais de cette même fondation, nous contribuons à la construction d'un local, situé à Aklakou, dont les travaux ont débuté à l'été 2018, et qui servira bientôt de salle de formation.



# Indicateurs RSE 2018

## INDICATEURS 2018

### 1 LA RSE AU CŒUR DE LA GOUVERNANCE

Chiffre d'affaires.

Nombre de nouveaux sites intégrés.

Membre du Global Compact.

Contribution aux Objectifs de Développement Durable.

Marque employeur et communication renforcée.

### 2 PROPOSER DES PRODUITS ET SERVICES DURABLES

Notre programme CLEAN M - NUTRI M.

Nouveaux labels.

Montant des investissements M€.

Sites certifiés IFS et/ou BRC.

Nombre de sites certifiés RSPO.

### 3 ÊTRE UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

Taux de fréquence sécurité.

Nombre d'heures de formation.

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

Parité femme/homme.

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

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

Consommation d'eau (m<sup>3</sup>/tonne fabriquée).

Part des déchets valorisés.

### 4 S'ENGAGER POUR LA SOCIÉTÉ ET ÊTRE SOLIDAIRE

Part du CA fournisseurs ayant une évaluation RSE.

Montant de pâtisseries données aux associations.

Nombre d'associations soutenues.

## DONNÉES 2018

325 M€
3
Depuis 2014.
10 ODD de l'agenda 2030 de l'ONU.
Depuis juillet 2018.
100%
2
6
100%
6
31,25
8 509
45%
47%
299
754
3,38
74%
47%
220 000€
274

## COMMENTAIRES

Taux de croissance 2018 = 32%.
Intégration de Pâtisserie Michel Kremer et Délices des 7 Vallées.
Communication sur le progrès annuelle. Membre du Global Compact Advanced en France, membre des bureaux France et Angleterre. Objectif 2019: intégrer le bureau aux Pays-Bas.
<i>Se référer à <a href="http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/">www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/</a></i>
Développement de la marque, d'un nouveau site internet, présence sur les réseaux sociaux. Déploiement du plan de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Carrières.
Tous les sites sont intégrés dans notre programme CLEANM.
Blo, Vegan.
Entretien des infrastructures, Sécurité, Énergies.
Intégration des notions de «Food Fraud».
Périmètre : 2 sites France, 3 UK, 1 NL.
Périmètre : 8 sites France, 3 sites UK, 1 site Pays Bas.
Périmètre : 6 sites France, 3 sites UK, 1 site Pays Bas.
Périmètre: 5 sites France, 3 UK, 1 NL. En 2017 : 20%.
Périmètre: 6 sites France, 3 UK, 1 NL.
Périmètre: 6 sites France, 3 UK, 1 NL.



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE  
**2018**

CONTACT

**BARBARA BOSQUETTE**  
Responsable communication  
& Développement Durable

[b.bosquette@mdesserts.com](mailto:b.bosquette@mdesserts.com)



[www.mademoiselledesserts.com](http://www.mademoiselledesserts.com)



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



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



[https://www.instagram.com/mademoiselle\\_desserts/](https://www.instagram.com/mademoiselle_desserts/)

*Mademoiselle*  
**DESSERTS**  
• IN LOVE WITH PATISSERIE •