

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2020



Mademoiselle
DESSERTS

• IN LOVE WITH PATISSERIE •

SOMMAIRE

page
3

4 questions
à Didier Boudy

page
4

Les principaux faits
marquants en 2020

1
page
6

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

2
page
14

Proposer des
produits et services
responsables

3
page
22

Être un acteur
économique
responsable

4
page
30

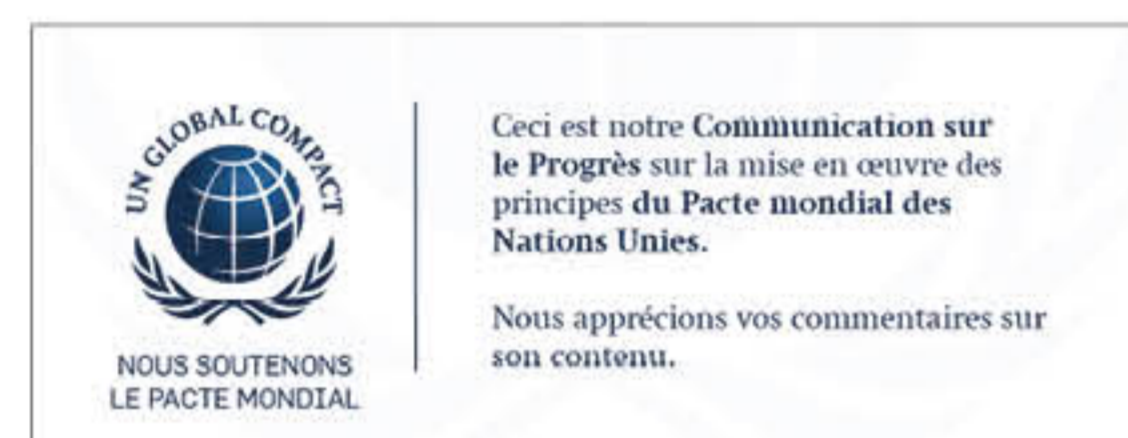
S'engager
pour la société
et être solidaire

page
34

Indicateurs RSE
2020

Face à la crise sanitaire de la COVID-19, le Secrétaire Général de l'ONU, Antonio Guterres déclarait « Nous ne pouvons pas nous permettre de perdre les acquis obtenus par le biais des investissements dans l'action humanitaire et des Objectifs de Développement Durable ».

Chez Mademoiselle Desserts, nous nous efforçons de ne pas prendre nos engagements pour acquis et de continuer d'avancer vers toujours davantage de responsabilité. En publiant ce 11^e rapport de Responsabilité Sociétale, Mademoiselle Desserts confirme plus que jamais son engagement pour les 10 principes du Global Compact et sa contribution à 11 ODD.



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



ÉDITO

Didier Boudy
PRÉSIDENT



Comment s'est passée l'année 2020 pour Mademoiselle Desserts ?

■ L'année 2020 a été complexe et difficile. Le groupe a souffert et nous avons clôturé l'année avec un chiffre d'affaires en baisse de 26% pour l'entreprise. La Restauration et l'Export ont particulièrement été impactés, la GMS également et notamment lors du premier confinement alors que les consommateurs faisaient eux-mêmes leurs pâtisseries à la maison.

Malgré tout, nous avons continué à progresser sur tous nos projets. Nous avons validé un ambitieux plan d'investissements pour 2021/2022 et nous étudions toujours de nouveaux projets. La RSE est plus que jamais au cœur de nos préoccupations et nous poursuivons notre programme Destination Desserts Durables.

Nous avons l'opportunité d'accélérer sur la transformation d'une partie de notre business : le développement des produits pour le Drive, la fabrication de produits BIO, l'utilisation d'ingrédients locaux, français, l'accélération de notre politique d'achats responsables, le déploiement de notre nouvel ERP pour une traçabilité totale de toutes nos activités...

Plus que jamais vous confirmez donc votre priorité numéro 1: la Santé et la Sécurité des collaborateurs ?

■ Absolument ! Notre taux de fréquence est passé de 34,1 en 2019 à 20,2 en 2020 sur le périmètre du groupe. Nous avons promu une de nos animatrices sécurité comme Responsable sécurité groupe France afin de déployer l'ensemble des bonnes pratiques, animer les démarches SST et intégrer de plus en plus la qualité de vie au travail.

Comment s'intègre votre stratégie environnementale dans votre projet d'entreprise Destination Desserts Durables ?

■ Nous investissons 8 millions d'euros sur nos sites en France dans des nouveaux équipements performants, pour réduire nos consommations d'énergie et émettre moins de Gaz à Effet de serre, utiliser des fluides réfrigérants plus écologiques et mettre en place des systèmes de récupération de chaleur sur nos fours.

En 2021 nous allons réaliser notre Bilan Carbone en scope 3 et pour l'ensemble du groupe, en intégrant nos fournisseurs et nos approvisionnements de matières premières et d'emballages, jusqu'à la distribution des produits finis.

Le groupe est par ailleurs Ambassadeur de la communauté du Coq Vert, sollicité par BpiFrance. L'objectif est de prouver que s'engager dans la Transition Écologique et Énergétique est d'abord une question de volonté et d'organisation.

Il semble que vous soyez « en chemin vers la certification B Corp » ?

■ En termes de RSE, c'est l'Everest mais plus que jamais pertinent ! La Durabilité est un pilier essentiel de notre réussite. B Lab accorde la certification aux entreprises les plus ambitieuses en matière de gouvernance et d'impact. Nous travaillons sur le processus d'évaluation rigoureux BIA, Business Impact Assessment, et avons mis à jour nos statuts fin 2020 pour confirmer notre mission d'entreprise, engagée pour générer un impact positif sur la Société et l'Environnement.

Les principaux faits marquants en 2020

1 Maidenhead Berkshire

Un focus particulier est réalisé par les équipes sur la réduction du sucre dans les pâtisseries. Conformément à nos engagements de « Healthier Indulgence », des produits de la gamme Handmade Cake s'inscrivent désormais dans notre programme NUTRI M pour répondre aux objectifs fixés par le gouvernement britannique, avec par exemple, la gamme de gâteaux en plateau et de gâteaux ronds.

2 Weert Pays-Bas

L'équipe Weert a battu son record en enregistrant 462 jours sans accident de travail avec arrêt. Ce résultat a été obtenu en communiquant quotidiennement sur la Sécurité sur le site et dans chaque service de l'entreprise. Également, en se concentrant continuellement sur les comportements en termes de Santé et Sécurité au travail. En 2021, des rondes de sécurité préventives seront organisées afin d'expliquer et améliorer encore les comportements.



Bonne santé et bien-être au travail

3 Broons Côtes d'Armor

Après une phase test avec les équipes en production, les ateliers échauffements musculaires avant la prise de poste ont été étendus, sur le site de Broons, à tous les services. 12 référents ont été formés. Ce programme est vraiment reçu de façon positive. L'objectif est de réduire les TMS, mais les bénéfices de ce programme sont plus étendus : diminution des douleurs ressenties, cohésion de groupe et meilleure intégration des nouvelles recrues.

4 Taunton Somerset

La tendance Vegan au Royaume-Uni continue de croître chaque année. En 2021, nous prévoyons de vendre l'équivalent de près de 2 millions de livres sterling de produits Vegan. Nos 3 sites élaborent désormais une gamme Vegan leader sur le marché. En 2020, l'équipe R&D de Taunton a développé une nouvelle gamme de tartes Vegan aux pommes et aux cerises.



5 Renaison Loire

Cette buche Nutella® fabriquée sur notre site de Renaison fut un réel succès, elle pourrait même être désormais disponible toute l'année ! 100% du cacao approvisionné pour la fameuse pâte à tartiner provient d'exploitations Rainforest Alliance Certified™.



6 Tincques/Aubigny Pas de Calais

Délices des 7 vallées dispose d'un savoir-faire historique sur les mini-beignets. En versions chocolat ou pâte à tartiner, c'est le produit phare du site de Tincques pour le marché français comme pour l'Export. Le groupe a donc investi 6 millions d'euros dans une nouvelle ligne de production. Fort de son empreinte locale et de ses partenariats avec des marques reconnues, le site crée ainsi un pôle mini-beignets fort et assoit encore davantage son savoir-faire, tout en contribuant au développement économique du territoire. 18 nouveaux collaborateurs ont intégré le site en 2020.



Travail décent et croissance économique



7 Valade Dordogne

L'activité historique de pétrissage de la pâte feuilletée a été révolutionnée avec l'arrivée des 2 nouvelles lignes automatisées. Nous avons doublé la capacité de production et optimisé les conditions de fabrication. Utilisant des robots et des écrans digitaux, cette ligne est un bijou de nouvelles technologies ! Une belle expérience et une réelle évolution pour tous les acteurs : opérateurs, pétrisseurs et conducteurs, qui ont acquis de nouvelles compétences et une amélioration de leurs conditions de travail. C'est l'aboutissement d'un projet conséquent autant en termes de gestion de projet que d'investissement financier.



8 Saint Renan Finistère

Le site de Saint Renan s'est doté d'un nouveau surgélateur. Cet investissement permet de fiabiliser les opérations, d'accroître la capacité de production, d'optimiser la performance énergétique de l'installation, de faciliter les nettoyages en toute sécurité.



Industrie, innovation et infrastructure

9 Argenton Indre

Après 8 mois d'études et 6 mois de conception, le robot d'emballage des chouquettes crues surgelées a été mis en service. Outil inédit créé spécialement pour cette ligne, ce robot permet d'automatiser l'emballage des chouquettes avec une cadence optimale. Les colis sont ensuite étiquetés puis palettisés. Jusque-là, ces tâches étaient manuelles. Les objectifs de cette automatisation sont de réduire la pénibilité du poste de travail, limiter les TMS, garantir la sécurité des collaborateurs et gagner en productivité.

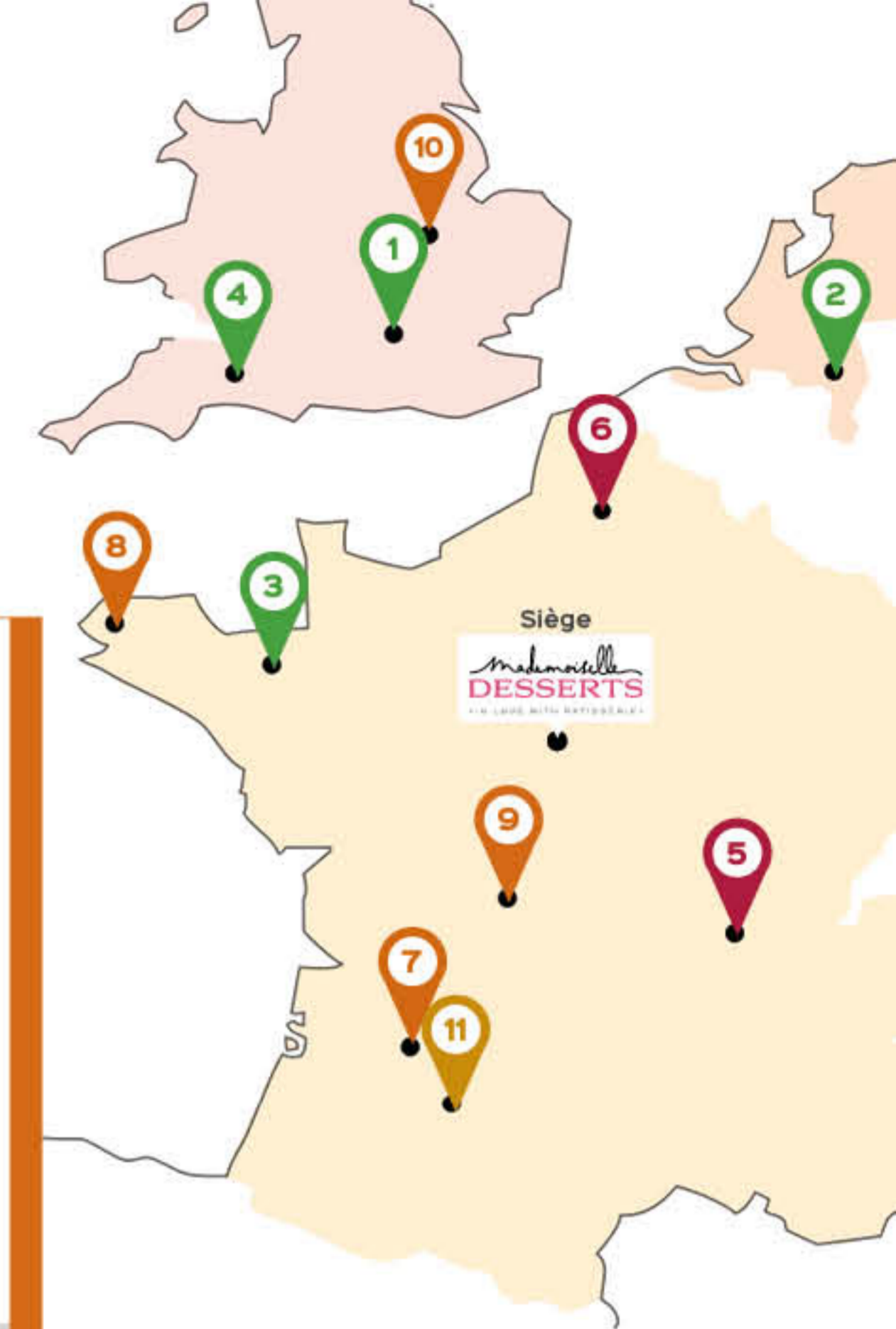


10 Corby Northamptonshire

Nous avons optimisé le procédé de fabrication des cookies afin d'améliorer l'efficacité de la ligne. Ces cookies sont notamment destinés aux cafés et d'autres opportunités sont en cours.



Industrie, innovation et infrastructure



11 Thenon Dordogne

La première fabrication de flans pâtisseries Bio a eu lieu à l'été 2020 sur le site de Thenon. Près de 2000 flans ont été fabriqués pour notre premier marché avec ce produit. Le flan est fabriqué avec des oeufs et de la farine bio et du lait bio français. Il est cuit dans des moules en papier et emballé dans un étui Kraft 100% recyclable scellé par un stickers dédié.



Consommation et production responsables



1

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



100%
des sites intégrés au programme Clean M

Contribution à :
11 ODD
Agenda 2030 de l'ONU

Nos parties prenantes

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

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

Associations - Banques Alimentaires
Partenariat avec les associations locales sous forme de mécénats financiers ou en dons de pâtisseries. Contribution à l'aide alimentaire dans le cadre de démarches solidaires.

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

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

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

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

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

EXTERNES



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

INTERNES

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

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

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

nos valeurs

BIENVEILLANCE

Vu d'ici

« La Bienveillance au sein du service Supply Chain signifie reconnaître les forces et les réalisations de chacun, écouter les opinions et travailler en équipe, tout en étant inclusif. Ceci est vrai pour notre service mais également dans l'ensemble de l'entreprise. »

Vu d'ailleurs

« Nous sommes partenaires, sur le site, avec Mademoiselle Desserts Weert depuis plus de 15 ans. Nous gérons la main-d'œuvre temporaire nécessaire au quotidien. Le respect mutuel et la bienveillance constituent la base de notre relation. Ils nous aident à grandir ensemble. »



Sophie Brown
Supply Chain Manager,
Corby
UK



Claudia Nelissen
Senior Operational Manager
Randstad
Nederland bv



Élodie Kernec
Cheffe de gammes
France



Vanessa Baker
Category Manager Bakery,
Desserts & Ice Cream

AUDACE

Vu d'ici

« Comme le disait Danton : « Pour vaincre, il nous faut de l'audace, encore de l'audace, toujours de l'audace ». L'Audace chez Mademoiselle Desserts prend ainsi tout son sens lorsqu'on voit la détermination des équipes à continuer d'innover et de créer des produits différenciants malgré un contexte sanitaire et économique qui en freinerait plus d'un. Transformer les contraintes en opportunités, telle est la force de Mademoiselle Desserts. »

Vu d'ailleurs

« Brakes et Mademoiselle Desserts ont la même passion : offrir aux consommateurs des pâtisseries exceptionnelles. Nous avons récemment lancé une gamme de gâteaux Vegan, et celui qui a le plus de succès et ressorti favori est le Vegan Jaffa Cake. Il s'adapte facilement à chaque menu proposé et il présente bien sûr l'avantage d'être Vegan. »

ENGAGEMENT

Vu d'ici

« En 2020, la crise sanitaire a eu un impact significatif sur tout le monde. C'est parfois dans l'adversité que nous voyons le meilleur des gens. Durant cette période, j'ai été extrêmement fier d'être un collaborateur de Mademoiselle Desserts où un réel niveau d'engagement a été démontré à tous les échelons de l'entreprise. De nombreux salariés ont fait preuve d'une approche proactive et le groupe a toujours placé l'intérêt des employés au sommet des décisions. Pour voler une citation : « La différence entre implication et engagement, c'est comme le jambon et les œufs. La poule est impliquée mais le cochon est engagé. » Chez MD, nous avons la chance d'avoir plus de personnes engagées ! »



Nigel Taylor
Directeur Général UK

Vu d'ailleurs

« Notre gâteau de Noël au chocolat et à l'orange, fabriqué à Taunton à la fois nostalgique et innovant, vient de remporter un prix Quality Food pour 2020. Cette magnifique génoise au goût d'orange est recouverte d'un riche glaçage au chocolat et à l'orange, puis d'une gelée acidulée au goût d'orange et d'une ganache au chocolat. Les juges ont adoré sa douceur et sa génoise aérienne, ainsi que la sensation de gourmandise du gâteau, et lui ont décerné le prix de Noël cette année. »



Quality Food Awards

PLAISIR

Vu d'ici

« En 2019, après mes études d'ingénieur, j'ai intégré le site de Renaison en R&D, d'abord pour mon stage de fin d'études, puis en CDD et actuellement je suis chef de projets R&D sur le site de Valade. L'ambiance est bonne et on ne s'ennuie pas ! On échange avec les différents services, l'entreprise est conviviale, la diversité des produits et des projets rend l'expérience intéressante. La valeur qui me correspond et qu'on retrouve c'est le plaisir, notre objectif est de faire des produits qui apportent du plaisir aux consommateurs. »



Marion Raynaud
Cheffe de projets R&D
Valade France

Vu d'ailleurs

« Depuis 2015, c'est avec grand plaisir que la Laiterie Coopérative de Pamplie fournit du lait frais à Mademoiselle Desserts pour l'élaboration de ses recettes. Au fil du temps, une réelle relation de confiance s'est installée, qui permet désormais de mener des projets constructifs et innovants. Nous avons apprécié être intégrés dans leur démarche d'amélioration continue lors d'un projet commun intégrant les notions d'approvisionnement local et de bien-être animal. »



Marie Eck
Responsable Qualité
Laiterie de Pamplie

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

APPROVISIONNEMENTS



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

Matières premières

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

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

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

- ✓ 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

58 000 tonnes
de pâtisseries fabriquées

7%
C'est la part du chiffre d'affaires réalisé par des produits créés depuis moins d'un an

Consommation énergétique

72 082 920 Kwh

3,23 m³
par tonne de produits fabriquée

Humain

1 800 collaborateurs

39 % hommes | **61 %** femmes

42 ans
âge moyen

Des valeurs partagées conformes à notre charte éthique

Sorties d'usine

72% sont valorisés

Solidarité

400 000 €
Équivalent de pâtisseries données aux associations

130
Associations soutenues

CONSOMMATION



Notre gamme pâtissière est disponible en :

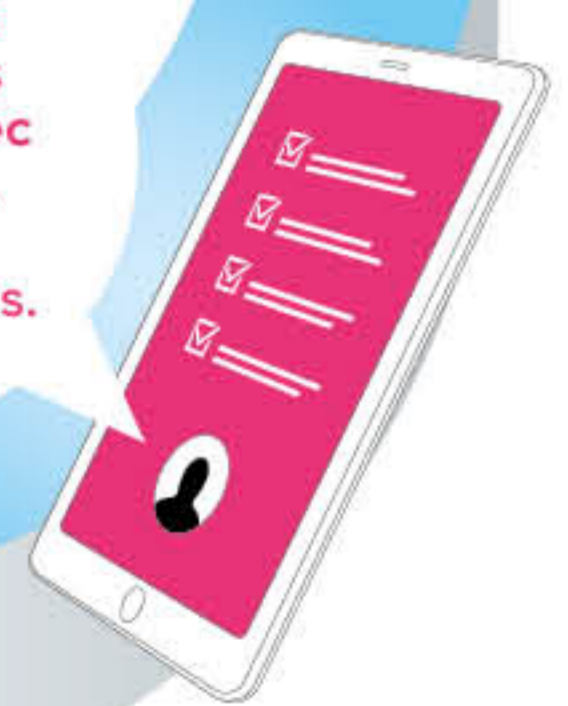
- Bases pâtissières
- Desserts
- Snacking
- Produits anglo-saxons...
- Grande distribution
- Restauration hors foyer

Marques consommateur

the handmade cake COMPANY

- dont des produits labélisés :
- Bio
 - Vegan
 - Sans gluten

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



FABRICATION



8 SITES EN FRANCE

3 SITES EN ANGLETERRE

1 SITE AUX PAYS-BAS

« Destination Desserts Durables »

est LE projet du groupe depuis plusieurs années. Il représente un véritable engagement de l'entreprise :

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



NOTRE PROGRAMME CLEAN M

Le programme Clean M a été mis en place en 2017. Les objectifs sont de simplifier les listes d'ingrédients, éliminer les additifs controversés et favoriser les matières premières locales et de qualité (œufs ponte au sol, cacao "durable"...). La liste des additifs est revue régulièrement, en fonction des demandes des clients et des avis scientifiques. En 2020, les équipes ont travaillé, par exemple, sur la suppression du sirop de glucose-fructose dans la compote de pommes des chaussons ou encore sur le remplacement de E120 par des concentrés de radis, de cassis et de pomme dans la charlotte.

Nos objectifs

+10% de pâtisseries « clean »,

classées en vert selon notre référentiel interne très exigeant*

RSE : notation de 2 « cerises » sur 3 maximum,

selon notre référentiel interne*

Travailler sur une offre de 10 produits à Nutriscore amélioré (B ou C)

*Disponible sur demande

Sonia
Responsable R&D pour MD UK

« Il s'agit de projets impliquant de nombreux services et les équipes R&D du groupe sont très investies dans la gestion transverse de ce programme pour proposer des produits bons, sains et sûrs ! »



Le programme Nutri M, porte sur la réduction de la teneur en sucre de nos produits. Par exemple, une grande partie de notre gamme de produits fabriqués au Royaume-Uni répond désormais aux objectifs fixés par le gouvernement britannique, à savoir de réduire de 20% sa consommation de sucre à 2020.

57 %

de pâtisseries classées en vert, « clean » sans aucun additif controversé, selon notre référentiel interne* très exigeant.



Le programme Clean M, piloté par Julie Cohen-Solal sur la partie Ingrédients, fait l'objet d'échanges réguliers entre les différents sites : « Ce programme rythme notre quotidien, il est présent à chaque développement et lors des mises à jour des recettes. Tous les sites sont concernés et nous échangeons beaucoup. »



L'OUTIL DU FUTUR

L'entretien des locaux et des équipements des usines de production, l'investissement dans des machines efficaces et moins énergivores, le déploiement de logiciels de gestion et de traçabilité de l'information avec les ERP..., tels sont nos principaux engagements pour maintenir le plus haut niveau de performance de nos activités. Nous avons développé des systèmes de palettisation automatique à Saint Renan, Thenon, Argenton...Le groupe a investi près de 24 millions d'euros dans ses usines en 2020.

Nos objectifs

Mise en service du **nouveau système d'informations ERP** au UK et poursuite du déploiement de l'ERP en France.

Utilisation de nouveaux **COBOTS**.

Palettisation automatique pour plusieurs lignes de conditionnement à Tincques et à Broons.

Remplacement de la majeure partie de nos fluides frigorigènes par des **réfrigérants naturels**, associés avec des équipements plus performants et de récupération de la chaleur.



LA MARQUE EMPLOYEUR

Les échanges, le maintien d'un bon climat social, et notre charte éthique sont toujours au cœur de notre engagement. En 2020, ces piliers de notre marque employeur ont été complétés par la mise en place de notre charte de cooptation, la mise à jour de la partie RH de notre site internet, et la mise en place de formations AFEST et Manager de proximité. Nous renforçons également nos partenariats avec les écoles agroalimentaires et nous participerons aux différents salons de l'emploi locaux, avec de nouveaux outils de communication développés en 2020.

Nos objectifs

Attirer les talents en participant aux salons de recrutement, en développant les partenariats avec les écoles, en communiquant sur nos métiers.

Développer notre visibilité en tant qu'employeur en communiquant sur notre entreprise sur les réseaux sociaux et professionnels, au niveau local et national.

Maintenir et développer notre **politique d'alternance** et professionnaliser le rôle de tuteur.

Développer les compétences : capitaliser sur nos savoir-faire, structurer notre formation interne et accompagner le changement, renforcer notre management intermédiaire.



L'ENVIRONNEMENT

Nous intégrons désormais l'Objectif de Développement Durable N°13 sur le climat dans notre contribution à l'agenda 2030. Nous avons réalisé notre Bilan carbone en scope 1 & 2 et élaboré un tableau de bord, suivi de façon régulière, pour nos consommations d'énergies et nos émissions de GES. Nous menons des actions pour utiliser les ressources de manière efficace et maîtrisée, et réduire notre impact sur l'environnement. Le groupe a investi plus de 10 millions d'euros en 2020 pour la réduction des consommations d'énergies.

Nos objectifs

Moderniser notre outil de production en investissant dans des process et des équipements innovants, utiliser des réfrigérants naturels, rendre nos **transports plus durables**, intégrer la **certification environnementale BREEAM** « green building » pour la construction de notre nouveau bâtiment dans le nord de la France... tels sont nos principaux engagements pour réduire notre impact environnemental à 2023.

Nous avons signé un partenariat avec une **start-up française pour la réalisation, en 2021, de nos bilans GES en scope 3** selon la méthode validée par l'Association Bilan Carbone.

À 2025, nous souhaitons rendre **la majorité de nos emballages recyclables** lorsqu'une filière de tri existe.

Proposer des produits et services responsables



2 FAIM «ZÉRO»

Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE

Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

Des ingrédients "clean"

En 2020, Mademoiselle Desserts, dans le cadre de son programme Clean M, a supprimé le sirop de glucose-fructose, présent dans la compote de pommes de la plupart des chaussons aux pommes.



À l'écoute du marché

Les récents événements ont poussé les consommateurs vers un plus grand besoin de sécurité, de traçabilité et de « localité » concernant les produits alimentaires. Sans concession sur la qualité de nos produits, nous observons les tendances et adaptons notre offre.

BIO

Le marché du bio connaît une nette progression depuis 2019 et une accélération importante suite à la crise de la COVID-19. Les produits bio sont perçus comme des produits « refuges », plus naturels, plus sains.

Mademoiselle Desserts étend son offre et propose une gamme de Moelleux, Flans, Muffins, Madeleines et des bases pour réaliser des tartes salées ou sucrées. Une attention particulière a également été portée aux emballages. Ces gammes sont proposées en barquettes kraft, matériaux naturels et recyclables.



sucre blond bio



lait entier bio



œufs bio



beurre bio



farine de blé bio

Une nouvelle gamme « à emporter » en Angleterre

Nos équipes au Royaume-Uni ont revu leur gamme « à emporter ». Cette extension de la gamme vise à couvrir une plus grande variété d'occasions de consommation et de canaux de distribution en fournissant une solution appropriée ainsi que des données de marché stratégiques pour aider nos principaux clients et prospects à accroître leur pénétration du marché dans « l'après » crise sanitaire.

Par exemple, la gamme de produits pré-emballés permet de garantir le respect de la sécurité alimentaire et de l'hygiène des produits jusque chez le consommateur.





Le flan artisan

Notre flan artisan, crémeux et très gourmand, est confectionné avec des ingrédients de qualité : des œufs et du lait frais, 30% de crème fraîche et des arômes naturels de vanille de Madagascar. Son format Ø20cm, ainsi que ses bords hauts et épais, lui donnent un look artisanal et traditionnel. Et pour encore plus de gourmandise sa pâte feuilletée est pur beurre.

La galette des rois Gault & Millau

Mademoiselle Desserts Valade fabrique une galette des rois approuvée par Gault & Millau. Cette galette est riche en beurre et en amandes. Son feuilletage travaillé avec des ingrédients nobles, apporte un bon goût authentique mais aussi une texture unique ! Un véritable succès à renouveler.



Des mises en œuvre originales :

Les Number cakes : Avec les feuilles soyeuses épaisses 10mm, développées et fabriquées sur le site de Renaison pour cet usage, un de nos clients a créé une gamme festive : les Number Cakes. Les feuilles



découpées par les magasins, en forme de chiffres et montées avec différents appareils permettent de créer ces gâteaux, variés et gourmands, idéaux pour les anniversaires. Un joli succès auprès des consommateurs.

Les Palmiers au UK : Depuis 4 ans, les fameux Palmiers fabriqués à Valade sont vendus Outre-Manche. Avec plus de 3 millions d'unités vendues chaque année, notre Palmier se fait connaître au Royaume-Uni, s'adaptant à la culture pâtissière anglaise. Il sert de



base pour la confection de desserts à partager ! Un produit phare qui s'adapte aux envies de son public.

Un nouveau partenariat au Japon

Une chaîne de supermarchés haut de gamme référence 3 de nos Mini Beignets : sucrés, fourrés chocolat noisettes, et fourrés au chocolat blanc. Ce sont plus de 3 millions de mini beignets fabriqués sur notre site de Tincques qui partent ainsi au Japon.



SITE DE TINCQUES

Sabrina Brulhet
Category Manager

« Avec ses 127 millions d'habitants, le Japon constitue un marché stratégique pour Mademoiselle Desserts en Asie. Le consommateur japonais est curieux et constamment en recherche de nouveautés. Ses attentes en termes de qualité sont très fortes sachant que la norme dans ce pays est le zéro défaut. Ce partenariat avec SEIJO ISHII qui représente l'enseigne N°1 pour les produits importés premium au Japon est une très belle vitrine pour nos pâtisseries. »



Europain

En janvier 2020 s'est déroulé le salon Europain à Paris. Cela a été l'occasion pour nos pâtisseries de présenter différentes remises en œuvre de nos kits semi-finis dont les « choux et éclairs craquelin à garnir ». Lauréats du concours des Pépites de la Boulangerie 2020 ! Nous avons également pu faire déguster à nos clients & prospects notre gamme snacking, muffins, beignets, madeleines ainsi que la gamme Bio et le flan artisan.

Country Range Group

En décembre, The Handmade Cake Company a reçu une reconnaissance majeure d'un de leurs plus gros clients, Country Range Group. Après quelques années de présélection, The Handmade Cake Company a finalement été récompensée du titre de « fournisseur de surgelés de l'année ». Il s'agit d'une récompense pour l'excellent service de l'ensemble de l'entreprise, de l'équipe R&D et de l'ensemble des équipes de production et logistique. Bravo à eux !



Partenaire « Goût de France »

Nous étions très heureux d'être partenaire de l'opération Goût de France lancée par Jean-Baptiste Lemoine au Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, dont la sixième édition a été lancée en mars 2020 dans les salons du Quai d'Orsay. Cet événement a pour but de promouvoir la gastronomie française à travers le monde. La pandémie a malheureusement conduit à reporter le festival, qui devait avoir lieu au printemps 2021.



« Great taste Awards »

En septembre 2020, 4 de nos produits ont été primés aux Great Taste Awards 2020 en Grande-Bretagne. Ce prix est très reconnu quant aux critères de sélection rigoureux sur le goût des produits alimentaires et des boissons. Les tests sont réalisés à l'aveugle par des chefs sélectionnés, des restaurateurs et des critiques gastronomiques, durant 60 jours. Nos 4 produits gagnants sont :

- Gluten-Free Chocolate Fudge Cake
- White Chocolate & Chai Cake
- Sticky Rum Pudding
- Mini Carrot Cake

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

100% des sites certifiés IFS ou BRC

L'ensemble des sites de production sont certifiés IFS et/ou BRC, référentiels audités de façon annuelle par un organisme accrédité. Ces certifications valident nos pratiques concernant des critères essentiels à notre fonctionnement : la sécurité des denrées alimentaires, les contrôles qualité, la traçabilité, l'amélioration continue...



SITE D' ARGENTON

Équipe qualité d'Argenton-sur-Creuse

« Ces certifications garantissent la conformité de nos activités ainsi que notre capacité à garantir des produits sains et sûrs. C'est notre travail de tous les jours et nous en sommes plutôt fiers ! »

Un nouvel ERP (Enterprise Resource Planning)

Les normes toujours plus rigoureuses nous amènent à recourir à des outils informatiques pour gérer les informations de façon transparente, efficace et cohérente pour l'ensemble des activités du groupe. Nous avons investi plusieurs millions d'euros en 2020 dans un nouvel ERP, en cours de déploiement. Ainsi une seule base de données par pays permettra d'harmoniser les processus et de fiabiliser toutes les données pour, par exemple, une traçabilité exemplaire.

Ce nouvel ERP ou progiciel de ressources intégré, sera opérationnel en 2021 sur le périmètre UK puis à partir de 2022 pour une grande partie du périmètre en France.



Des usines certifiées BIO

4 de nos usines sont certifiées BIO en tant que fabricant/transformateur. Le périmètre d'audit porte sur les processus de stockage et de fabrication, l'objectif étant de valider les flux et l'absence de contaminations croisées avec des ingrédients et produits non biologiques. Le système de traçabilité est également testé pour garantir le suivi et la conformité de toute la chaîne de valeur. Par ailleurs, Mademoiselle Desserts France a également obtenu la certification Bio en tant que distributeur, au travers d'un contrôle documentaire. Ces certifications sont renouvelées chaque année.



Un atelier dédié aux pâtisseries sans gluten

Les équipes R&D au Royaume-Uni ont travaillé sur le développement d'une nouvelle gamme de desserts sans gluten. Grâce aux travaux et aux nouvelles installations pour la création d'un atelier dédié aux produits sans gluten à Maidenhead, nous avons pu innover et garantir une qualité irréprochable pour nos cheesecakes, crumbles, puddings... La gamme est maintenant lancée avec une offre complète.



Proposer des produits toujours plus sains et responsables



La nutrition au cœur des préoccupations

La consommation d'aliments bons et sains est au cœur de la préoccupation des consommateurs. C'est pourquoi nous avons lancé le projet Nutri M il y a deux ans maintenant : réduction de la teneur en sucre des produits vendus en Grande Bretagne, réduction calorique des produits destinés à la restauration collective scolaire en France...

Nous allons anticiper encore les besoins du marché en pâtisseries en travaillant une offre de 10 produits à Nutriscore significativement amélioré en 2021. Pour mener à bien ces projets, Fanny Michonneau, Responsable R&D, est en charge de la coordination des actions pour le groupe.



Notre objectif à 2022 : 10 produits iconiques avec un nutriscore amélioré (B ou C) grâce à davantage de fibres, moins de sucre et de matière grasse : flan pâtissier, muffin, tarte, cheesecake, lemon drizzle, moelleux...



Davantage de pâtisseries « Clean »

Eliminer les additifs controversés et favoriser les matières premières locales et de qualité, tel est notre défi quotidien mené à travers notre programme Clean M. Un programme de longue durée mené d'arrache-pied par nos collaborateurs en R&D, aux Achats et en Production, en adaptant pour le meilleur, nos recettes et nos procédés de fabrication. En 2020 nous avons décliné notre muffin sous une forme « American Red Velvet » avec un cœur blanc saveur yaourt. Nous avons intégré des extraits végétaux de carotte et de betterave qui lui donnent sa couleur, nous avons supprimé le gélifiant et nous garantissons ce muffin sans sirop de glucose-fructose.



Des pots gourmands à Rension

Visant à réconcilier les consommateurs avec les entremets, les pots gourmands ont été développés sur notre site de Rension. En alliant le savoir-faire de nos pâtisseries pour la définition des crèmes et mousses ainsi que pour les finitions pâtisseries, nous avons développé en format nomade, une gamme de Pots Gourmands, présentés dans des pots en plastique APET Recyclable. Des classiques gourmands revisités par nos équipes, la version snacking de nos entremets se différencie avec un tiramisu aux copeaux de chocolat, un pot crumble frais citron vert, un pot fruits rouges avec une pointe de pistache et pour compléter la gamme, un pot gourmand croustillant chocolat. Les récents investissements permettront de lancer la fabrication en début d'année 2021.



Entretenir l'outil de production

Le groupe a toujours investi de façon régulière dans l'entretien, le renouvellement de ses outils de production ainsi que dans les nouvelles technologies pour mieux piloter les machines ou emballer les produits de façon automatique par exemple.



À TINCQUES :

Début 2020, une nouvelle ligne automatisée pour fabriquer des mini-beignets a été installée, suite à un investissement de 6 millions d'euros.

SITE DE TINCQUES

Gilles Guerlet
Directeur du site

« Les beignets représentent une niche dans l'univers de la pâtisserie, mais la demande est importante, en France et dans le monde. On les exporte partout, aux États-Unis, en Asie, en Australie... c'est un produit plaisir qui peut se décliner à l'infini selon les goûts. L'équipe de R&D met au point des quantités de produits innovants, cela plaît énormément à nos clients. Ce produit est néanmoins relativement compliqué à produire et peu d'industriels s'y risquent. »



À VALADE :

L'activité historique du pétrissage manuel de la pâte feuilletée a été révolutionnée avec l'arrivée des 2 nouvelles lignes automatisées et robotisées de pétrissage et de fabrication (ligne 3). Les lignes sont opérationnelles depuis avril 2020. Plusieurs dizaines de milliers de palmiers fabriqués chaque jour ! Très automatisée, utilisant des robots et des écrans digitaux, extrêmement précise dans le paramétrage des données de pilotage, cette ligne est un bijou de nouvelles technologies ! Une belle expérience et une réelle évolution pour tous les acteurs : opérateurs, pétrisseurs et conducteurs, qui ont acquis de nouvelles compétences, une nouvelle expertise, une amélioration de leurs conditions de travail.



À WEERT :

Des produits artisanaux et tendances, fabriqués en grande série et de façon « automatisée » ? À Weert, c'est désormais possible. La « Picasso Mille-feuilles », une machine capable de décorer différemment chaque part de Mille-feuilles fabriquée. Ce projet d'industrialisation chargé de créativité a vu le jour grâce à notre propre département d'ingénierie : cette machine a été créée en interne ! Les premiers produits sont déjà fabriqués et vendus aux Pays-Bas.



À ARGENTON : Emballage des chouquettes

Après 8 mois d'études et 6 mois de conception, notre robot pour emballer des chouquettes crues surgelées a été mis en service. Outil inédit créé spécialement pour cette ligne, ce robot permet d'automatiser l'emballage des chouquettes avec une cadence optimisée. Après la mise en colis, ceux-ci sont étiquetés et palettisés. Jusque-là, ces tâches étaient manuelles, l'un des objectifs de cette automatisation est de réduire la pénibilité du poste ainsi que les risques de TMS et de garantir la sécurité des collaborateurs.



COBOT : Prix Marque Employeur et Responsabilité Sociale

Mademoiselle Desserts est fière d'avoir remporté le prix Marque Employeur & Responsabilité Sociale décerné par L'Usine Nouvelle Events, lors des Trophées de l'Industrie Durable pour l'installation de « robots collaboratifs », ou Cobots, sur notre site de Broons. Ces robots permettent d'accompagner les opérateurs dans des tâches évaluées à risque car souvent pénibles et très répétitives comme l'enfournement ou le démoulage des pâtisseries. Des collaborateurs ont été formés au préalable à la programmation et à l'utilisation de ces Cobots. Nous cherchons à étendre cette application à différents sites du groupe.



Continuité d'activité au UK



Adapter de nouvelles recettes en production n'est pas toujours facile ! Nous avons souhaité transférer la fabrication d'une référence de Rocky Roads depuis Taunton vers Maidenhead. Les équipes R&D en tête,

ce projet a mobilisé de nombreux collaborateurs durant plusieurs mois afin d'adapter les process, les équipements, former les équipes...



À WEERT : Optimiser le conditionnement des produits

Les équipes de Weert ont travaillé sur la mise en place de nouveaux cartons d'emballages des produits afin qu'ils soient recyclables. Ce sont près de 1 million de boîtes qui pourront ainsi être recyclées chaque année. Le projet de changement de boîtes a duré plusieurs mois. Les durées de conservation des produits surgelés et emballés devaient être validées pour garantir les meilleures conditions de conservation dans le temps et pour le transport. Les premières boîtes ont pu être utilisées dès fin 2020.



3

Être un acteur économique responsable



| | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p> | <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE</p> | <p>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p> |
| <p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</p> | <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> | |
| <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p> | <p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p> | |

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



Charte éthique

Vous allez peut-être franchir une limite quand vous entendrez ceci : « la fin justifie les moyens... », « tout le monde fait ça... », « ça a toujours été fait ainsi... », ...

Mademoiselle Desserts a construit sa charte éthique pour promouvoir un environnement de travail privilégiant le sens des responsabilités et diffusant les valeurs partagées par les collaborateurs et le bien-vivre ensemble.



BIEN



PAS BIEN

SITES DE VALADE

Fanny,
Responsable R&D à Valade

« Le Groupe m'a soutenue dans mon souhait de passer un Certificat d'Aptitude Professionnel de Pâtissier, par un financement et l'aménagement de mon temps de travail pour m'entraîner avec les conseils de mon équipe de pâtisseries. J'ai souhaité passer ce CAP afin d'avoir des bases essentielles en pâtisserie, de mieux communiquer avec mes équipes, gagner en créativité et en crédibilité, et mieux faire mon métier. »



Sedex

Membres du SEDEX

7 sites du groupe Mademoiselle Desserts sont membres de SEDEX. Cette plateforme collaborative internationale nous permet d'échanger les informations relatives à la supply chain avec nos clients, dans un objectif de transparence et d'amélioration continue. Les domaines concernés sont relatifs au droit du travail, à la santé et la sécurité, à l'environnement, et à l'éthique des affaires.



Droits fondamentaux au travail

Au Royaume-Uni, le Moderne Slavery Act permet aux entreprises de déclarer chaque année qu'elles ne pratiquent pas l'esclavage moderne. Le groupe confirme ainsi son engagement pour un respect total des lois et d'une pratique éthique des affaires, sans travail forcé ni travail des enfants. L'ensemble de ces engagements sont rendus publics sur notre site internet.

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

La crise sanitaire a fait bouger les lignes et pour répondre rapidement au confinement en début d'année, nous avons dû adapter nos outils de travail et de communication : ordinateurs, solutions de connexion à distance, visioconférences... avec la mise en place du télétravail pour de nombreux collaborateurs lorsque cela était possible.

Nos métiers : les collaborateurs mis à l'honneur

Dans le cadre de nos engagements sur notre « Marque Employeur », nous avons souhaité mettre en avant nos métiers à travers les témoignages des collaborateurs. Ils présentent un aperçu de la diversité des métiers et des parcours, depuis la R&D et la production, en passant par le commerce et les fonctions administratives.

Retrouvez-les sur le site mademoiselledesserts.com rubrique **Nous Rejoindre !**



Lionel,
Responsable support et supervision informatique

« L'année 2020 a été une année particulièrement chargée pour l'équipe support avec la mise en place du télétravail. Trouver des ordinateurs portables en pleine pénurie, permettre aux collaborateurs de télétravailler, assurer l'accompagnement et le support à distance... Nous avons mis à disposition le nécessaire en un temps record, l'équipe a eu un très haut niveau de réactivité dans cette période difficile. »

Salon Polytech Lille

En octobre, l'équipe RH Mademoiselle Desserts a participé au salon de l'école Polytech Lille qui forme de futurs ingénieurs, notamment dans la filière Génie Biologie et alimentaire. Tiffany, chargée de mission RH chez Mademoiselle Desserts à Tincques, a pu présenter le Groupe et ses différentes opportunités de stages à 16 candidats impliqués de 3^e, 4^e et 5^e année. Les étudiants ont montré beaucoup d'intérêt à la fois pour nos activités et pour nos produits.



Formation AFEST

L'AFEST, Action de Formation En Situation de Travail, est une nouvelle conception de la formation. Le principe : former les collaborateurs à une compétence qui ne s'acquiert qu'en situation de travail, en analysant les tâches une par une. L'apprenant est accompagné tout au long de sa formation par un formateur qui le guide au long du parcours et au cours des sessions de réflexivité : « j'ai réussi, comment ? » et « j'ai échoué, pourquoi ? ». Chez Mademoiselle Desserts, l'AFEST a été mise en place sur les sites de Broons et Valade pour la conduite de machines. L'objectif 2021 est la poursuite de ce type de formation sur l'ensemble des sites et la mise en place de la transversalité des compétences au sein des sites du groupe.

CQP à Tincques et Argenton

Le CQP (Certificat de Qualification Professionnel) reconnu par l'état, est un dispositif permettant une reconnaissance des savoir-faire propres à un métier quand il n'existe pas de diplôme correspondant. Il est proposé régulièrement aux collaborateurs. Cette année, 4 salariés de notre site de Tincques ont obtenu leur CQP, attestant de la maîtrise de leurs compétences en tant que conducteur de ligne. Sur le site d'Argenton, les CQP ont été remis aux ouvriers qualifiés en nettoyage industriel.

Salon RH : Jobfest

En janvier s'est tenu le salon Jobfest dans les locaux de Kinepolis à Lomme. Au-delà des offres d'emplois, les participants ont pu pratiquer différentes activités pour optimiser leurs chances et montrer leur personnalité. Des jeux de collaboration virtuelle permettaient également de favoriser les échanges.

Sophia Bouvron, RRH Tincques

« Nous avons eu beaucoup de passages sur notre stand, ce qui a permis de faire découvrir le groupe MD aux candidats, très attirés par nos valeurs. Nous avons renouvelé l'expérience le 5 mars sur le salon d'Arras ! »



Compétences et évolutions de carrières

Favoriser et encourager les évolutions de carrière est l'un des axes importants de notre politique de gestion des Ressources Humaines. Outre les évolutions « ascendantes », avec prise de responsabilités et management d'une équipe ou d'un service, les équipes RH du Groupe capitalisent aussi sur les talents, les compétences et les envies de mobilité de chacun(e) pour impulser des évolutions diversifiantes induisant parfois de véritables changements de métier.



Le site de BROONS : Promo 2020 « Initiation à L'emballage »

En début d'année, 6 personnes de l'équipe de Broons ont été formées par un expert du cabinet de conseil 2IPACK sur les risques et process de création de nouveaux emballages. Parmi les participants, des profils très divers : responsable de production en tant que « relai Pack » pour l'usine, chef de projet et responsable R&D. Les échanges ont permis notamment de travailler sur des cas concrets et finir sur une note positive « le parcours du parfait développement de pack ». Certains ont pu, dès le lendemain, concrétiser leur apprentissage par une visite d'une usine de thermoformage.



Le site de VALADE : transmission des compétences

Avant de partir en retraite, Marie-Claude Couturier, adjointe au service Méthodes, a participé, avec sa successeur Nathalie Versaveau, au programme de transmission des compétences mis en place sur le site. Une première et une belle expérience humaine, mise en place au sein du Groupe. La formation s'est déroulée durant 4 mois et a permis à Nathalie d'appréhender l'ensemble des tâches de son nouveau poste et à Marie-Claude de lui laisser les rênes sereinement. Une expérience positive recommandée par les intéressés.



Zoom sur la mission SET (Support Expertise Technologie)

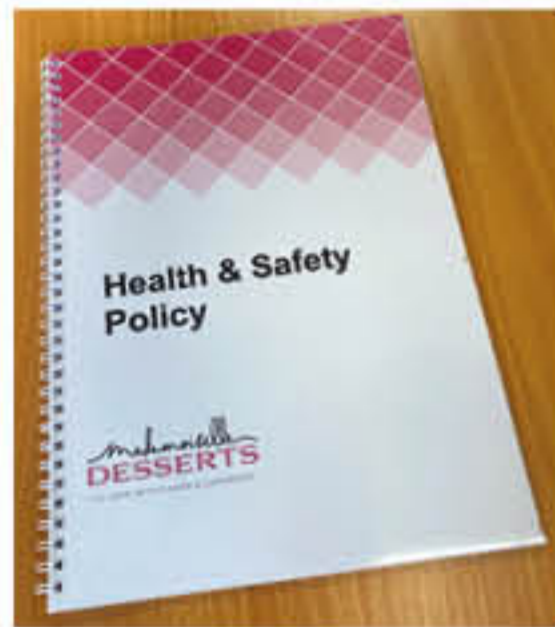
Laurent Pillard, anciennement responsable R&D des sites de Broons et Renaison, vient désormais d'être nommé au poste de « Support Expertise Technologie », nouveau rôle créé dans l'organisation. Il mène des projets d'ordre technologique en lien avec les matières premières, les produits finis et les procédés. Ce poste a été créé en début d'année pour faire croître notre expertise sur des domaines clés de nos savoir-faire.



Santé & Sécurité = Priorité Numéro 1

En 2020, nous avons battu des records sur nos sites de Corby, Weert, Thenon... qui n'ont enregistré aucun accident de travail sur la période. Le taux de fréquence du groupe en 2020 est de 20,20 contre 34,7 en 2019.

Nouvelle politique SST en Angleterre



Au Royaume-Uni, une nouvelle politique de Santé et de Sécurité, basée sur la norme BSEN ISO 45001, a vu le jour et couvre désormais les trois sites. Il s'agissait d'un travail majeur, piloté par Craig Partridge, responsable de la santé et de la sécurité au UK, avec la contribution des équipes de tous les sites.



Stuart Barnard, Responsable Production, Hygiène et Sécurité à Corby

« La préservation de la Santé et de la Sécurité des collaborateurs est la priorité du groupe. Nous avons fêté 365 jours sans accidents en 2020, grâce notamment aux formations et à l'animation du système de Management de la Sécurité en place sur nos sites. »

Formation Incendie, Journée ou Semaine de la sécurité... Nous appliquons nos valeurs de Bienveillance, Audace, Plaisir et Engagement dans nos actions en faveur de la sécurité des collaborateurs. Nous créons de nouvelles façons de former et d'accompagner, en favorisant la créativité.



Le site de VALADE :

Le site a maintenu la certification OHSAS 18001 pour la 9^e année. En 2021, l'objectif demeure la certification dans sa nouvelle version ISO 45001. Les équipes se préparent à ce changement qui, par exemple, implique fortement l'ensemble des collaborateurs dans les choix et les orientations à prendre. Chaque Manager devient le leader de la Sécurité dans son service.



Le site de BROONS :

À Broons, les équipes s'échauffent avant la prise de poste pour ne pas se faire mal en travaillant et éviter les troubles musculo-squelettiques par exemple. Tous les services sont désormais concernés. Douze référents ont été formés.



Camille COAT, Responsable Sécurité

« Ce programme est vraiment reçu de façon positive. L'objectif est de réduire les TMS, mais les bénéfices de ce programme sont plus étendus : diminution des douleurs ressenties, cohésion de groupe et meilleure intégration des nouvelles recrues. »



Formation Sécurité Incendie

Adopter les bons réflexes, respecter les distances de sécurité, savoir différencier les types d'incendies...tels sont les objectifs des formations "incendie" proposées aux collaborateurs sur tous les sites de production. Chaque année ils sont nombreux à être volontaires pour pratiquer en situation réelle et se familiariser avec le matériel adapté, en présence de pompiers formateurs habilités.



Helping hands

L'entraide a été forte au Royaume-Uni entre les différents sites du groupe. Le travail d'équipe a vraiment prouvé tout son sens : des salariés de Maidenhead par exemple, se sont rendus sur le site de Corby afin de renforcer l'équipe de production durant plusieurs jours.



United Heroes

En 2020, le programme United Heroes s'est adapté pour proposer aux salariés davantage de possibilités de prendre soin d'eux en cette période compliquée et à domicile. La connexion à l'application est un moyen de garder le lien social et de continuer une activité physique. Les offres de ce programme sont variées : un calendrier de challenges hebdomadaires, l'accès à des conseils en nutrition et bien-être comme pratiquer l'écothérapie, un coaching en live chaque jour avec des cours de cardio, yoga, pilates... Près de 150 salariés sont inscrits sur la plateforme et participent régulièrement à ce programme.



Le site d'ARGENTON-SUR-CREUSE :

En septembre, deux équipes de Mademoiselle Desserts Argenton ont participé au 6^e défi inter-entreprises de l'Indre. Organisé par BGE Indre, ce challenge sportif a pour objectif de favoriser l'esprit d'équipe et les échanges entre les acteurs économiques territoriaux. Trois épreuves étaient organisées : course d'obstacles, VTT et course à pied. Les équipes se sont pleinement engagées, bravo pour leurs performances.



Sites de RENAISON et ARGENTON-SUR-CREUSE : Médailles du travail

L'ancienneté des collaborateurs est mise à l'honneur sur les différents sites du groupe chaque année, avec une cérémonie de remise de médaille, en janvier à Rénaison et en février à Argenton.



La préservation de l'environnement

Jon Coombs,
Directeur des opérations internationales

« La réduction des consommations d'énergie est une réelle préoccupation pour le groupe. Mettre en place des systèmes de récupération de chaleur à partir des compresseurs froid nous permet, sur certains sites, de réduire la consommation de gaz lors du fonctionnement de nos fours. Le gouvernement français incite les entreprises à mettre en place des équipements moins polluants. Ainsi, nos actions d'économies d'énergie, liées à l'investissement dans des équipements plus respectueux de l'environnement, sont aidées financièrement grâce à des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE). Il s'agit d'actions vertueuses dans un système gagnant/gagnant ! »



En 2020, suite à la crise sanitaire, nos usines ont fabriqué moins de pâtisseries mais en contrepartie elles ont émis, en valeur absolue, moins de gaz à effet de serre dans l'atmosphère qu'en 2019.

-11% de consommation d'électricité

-19% de consommation de gaz

Réalisation du bilan carbone

Nous avons calculé notre impact carbone en scope 1 & 2 (énergies et transports) en partenariat avec la société TRAACE, start-up basée à Paris. Grâce aux actions et aux engagements de notre GT GREEN (Groupe REseau ENergie), nous intégrons en 2020 notre contribution à l'ODD 13 pour la lutte contre les changements climatiques.



En 2021, afin de mieux comprendre notre profil d'émissions de Gaz à Effet de serre et pouvoir mettre en place des plans d'actions efficaces, nous allons réaliser nos bilans carbone en scope 3, soit depuis l'amont agricole avec nos fournisseurs jusqu'à la distribution de nos produits finis.

-18% TeqCO₂ entre 2019 et 2020

En 2021, le groupe investira 8 M€ pour l'environnement et la réduction des émissions de GES. Nous participons activement à la mise en œuvre de la séquence « éviter – réduire – compenser » élaborée et publiée par l'Etat en 2013, pour répondre aux engagements communautaires et internationaux de la France en matière de préservation de l'environnement sur l'ensemble des thématiques (air, eau, gaz, déchets...).

Des actions innovantes pour préserver l'environnement

Les économies d'énergie sont au cœur de l'action de nos équipes maintenance/travaux neufs. À Valade notamment, nous récupérons la chaleur des compresseurs de froid pour le dégivrage des surgélateurs et des évaporateurs, le chauffage de l'eau des sanitaires ainsi que pour le nettoyage. Nous remplaçons les fluides frigorigènes des installations pour qu'ils soient moins impactants en termes d'émissions de gaz à effet de serre, nous allons changer 2 tours aéroréfrigérantes obsolètes (TAR) par des équipements moins énergivores.

Depuis plusieurs années, les sites de Mademoiselle Desserts ont également su réaliser des projets avec des financements dédiés à l'intégration d'équipements éligibles aux Certificats d'Économie d'Énergie, donc moins polluants. Ces certificats accompagnent et valorisent les actions et investissements qui ont un impact positif sur l'environnement et réduisent les consommations d'énergie et de gaz à effet de serre.



En 2021, nous allons réaliser un audit énergétique à Valade ainsi qu'à Tincques.

Jonathan Eme,
Service maintenance

« Je suis fier de participer au projet d'audit énergie pour faire avancer Mademoiselle Desserts vers un horizon encore plus vert. Ces actions prennent un nouveau sens, avec une réflexion plus globale sur la performance énergétique dont l'audit permettra de définir de véritables leviers d'actions complémentaires à celles que nous avons déjà réalisées. »



À Renaison, environ 3 000 TeqCO₂ seront supprimées en 2021 grâce à l'investissement dans de nouvelles installations de froid à l'ammoniac qui permettront de supprimer les HFC, gaz fluorés néfastes pour l'environnement.

Nos déchets sont des ressources

72 % des déchets sont actuellement valorisés dans le groupe. Nous avons mis en place des containers et poubelles dédiés au tri sur chaque site et faisons régulièrement des formations et campagnes de sensibilisation auprès des collaborateurs. Les déchets organiques sont utilisés pour l'alimentation animale ou à destination de stations de méthanisation pour faire du Biogaz. Le plus difficile demeure le recyclage et la revalorisation des plastiques pour lesquels les filières de traitement ne sont pas encore optimisées. Nous poursuivons nos échanges réguliers avec les prestataires experts du recyclage et de la valorisation. Les papiers et cartons sont eux bien revalorisés. Une fois triés, ils sont préparés et mis en balles avant d'être expédiés chez des papetiers et cartoniers pour être transformés en pâte à papier. La matière recyclée permet de produire de nouveaux papiers ou cartons d'emballages, des couvertures de papeterie...



Tester la Biodiversité sur nos sites

Comment étudier la vie du sol ? L'ADEME propose de planter un slip. C'est ce que certains ont fait, comme à Tincques ou à Valade où les sols semblent assez fertiles ! Chacun peut renouveler l'opération dans son propre jardin. Une idée originale pour sensibiliser à la Biodiversité et comprendre la vie des sols : plus il y a de trous, plus les sols sont riches !



Rien ne se perd, tout se transforme !

Nous avons des artistes dans nos usines qui redoublent d'imagination : pour ne pas jeter les fèves en porcelaine restant des collections et années précédentes lors de la fabrication des galettes des rois, un groupe de collègues de Valade créé des mosaïques gourmandes, pour des vitrines de pâtisseries.

Un merci particulier à Fabienne, la coach et experte en mosaïque ! Retrouver ses créations sur : <https://www.facebook.com/fabiollamosaique/>



La gestion de l'eau

La bonne gestion de l'eau est un élément indispensable de nos process dans nos usines de fabrication. À Broons par exemple, elle est utilisée à 90% pour des phases de nettoyage, les 10% restants étant consacrés aux fabrications et aux sanitaires.

Depuis 2015, nos consommations ne cessent de baisser grâce aux actions de prévention ainsi qu'à la formation des équipes sur l'utilisation de l'eau.

SITES DE BROONS

Christophe Le Roch,
Responsable hygiène Broons

« Les actions de sensibilisation, de formation et de réduction via des matériels adaptés ou autres systèmes, ont permis de réduire de manière significative notre consommation quotidienne. D'autres actions et investissements sont planifiés de façon annuelle afin de pérenniser et optimiser ces bonnes pratiques et les réductions de consommation d'eau. »



PACK M

3,9 tonnes ! C'est la quantité de plastique que nous avons supprimée en 2020 grâce à la réduction des épaisseurs de sachets de protection de nos produits finis pour leurs transports. Cela représente de nombreuses balles plastiques en moins à traiter sur nos sites de Valade et Broons ainsi que chez nos clients.

Nos objectifs PACK M sont les suivants pour les années à venir :

- Éliminer totalement les barquettes en plastiques contenant du noir de carbone
- Supprimer le PVC des plastiques rigides
- 50% des cartons issus de fibres de bois provenant de forêts certifiées FSC ou PEFC
- Intégrer 50% de plastiques recyclés dans nos plastiques rigides à 2022
- Rendre nos emballages recyclables à 90% lorsqu'une filière de tri existe, à 2025
- Réduire de 5% le poids global des plastiques en usine, à 2025
- Optimiser la logistique de nos palettes pour transporter le moins de vide possible

S'engager pour la société et être solidaire



Photo prise avant le début de la crise sanitaire

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



Nos approvisionnements en matières premières durables & responsables

Dans le cadre de notre politique Achats responsables et de notre programme CLEAN M, nous avons défini ce qu'était pour nous une pâtisserie fabriquée dans des conditions favorables pour la société et avec un impact négatif moindre sur l'environnement. Nous achetons principalement de la farine, des œufs, du beurre, du lait, du sucre, du chocolat, de la pâte à tartiner, et nous référençons nos fournisseurs selon des critères d'engagement et d'évaluation RSE, et nous sommes à l'écoute des attentes des consommateurs.

Le bien-être animal est un enjeu croissant. En 2020, le groupe intègre, au sein de ses cahiers des charges pour les matières premières d'origine animale, de nouveaux outils d'études et d'évaluation, avec un référentiel partagé avec ses principaux fournisseurs. Il sera déployé sur 2021 de façon plus large.

Du lait provenant de nos territoires ruraux :



Marie ECK, Responsable qualité

« La laiterie de Pampile est partenaire de Mademoiselle Desserts depuis 6 ans pour l'approvisionnement de lait frais écrémé. Ce lait est collecté dans un périmètre de 80 kilomètres autour de notre laiterie. Notre activité principale est la fabrication du beurre AOP Charentes-Poitou et le lait écrémé est donc un co-produit que nous pouvons ainsi valoriser. Il n'y a alors pas de gaspillage ! 100 % de nos producteurs sont adhérents à la Charte des Bonnes Pratiques d'élevage et nombreux sont ceux qui ont recours à l'aromathérapie et à l'homéopathie pour le bien-être des vaches et qui leur donnent accès au pâturage au moins 6 mois dans l'année. »

Des œufs de poules élevées hors cage

Nos approvisionnements en œufs issus d'élevages de poules au sol, en plein air ou encore biologiques ne cessent de croître. Notre objectif demeure avec 100 % d'œufs de poules élevées hors cage en 2025. Les achats d'Ovoproduits issus d'élevages alternatifs, hors cage, représentent 23 % de l'ensemble des achats en 2020. Depuis 2017, les équipes travaillent avec l'ensemble des fournisseurs pour l'établissement de nouveaux contrats qui intègrent cet engagement.

Yannick Bessin, Président de SNO

« La Société Normande d'Ovoproduits dans le cadre de ses activités de négoce d'œufs coquilles destinés à la consommation ainsi que dans son activité de production d'ovoproduits s'inscrit depuis toujours dans une démarche de partenariat avec ses clients et ses fournisseurs. Nous nous engageons depuis déjà plusieurs années auprès d'éleveurs français pour accompagner nos clients dans la transition vers des modes de productions d'œufs alternatifs (Bio, Plein air et Poules au Sol). C'est dans le cadre de cette démarche responsable que nous avons avec Mademoiselle Desserts pris un engagement de fourniture d'œufs de poules élevées au sol. »

L'huile de palme ségréguée RSPO

Depuis cette année, quasiment toute l'huile de palme utilisée dans le groupe est certifiée RSPO au niveau ségrégué. Ce haut niveau de responsabilité géré par l'organisation Roundtable Sustainable Palm Oil, nous permet de tracer l'huile de palme durable approvisionnée dans nos usines et tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Elle est reconnue par le WWF. La certification RSPO est basée sur une norme, établie par les membres de la table ronde et révisée tous les 5 ans, afin de protéger les forêts primaires, les communautés indigènes et les petits producteurs d'huile de palme.

Pour certains produits, comme nos mini beignets, l'huile de palme est utilisée de façon majoritaire pour la cuisson. Celle-ci a en effet des propriétés et des fonctionnalités adaptées particulièrement à ce type de process pour un rendu et une qualité optimale garantie.

Des poireaux locaux

À Saint Renan, nous fabriquons une excellente quiche aux poireaux ! Une nouvelle filière a été mise en place courant 2020 pour l'achat de poireaux frais, en provenance directe du champ qui se situe à 7 kilomètres de l'usine. Les poireaux sont récoltés et livrés la veille de leur utilisation et transformation, puis ils sont directement lavés et découpés par nos équipes. Les poireaux partent ensuite en cuisson. Notre client témoigne « qu'elles n'ont jamais été aussi bonnes ! ». Rien de tel que du frais et du local pour avoir une qualité de produits excellente et cela se sent.

Un partenariat a été signé avec un maraîcher du Groupement Agricole d'Exploitation en Commun (GAEC) de la commune de Traon Kerjean.



Indicateurs RSE 2020

INDICATEURS

1 LA RSE AU CŒUR DE LA GOUVERNANCE

Chiffre d'affaires (M€)

Nombre de nouveaux sites intégrés

Membre du Global Compact

Contribution aux Objectifs de Développement Durable

Marque employeur et communication renforcée

2 PROPOSER DES PRODUITS ET SERVICES DURABLES

Notre programme CLEAN M - NUTRI M

Labels

Montant des investissements (M€)

Sites certifiés IFS et/ou BRC

Nombre de sites certifiés RSPO et/ou UTZ

3 ÊTRE UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

Taux de fréquence sécurité

Nombre d'heures de formation

Part de l'effectif ayant suivi au moins une formation

Parité femme/homme

Consommation d'énergie - Gaz (Kwh/tonne fabriquée)

Consommation d'énergie - Electricité (Kwh/ tonne fabriquée)

Tonne Éq CO₂ (scope 1 & 2)

Consommation d'eau (m³/ tonne fabriquée)

Part des déchets valorisés

4 S'ENGAGER POUR LA SOCIÉTÉ ET ÊTRE SOLIDAIRE

Part du CA fournisseurs ayant une évaluation RSE

Montant de pâtisseries données aux associations

Nombre d'associations soutenues

DONNÉES 2020

245 M€

0

Depuis 2014

11 ODD
de l'agenda 2030 de l'ONU

Depuis juillet 2018

100 %

3

24

100 %

6

20,2

15 156

89 %

61 %

347

895

13 750

3,23

72 %

65 %

400 000 €

130

COMMENTAIRES

25 % du chiffre d'affaires du groupe réalisés hors de France

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

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

2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 13,16 et 17

173 personnes recrutées en 2020 ; 23 alternants sur les sites français en 2020.

Tous les sites sont intégrés dans notre programme CLEAN M

Bio, Vegan, Gluten free

Entretien des infrastructures, sécurité, énergies

Tous les sites sont certifiés

Périmètre : 2 France, 3 UK, 1 NL

Périmètre :

8 sites France,

3 sites Royaume-Uni,

1 site Pays Bas

Périmètre :

8 sites France,

3 Royaume-Uni,

1 Pays-Bas



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

2020



www.mademoiselledesserts.com

CONTACT

BARBARA BOSQUETTE

Responsable communication
& Développement Durable

b.bosquette@mdesserts.com



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



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



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

mademoiselle
DESSERTS
• IN LOVE WITH PATISSERIE •