

# RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2021



*Mademoiselle*  
**DESSERTS**

• IN LOVE WITH PATISSERIE •

## SOMMAIRE

page  
3

4 questions  
à Didier Boudy

page  
4

Les principaux faits  
marquants en 2021

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

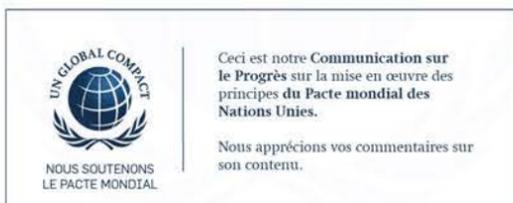
4  
page  
30

S'engager  
pour la société  
et être solidaire

page  
34

Indicateurs RSE  
2021

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 12<sup>e</sup> rapport de Responsabilité Sociétale, Mademoiselle Desserts confirme toujours son engagement pour les 10 principes du Global Compact et sa contribution à 11 ODD.



## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



## ÉDITO

Didier Boudy  
PRÉSIDENT



### Quels sont les faits marquants de 2021 ?

■ Après une année 2020 de crise aiguë, 2021 était une année de reprise, de reconquête, également une année chargée en projets très structurants. Nous avons décidé de programmes d'investissements très audacieux en 2019 et en 2020. 2021 en a vu une grande partie se concrétiser. Notre niveau d'activité a très bien rebondi même si nous n'avons pas tout à fait retrouvé le niveau de 2019 et nous avons transformé notre groupe :

Un nouvel ERP déployé sur nos sites anglais et en cours de paramétrage en France.

La refonte totale de notre logistique en France avec la création de 2 hubs dont un racheté à STEF à Thenon en Dordogne. Nous répondons ainsi à plusieurs objectifs : réduction des coûts, réduction de la distance parcourue de -23%, amélioration du service clients, diminution de notre empreinte carbone.

Et bien sûr le gros chantier de la construction d'un nouveau bâtiment de 6000 m<sup>2</sup> adjacent à notre site de Tincques. Nous augmentons de 50% notre capacité de production de mini-beignets pour un investissement de 25 millions d'euros.

Une très très grosse année donc ! Mais c'est souvent le cas chez Mademoiselle !

### « Destination Desserts Durables », votre engagement de durabilité perdure malgré les crises traversées ?

■ Destination Desserts Durable est notre projet stratégique depuis 15 ans. Celui que nous mettons en œuvre actuellement est DDD2023. En 2021, le groupe a mis à jour ses statuts afin d'asseoir son engagement à prendre en considération les conséquences sociales, sociétales et environnementales de ses décisions sur l'ensemble de ses parties prenantes. Nous avons également repensé notre raison d'être : *S'engager chaque jour pour offrir à tous le meilleur de la pâtisserie.*

Donc oui, plus que jamais notre engagement perdure. Et nous commençons déjà à préparer DDD2030.

### Sur « la fabrication de produits bons, beaux, sains et sûrs », vous avancez aussi ?

■ Enormément. Les équipes R&D, Achats et RSE animent au quotidien nos programmes CLEAN M et NUTRI M. Cela consiste à développer des recettes avec des listes d'ingrédients les plus courtes et les plus « clean » possibles. Nos recettes s'approchent chaque jour davantage du Fait maison. J'ai coutume de dire qu'entre l'artisanat et Mademoiselle seule la taille des casseroles change. C'est vraiment le cas ! J'ajouterai que nos produits sont de mieux en mieux « emballés », avec la montée en puissance de notre programme PACK M visant à réduire les quantités d'emballages, réduire le plastique, utiliser davantage de recyclé. Là aussi nous avançons à un rythme soutenu.

### Vous êtes ambassadeurs de la Communauté du Coq vert, que cela signifie-t-il ?

■ Une petite charge de travail supplémentaire mais pour la bonne cause ! Cette communauté a été initiée par BPI France en lien avec l'ADEME et le ministère de la transition écologique. Elle a pour vocation de rassembler des dirigeants d'entreprises leaders en matière de durabilité, les « Eclaireurs ». Une émulation collective en faveur de la transition écologique. De nombreux ateliers de travail et d'échanges donnent des outils pour accélérer cette transition. Être ambassadeur c'est avant tout un honneur mais c'est aussi s'impliquer dans cette communauté et communiquer pour promouvoir les actions en faveur de la préservation de l'environnement.

Et nous devrions être de plus en plus sollicités car nous venons d'avoir la confirmation de notre certification B Corp. Une nouvelle fantastique pour Mademoiselle qui récompense des années d'engagement en faveur de la transition écologique et de la durabilité de notre modèle. Mais nous vous en dirons plus dans le rapport 2022...

# Les principaux faits marquants en 2021

## 1 Valade Dordogne

Le site de Valade a passé avec succès l'audit de certification ISO 45001. Cette norme internationale remplace l'OHSAS 18001. Elle partage avec cette dernière un même objectif principal qui est d'assurer la prévention des risques professionnels et de santé au travail. Cette nouvelle norme insiste sur la détermination du contexte de l'entreprise. Cela passe notamment par l'identification des parties prenantes et des enjeux internes et externes à l'entreprise, le leadership sécurité du Manager ainsi que l'implication des collaborateurs.



## 2 Corby Northamptonshire

Les sites anglais ont réalisé une enquête de qualité de vie au travail selon le référentiel Best Companies. Les résultats ont permis d'identifier des axes d'amélioration. Des actions ont rapidement été mises en place. Le site de Corby a été le premier des trois sites anglais à organiser des sessions d'échange et de formation avec les managers. Ce fut un moment très enrichissant mais surtout utile, qui a permis de discuter motivation et communication au sein du site.



Bonne santé et bien-être au travail

## 3 Renaison Loire

À Renaison, l'installation de la nouvelle ligne de production des tropéziennes a également permis le réaménagement de l'atelier froid et des bureaux de production. Anciennement produites sur le site d'Aubigny-en-Artois, ces pâtisseries sont désormais fabriquées dans le département de la Loire. Le transfert entre les deux sites a notamment permis l'optimisation des process.



Industrie, innovation et infrastructure

## 4 Saint Renan Finistère

À Saint-Renan, les actions réalisées pour réduire la consommation d'énergie portent leurs fruits. Entre 2019 et 2021 la consommation annuelle d'énergie a diminué de 12%, avec -4,7% de gaz consommé et -12,6% d'électricité.



Consommation et production responsables

## 5 Maidenhead Berkshire

Certifiée par Coeliac UK, la gamme Sans Gluten ne cesse de s'agrandir. Sur le site de Maidenhead, les produits sont fabriqués dans un atelier isolé des autres afin d'éviter tout risque de contamination croisée. Cette année ce sont 9 nouveaux produits qui rejoignent la gamme de Maidenhead tels que le Crumble aux pommes et le Carrot cake.



## 6 Taunton Somerset

Mademoiselle Desserts Taunton a décidé de remplacer les poches plastiques bleues en PE-MD (polyéthylène moyenne densité) par des films en PEBD (polyéthylène à basse densité). Même si les deux références de plastiques sont recyclables, le film PEBD est collecté et sera recyclé dans les filières adaptées. Environ 60% des produits de Taunton sont aujourd'hui emballés avec ce film.

## 7 Weert Pays-Bas

Le millefeuille est le principal produit fabriqué à Weert. Cette année, un travail a été mené pour améliorer qualitativement son décor. Deux objectifs : proposer un produit plus « clean » en supprimant des additifs et le rendre encore plus beau !



## 8 Thenon Dordogne

2021 marque l'année du déploiement à Thenon du nouveau HUB Sud de Mademoiselle Desserts. Il permet de massifier les commandes de nos clients. Le HUB partagé entre Thenon et Valade, regroupe aujourd'hui les produits des usines de Thenon, Valade, Renaison et Argenton-sur-Creuse et permet de stocker 12 000 palettes. Cela permettra en 2022 de réduire les kilomètres parcourus par les camions et de réduire les émissions de GES.



## 9 Argenton-sur-Creuse Indre

En septembre, le site d'Argenton a recruté un responsable sécurité-environnement. Cette création de poste vise à renforcer nos ressources humaines pour déployer la politique sécurité-environnement sur le site. Deux missions pour notre nouveau collaborateur : le système de management de la sécurité au travail et l'amélioration des pratiques environnementales.



Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

## 10 Broons Côtes d'Armor

Un nouvel outil de production de froid plus écologique que le précédent a été installé. Cet outil moins énergivore permet de réduire les émissions de gaz à effet de serre. En effet, une production de froid en gaz naturel (ammoniac) remplace aujourd'hui une production de froid en fluides HFC (HydroFluoroCarbures). Ceci a permis l'installation d'un système de récupération de chaleur pour le chauffage de l'eau et des bureaux. Les tunnels de surgélation ont été rénovés afin d'optimiser la qualité de la surgélation.



## 11 Tincques/Aubigny Pas de Calais

Le Projet Tincques 3 a été lancé début 2021. Il s'agit de la construction d'une nouvelle unité de production permettant d'augmenter la capacité de fabrication des mini beignets, mais aussi la mise en place d'une ligne capable de lancer des innovations. Le nouveau bâtiment sera certifié Breeam®. Cette certification environnementale valide la qualité environnementale de l'ouvrage et les solutions mises en œuvre dans une démarche de développement durable.



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

### INTERNES



#### 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.



#### 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.



#### Actionnaires & Investisseurs

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

### EXTERNES



#### 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'action 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).



#### La French Tech Périgord Valley et Mademoiselle Desserts

Mademoiselle Desserts est consciente qu'entretenir des relations de confiance avec les acteurs du territoire est essentiel pour évoluer ensemble vers la réalisation des ODDs. S'impliquer collectivement dans le changement c'est aussi encourager de nouveaux acteurs à entreprendre des pratiques durables. À l'automne, Barbara Bosquette, responsable communication et développement durable du groupe, prenait part à la table ronde organisée par La French Tech Périgord Valley et la Chambre Économique de la Dordogne autour du thème "La RSE, source d'innovation". Durant ce temps d'échanges, les invités ont témoigné sur leurs propres expériences afin d'encourager les entrepreneurs locaux à la mise en place de projets responsables.



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, c'est accompagner et soutenir le collaborateur tout au long de son parcours professionnel. C'est également la capacité à se remettre en question pour penser à soi mais aussi à l'autre. Quand la bienveillance est une valeur qui te parle, il est aisé de s'engager chez Mademoiselle Desserts. »

### Vu d'ailleurs

« Quand nous avons organisé un Cross solidaire à l'EI Purpan, Mademoiselle Desserts nous a tout de suite soutenu dans ce projet. Projet qui a permis aux étudiants de l'école de collecter des fonds pour les actions menées en faveur des communautés de pays en développement. Encore merci pour votre bienveillance et votre aide dans l'organisation de ce cross. »



Lucas Salinier  
Alternant Ressources Humaines  
Valade, France



Victor Lantoine  
Etudiant de l'EI Purpan



Emmanuelle Forget  
Directrice RD et Méthode  
Argenton-sur-Creuse, France



Lionel Gaillard  
Groupe Novacart  
Novacart-brand

## #AUDACE

### Vu d'ailleurs

« Dans son engagement RSE, Mademoiselle Desserts a décidé, en partenariat avec notre Groupe Novacart, d'intensifier et de développer l'utilisation de nos emballages papier cuisson. Notre collaboration permet donc de créer de nouveaux concepts, parfois plus coûteux que les anciennes solutions mais plus respectueux de l'environnement et du consommateur. Pour ce faire, Mademoiselle Desserts accepte de modifier ses lignes de production afin que son outil industriel et nos moules de cuisson soient compatibles. Cela nous permet également de réduire le grammage des papiers utilisés. Ce partenariat offre à chacun la possibilité d'œuvrer concrètement pour un monde responsable et respectueux. »

### Vu d'ici

« Comme le disait Danton, la valeur d'AUDACE correspond parfaitement à la citation de Raymond Vincent « L'avenir appartient aux audacieux, il appartient à ceux qui cherchent, qui prennent des risques ». Elle s'inscrit dans notre quotidien et particulièrement en R&D. C'est une valeur dynamique avec laquelle nous osons de nouveaux savoir-faire, l'utilisation d'ingrédients inattendus, où nous bousculons les habitudes pour mieux grandir demain et se faire plaisir plus sagement. »

## #PLAISIR

### Vu d'ici

« Le plaisir des grands est de pouvoir faire des heureux », disait Blaise Pascal. Grâce à notre métier et savoir-faire nous rendons beaucoup de gens heureux. Chez Mademoiselle, cette célèbre citation prend tout son sens puisque notre plaisir est d'imaginer et créer les recettes qui feront le bonheur des petits comme des grands. Travaillant depuis quelques années au sein du service export, j'ai la chance de pouvoir interagir directement avec nos clients et de mesurer le plaisir qu'ils prennent en dégustant nos pâtisseries et de pouvoir les revendre sur leurs zones respectives. Le plaisir a donc cette vocation de se multiplier et de se partager dans le monde entier. »

### Vu d'ailleurs

« Tout plaisir est plaisir d'amour. » Grâce à Mademoiselle Desserts avec qui notre agence de communication collabore depuis plus de 10 ans, nous prenons à chaque lancement de nouveaux produits beaucoup de plaisir. Ensemble, nous imaginons des visuels gourmands, des storytellings innovants, des ambiances savoureuses pour le plaisir des yeux en attendant celui des papilles. La bienveillance, l'écoute et la confiance que nous accordons à l'équipe passionnée de Mademoiselle Desserts nous font vibrer "créativement" afin d'être au quotidien "in love with patisserie". »



Justine Crendal  
European Sales Manager  
Tincques, France



Laurence de Villiers  
Directrice de Création  
Agence Ponton 3



Christian BAUDU  
Responsable Supply Chain  
Argenton, France



Christian Rubellin  
Producteurs de Pommes  
en Corrèze

## #ENGAGEMENT

### Vu d'ailleurs

« Tout au long de ces vingt dernières années, une relation de confiance s'est créée avec Mademoiselle Desserts Valade grâce à sa fidélité au fil des années et une communication transparente. Producteur de pommes dont le métier est une passion, j'apprécie grandement l'intérêt que porte le groupe à notre collaboration de par leur exigence qualité produit. Un engagement n'est pas seulement évalué par la capacité à approvisionner mais également par la compréhension et le partage des méthodes de production. Accueillir l'équipe de Mademoiselle Desserts sur mes vergers est toujours un plaisir. L'engagement mutuel dans une relation locale est une force indéniable dans notre partenariat ! »

### Vu d'ici

« Je suis impressionné par la qualité des process et des produits, la qualité des ingrédients, le respect de la sécurité alimentaire, loin de certaines idées reçues négatives sur les pâtisseries industrielles. Je suis fortement rassuré et je le dis autour de moi désormais ! Cela génère des discussions avec mes amis ou ma famille. »

## 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.



## S'ENGAGER CHAQUE JOUR POUR OFFRIR À TOUS LE MEILLEUR DE LA PÂTISSERIE

### Fabrication et innovation

**68 887 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

🔥 Gaz + ⚡ Électricité

**82 083 388 Kwh**

💧 Eau

**3,22 m<sup>3</sup>** par tonne de produits fabriquée

### Humain

**1 808** collaborateurs

**50,4 %** hommes | **49,6 %** femmes

**40 ans** âge moyen

Des valeurs partagées conformes à notre charte éthique

### Sorties d'usine

♻️ Déchets

**70%** sont valorisés

### Solidarité

**451 827 €** Équivalent de pâtisseries données aux associations

**149** Associations soutenues

## CONSOMMATION



Notre gamme pâtissière est disponible en :

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

🛒 Grande distribution

🍽️ Restauration hors foyer

Marques consommateur



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

## « 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



## NOS PROGRAMMES CLEAN M et NUTRI M



Fin 2021 nous avons célébré les 5 ans de notre programme CLEAN M !

Ce sont 5 années d'implication, de recherches et d'amélioration produits qui ont permis de proposer des pâtisseries aux listes d'ingrédients simplifiées (diminution voire suppression des additifs controversés) et aux matières premières issues de filières durables (farine locale, huile de palme certifiée RSPO ségréguée...).



Le programme NUTRI M porte sur l'amélioration nutritionnelle de nos pâtisseries sur le plan nutritionnel. Concrètement, cela implique dans les recettes de réduire et parfois de supprimer l'emploi du sucre, du sel et/ou des acides gras saturés en faveur de l'emploi d'ingrédients riches en fibres et en protéines.

● **Séverine LAFURY,**  
Raw Material and Supplier controller,  
Corby, Royaume Uni



« En 2021, notre site de Taunton (UK) a supprimé le sorbate de potassium dans une majorité des recettes, a travaillé en collaboration avec nos fournisseurs pour l'éliminer dans les fourrages fruits mais aussi remplacer la cellulose par de la pectine. Notre site de Maidenhead (UK) a changé ses sources d'approvisionnements permettant l'utilisation de noix de coco séchées sans sulfites et de morceaux de caramel mou sans cellulose. »

### Nos objectifs

**Ingrédients :**  
**+6% de pâtisseries « clean » en 2022**

En 2021, 53% des volumes classés en vert selon notre référentiel interne très exigeant\* (+4% par rapport à 2020).

**RSE : minimum 2 « cerises » sur 3 pour tous nos produits**

selon notre référentiel interne\*

**Calculer l'impact environnemental de 5 produits tests.**

\*Disponible sur demande



## L'OUTIL DU FUTUR

L'entretien des équipements de production et des bâtiments, l'investissement dans des machines moins énergivores, l'achat de robots de palettisation pour optimiser les conditions de travail, le déploiement de logiciels de gestion et de traçabilité de l'information avec les ERP, la simplification de la logistique avale qui permet également de réduire le nombre de kilomètres parcourus par les camions..., tels sont nos principaux engagements pour maintenir le plus haut niveau de performance et d'engagements de nos activités. Le groupe a investi 27 millions d'euros dans ses usines en 2021.

### Nos objectifs

Déploiement du **nouveau système d'informations ERP** en France.

Mise en service du **nouveau bâtiment certifié BREEAM** à Tincques.

Lancement du **« hub » nord** à Arras pour l'internalisation du stockage des produits finis et leur expédition.

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



## LA MARQUE EMPLOYEUR

Ce qui est primordial chez MADEMOISELLE DESSERTS, c'est avant tout la Santé, la Sécurité des collaborateurs et la Qualité de Vie au travail. Tout est mis en œuvre dans cet objectif, des investissements majeurs ont été déployés pour l'aménagement des postes de travail. Ainsi, les collaboratrices et collaborateurs portent les couleurs de l'entreprise avec un engagement fort dans un Groupe en croissance qui recrutera plus de 150 personnes en 2022.

Dans ce contexte, les équipes RH œuvrent tous les jours pour favoriser l'épanouissement de tous, rendre fluide le dialogue social, promouvoir la diversité et le handicap, accompagner le changement en répondant aux exigences de performance du terrain.

### Nos objectifs

Nos objectifs consistent à nous faire connaître et reconnaître comme Employeur Responsable, transmettre nos valeurs et attirer des talents. Pour cela nous déployons les actions suivantes :

- **Attirer les talents** dès l'embauche de jeunes apprentis, quelque soit le secteur d'activité (notamment R&D, Qualité, ou Production) et créer des partenariats avec les écoles,
- **Développer notre visibilité en tant qu'employeur** en communiquant sur notre entreprise sur les réseaux sociaux et professionnels, au niveau local et national,
- **Promouvoir la mobilité interne** avec des actions d'accompagnement structurées, faire monter en compétences les collaborateurs.



## L'ENVIRONNEMENT

Nous avons réalisé nos bilans carbone en scope 1, 2 & 3, sur l'année de référence 2019 et pour l'ensemble de nos sites en France, en Angleterre et aux Pays-Bas. Nos outils nous permettent de définir notre trajectoire, les plans d'actions et indicateurs associés. Le scope 3 représente 95% des émissions totales de gaz à effet de serre du Groupe. De plus, nous poursuivons plus que jamais notre programme PACK M.

### Nos objectifs

Poursuivre nos actions de **réduction des consommations d'énergie** en investissant dans des équipements respectueux de l'environnement et moins énergivores. Pour rappel par exemple, le nouveau bâtiment en cours de construction à Tincques sera certifié BREEAM « green building ».

Nous poursuivons notre partenariat avec TRAACE pour la réalisation de nos **bilans carbone** et le suivi des plans d'actions. **Mademoiselle Desserts s'engage à réduire de 20% ses émissions à 2030.**

À 2025, nous souhaitons faire avancer encore plus vite notre **programme PACK M** pour réduire la consommation de matériaux d'emballages, papier-cartons, aluminium, plastiques, favoriser la part de recyclé et les matériaux recyclables. Aujourd'hui 87% de nos volumes d'emballages sont recyclables et 78% des matériaux constituant nos emballages (papier, aluminium) sont issus du recyclage.

2

# Proposer des produits et services responsables



2

FAIM  
«ZÉRO»

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

3

BONNE SANTÉ  
ET BIEN-ÊTRE

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

9

INDUSTRIE,  
INNOVATION ET  
INFRASTRUCTURE

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

## Des ingrédients "clean"

Dans le cadre de son programme CLEAN M, Mademoiselle Desserts a supprimé le E450 de toutes les nouvelles recettes de muffins référencées en 2021.



## À l'écoute du marché

### Notre Flan pâtissier

Notre flan pâtissier est réalisé selon une recette traditionnelle : de la farine locale issue des blés du Périgord, des œufs entiers, du lait frais, du beurre et un bon tour de main ! Cela, depuis 30 ans.

Le lait de vache représente 60% du total des ingrédients. Il s'agit de lait frais provenant d'élevages français, nourris sans OGM (<0,9%). Pour la plupart des recettes, le lait est collecté dans une zone géographique « AOP », appellation origine protégée



### Gluten free et Vegan

Les consommateurs veulent des produits « sans », sans gluten ou sans ingrédient d'origine animale par exemple, mais ils veulent du goût, du plaisir, de la qualité. Mademoiselle Desserts propose une large gamme de produits sans -gluten et de produits vegan fabriqués au sein de ses usines en Angleterre : gâteau au chocolat, carrot cake, caramel short cake, vegan cookies, gluten free and vegan spiced fruit granola....





### Le Bundt cake

C'est une des nouveautés incontournables que nous avons présentée au SIRHA : le Bundt cake. Il s'agit d'une base financier moelleuse et gourmande en forme de couronne, contenant une ganache fondante en son cœur. Il se décline avec un fourrage pâte à tartiner chocolat noisette, un fourrage framboise ou encore caramel !

### Notre présence au SIRHA

En octobre 2021 se tenait le SIRHA à Lyon. Nos équipes étaient présentes pour présenter nos nouveautés et savoir-faire : bundt cake, baby flan, brownie revisité, pots gourmands, marguerites... À cette occasion, nous avons un invité prestigieux, puisque Thierry Marx était à nos côtés.



### Take away....

Les livraisons et le « à emporter » ou take away, sont des tendances fortes depuis 2020 avec la crise sanitaire COVID, le tout dans un contexte où les consommateurs souhaitent faire attention à ce qu'ils mangent. Les



équipes anglaises ont développé toute une gamme de produits « food to go », comme le Gluten free Caramel Praline ou le Gluten free & Vegan Flapjack, ou encore les mini chocolate Brownies, en version Gluten free et Vegan.



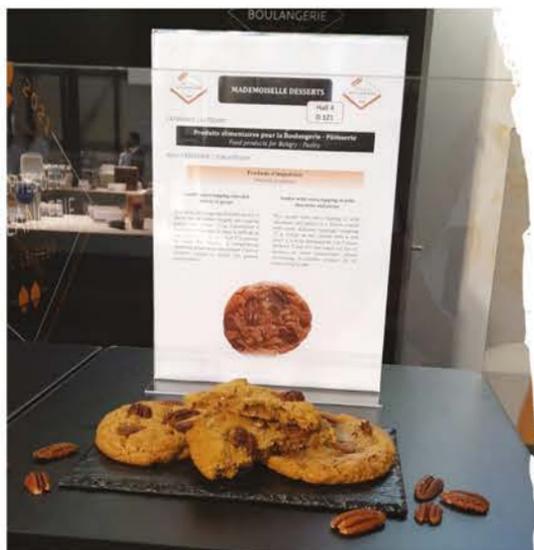
### The Lunch Show !

En septembre, notre équipe anglaise était présente au LUNCH SHOW de Londres ! L'occasion de présenter nos savoir-faire et nouveautés, comme les Red velvet ou les Carrot cakes en version mini.



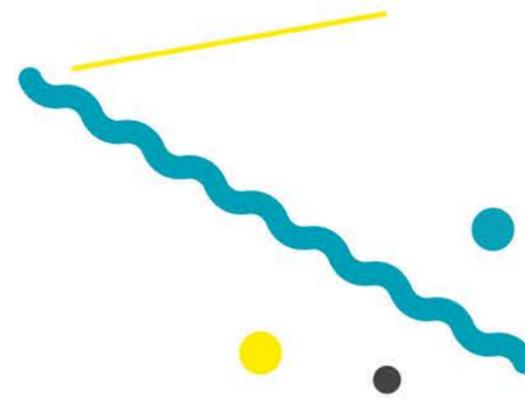
### Les pépites de la Boulangerie, juin 2021.

L'une de nos dernières innovations présentées au concours des Pépites de la Boulangerie 2021 était lauréate dans la catégorie IMPULSION. Il s'agit d'un nouveau Cookie Extra topping chocolat au lait et pécan. Ce produit a été identifié parmi les produits ou concepts les mieux adaptés à l'univers de la Boulangerie-Vienniserie-Pâtisserie, parmi un jury composé d'un collège de 9 boulangers artisans, réseaux, représentants des distributeurs MÉTRO et Transgourmet et d'experts du secteur qui ont eu l'occasion de mettre en œuvre et tester les produits.



### Le DRIVE, une première !

Des pâtisseries au rayon DRIVE, c'est une nouveauté pour Mademoiselle Desserts. En collaboration avec un de nos clients historiques, nous avons développé une gamme de pâtisseries pour le Drive en surgelés. Au-delà des recettes, des étuis spécifiques ont été créés.



### Des madeleines BIO dans les TGV et trains Intercités

Mademoiselle Desserts est fière de son partenariat avec Newrest en proposant 3 recettes BIO dans les TGV et trains Intercités : madeleines, brioches nature ou aux pépites de chocolat. Ces développements de nouveaux produits s'effectuent dans le respect des cahiers des charges et du code de conduite RSE du groupe Newrest Wagons-lits signé en juillet 2021.



### Co-développement avec Lotus Bakeries

Forts de notre expertise en pâtisserie, nous avons décidé de nous allier à l'expertise de Lotus Biscoff, leader du segment des spéculoos. Le résultat ? Des beignets & muffins au cœur coulant de pâte à tartiner spéculoos : la définition exacte de la gourmandise.



### Notre présence à l'International

"Le principal défi que nous rencontrons à l'international est celui de la culture pâtissière des marchés dans lesquels nous exportons. Et afin de relever ce défi, nous devons adapter nos pâtisseries aux goûts locaux mais aussi, faire rayonner la France à travers notre savoir-faire français. Par exemple et tout simplement, la paille ou les palmiers peuvent se décliner en plusieurs parfums ou décors pour la Corée."

Sabrina Brulhet, Asia Pacific Sales Manager



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

Les certifications sont indispensables à nos activités. Il s'agit d'un critère indispensable de référencement. Les équipes qualité donnent le rythme et animent chaque jour nos systèmes de management de la qualité et de la sécurité des denrées alimentaires.



SITE DE CORBY

## Traçabilité 100% garantie

« Le lancement d'IFS, notre système ERP sur les sites britanniques, a considérablement amélioré l'accès aux informations sur les produits et limité la gestion sous format papier. Ce système nous permet de garantir une traçabilité à 100% de nos matières premières. Le bilan massif d'une matière comme la farine ou le sucre, depuis sa réception jusqu'à la livraison du produit fini concerné, peut être réalisé en une heure. Une traçabilité complète de tous les ingrédients d'un produit fini peut être réalisée en deux heures » témoigne Samuel, service qualité de Corby.



## Formulation de nos recettes

Associé à l'ERP, le Logiciel BeCPG apporte de nombreuses nouvelles fonctionnalités qui permettent d'optimiser le travail de développement de produit : du sourcing au recettage, des pertes matières à la communication des informations techniques pour tous les intervenants : R&D, production, qualité, méthodes, sécurité, contrôle de gestion, client.

« À la fois logiciel de formulation et base de données de stockage, toutes les informations sont centralisées et consultables par tous, permettant une meilleure communication interservices », Karim Tounsi, chef de projets R&D.



## L'hygiène des mains, un incontournable

Au mois de mai, on célèbre la journée mondiale de l'hygiène des mains. Le site d'Argenton a organisé différentes animations autour de cette thématique. L'équipe Qualité a souhaité sensibiliser chaque collaborateur à l'importance de l'hygiène des mains grâce à une boîte à UV et un gel hydroalcoolique qui devient phosphorescent sous les UV. Rien n'est laissé au hasard, l'exigence en terme d'hygiène est de rigueur ! Une initiative renouvelée régulièrement.



## Déploiement du nouvel ERP en France

En France, les formations des équipes projet à l'ERP Sage ont démarré fin 2021 : Production, Planification, Logistique, Achats, Appro, Finances... beaucoup de métiers sont concernés. Plus d'une cinquantaine de personnes composant les équipes projets ont été formées et ont participé aux sessions de tests. Le démarrage opérationnel est prévu début 2022.



## BIO

Mademoiselle Desserts est fière de pouvoir proposer des produits certifiés BIO. Quatre de nos sites de production sont certifiés BIO pour garantir une traçabilité totale des process et des ingrédients issus de l'agriculture biologique. Il s'agit essentiellement de madeines, brioches et muffins.



# Proposer des produits toujours plus sains et responsables



## Davantage de pâtisseries « clean »



Depuis 2017, nos équipes achats, R&D, commerce et RSE travaillent ensemble dans le cadre du projet Clean M. Les objectifs ? Diminuer la liste des ingrédients, supprimer de ces listes les additifs et composés nocifs pour la santé des consommateurs et assurer un approvisionnement responsable et durable sur le plan éthique et environnemental.

## Des ingrédients « clean »

En 2021, Mademoiselle Desserts a redéveloppé son entremets "douceur griotte cerise", à base de mousse au chocolat blanc, de griottes pochées et de biscuit génois, sans huile de palme et sans gélatine.



## Le millefeuille et son décor cleané

L'équipe de Weert a récemment « cleané » le décor du millefeuille, en supprimant des additifs indésirables. Le colorant E133 est remplacé par un concentré de spiruline et de pommes. Le colorant E172 quant à lui, est remplacé par un mélange de curcumine et concentré rouge de betterave.

## Disons adieu au E450

En France, nos équipes R&D d'Argenton-sur-Creuse, Tincques et Valade ont travaillé à la suppression du E450. Elles ont trouvé une alternative à cet additif présent dans certaines de nos recettes et controversé pour sa teneur en phosphate. Le nouvel ingrédient plus sûr est autorisé en BIO.

Désormais toutes nos nouvelles recettes de pâte jaune, de fonds de tartes et de muffins seront réalisées sans E450.



## La nutrition au cœur des préoccupations



La santé des consommateurs est une des préoccupations premières de Mademoiselle Desserts. Depuis trois ans, le projet Nutri M a pour visée d'améliorer la qualité nutritionnelle de nos pâtisseries.

En 2021, nos équipes R&D ont travaillé sur une dizaine de produits iconiques du groupe tels que le flan, la tarte aux pommes, le framboisier, le croustillant au chocolat, ou encore la chouquette noisette. Au menu, réduction de l'apport calorique, diminution de la teneur en sucre, des quantités d'acides gras saturés et de sel.



## Clean M et Nutri M vos de l'intérieur

« Depuis l'enfance, la cuisine a toujours été une passion et je pense que j'étais destiné à travailler dans l'industrie agroalimentaire.

Chef et pâtissier de formation, je travaille aujourd'hui pour une entreprise, avec une équipe qui partage mon amour pour l'alimentation.

Créer des bons et beaux desserts est ce qui nous passionne mon équipe et moi. Mais ce que nous avons tous réalisé avec la crise du Covid-19, c'est l'importance d'un régime sain et nutritif.

C'est pour cela que nos projets Nutri M et Clean M sont si importants pour le groupe. Ils permettent de créer de délicieuses recettes de la meilleure façon possible. Comme on le dit si bien "Vous êtes ce que vous mangez" ».

Garry HEWINGS

NPD Controller, Taunton, Royaume Uni

## Entretenir l'outil de production

Le groupe, suivi par ses actionnaires, investit chaque année pour l'entretien des outils de production, des locaux, dans des nouvelles technologies, des nouvelles lignes de fabrication. En 2021, 27 millions d'euros ont été investis sur les sites en France, en Angleterre et aux Pays-Bas.



### Tincques 3 !

Grand projet de l'année, le Projet Tincques 3 a été lancé fin février 2021. Il s'agit de la construction d'une nouvelle unité de production qui permettra d'augmenter la capacité de fabrication de mini beignets à Tincques mais également la mise en place d'une ligne capable de lancer des innovations, produites en petites séries. Le bâtiment accueillera donc 2 lignes de production évolutives et automatisées pour les 9 étapes de fabrication des beignets, des zones de stockage de matières premières et de produits finis, des bureaux, locaux sociaux et techniques, et un nouveau parking. La livraison du nouveau bâtiment est prévue à l'été 2022 avec la création de 35 emplois.



### Le Cobot, robot collaboratif

Pour décorer certains de nos produits nous avons recours à un cobot ou robot collaboratif en remplacement de l'utilisation des poches à douilles utilisées de façon manuelle, et qui génère des gestes répétitifs pour les collaborateurs. Le cobot est conçu pour collaborer avec l'humain dans un espace de travail commun. Ce type de robot est très flexible et mobile, on peut l'utiliser et le déplacer très facilement dans les ateliers. À Broons, on l'utilise pour décorer les bûches roulées par exemple.



### Les tropéziennes à Renaison

L'agrandissement du site de Tincques va s'accompagner en 2022 du transfert des activités du site d'Aubigny-en-arts, entre Tincques et Renaison dans la Loire. Afin d'accueillir un nouveau procédé de fabrication sur le site de Renaison pour fabriquer les tropéziennes, ce dernier a dû se réorganiser. Des travaux ont été réalisés en 2021 pour le réaménagement complet de l'atelier et l'organisation de nouveaux bureaux pour les collaborateurs en charge de la production. Une étape clé pour de belles tropéziennes.



### Bâtiment certifié Breeam®

Le nouveau bâtiment sera certifié Breeam®. Cette certification environnementale valide la qualité environnementale de l'ouvrage et les solutions mises en œuvre dans une démarche développement durable. Le cabinet ELAN accompagne le Groupe dans ce projet. La certification Breeam® traite des thématiques de Management, Santé et Bien-être, énergie, transport, eau, matériaux, déchets, utilisation des sols et écologie, et pollution.

**BREEAM®**



### Une ligne muffins à Broons

Le site de Broons, plutôt spécialisé dans la fabrication d'entremets, se diversifie en 2021 grâce à l'investissement dans une nouvelle ligne de production de muffins. Cette gamme de muffins a été transférée depuis notre site de Tincques.

Cette ligne est équipée d'un robot qui permettra de démouler directement les muffins des plaques de cuisson dans les emballages blisters, opération qui était auparavant réalisée manuellement, l'ergonomie du poste de travail a donc été optimisée. L'objectif est également d'accompagner la croissance sur la famille muffin en générale, ce qui induira 25 emplois supplémentaires.



### Une nouvelle toiture à Argenton-sur-Creuse

La réduction des émissions de gaz à effet de serre est un enjeu environnemental majeur et intégré dans les actions Développement Durable de Mademoiselle Desserts.

Sur notre site d'Argenton-sur-Creuse, nous avons terminé des travaux de rénovation de notre charpente métallique pour supporter des tuyaux frigorifiques. Toute cela est un peu (voire beaucoup !) technique mais l'objectif est bien de remplacer les gaz fluorés restants dans certaines de nos installations de réfrigération par de l'ammoniac, le fluide frigorigène le plus recommandé pour faire du froid, qui est naturel et n'a pas d'impact sur le réchauffement climatique. Diverses étapes furent nécessaires et l'ensemble des installations seront en place pour début d'année 2022.



### Une ligne flambant neuve pour les scones

Un investissement de 150 000 livres sterling a permis de rénover les équipements de fabrication des scones à Maidenhead : un nouveau mélangeur plus grand et l'automatisation de l'arrivée d'eau, un bol de pétrin mobile pour transférer la pâte sur la ligne suite à des échanges de process avec le site de Valade qui utilise déjà ce système ou encore un nouvel extrudeur et une découpe qui permet différentes tailles de scones.



3

# Être un acteur économique responsable



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

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.

## Egalité

Le Groupe emploie 896 femmes, ce qui représente un taux de 50% des effectifs. L'ensemble de nos métiers est ouvert aux femmes comme aux hommes, que ce soit dans les métiers plus techniques au sein de nos ateliers de fabrication ou dans les services transverses comme le Commerce, Marketing ou le Contrôle de gestion. Les exemples de parcours de mobilité interne au sein du Groupe sont aussi bien féminins que masculins. Mademoiselle Desserts s'est toujours donné le devoir de les mettre en valeur et leur donne les mêmes droits au quotidien.



## Droits fondamentaux au travail

En 2022, Mademoiselle Desserts a pour objectif de mettre en place un dispositif de lancement d'alerte interne sécurisé et accessible à tous en ligne qui permettra à toutes les parties prenantes de signaler des comportements répréhensibles tels que la corruption, la discrimination, la fraude.

## Sedex

### Membres du SEDEX

7 sites du groupe Mademoiselle Desserts sont membre 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, à l'éthique des affaires.



## best companies™

### Best Companies

Avec une première session en Mars 2021 et une seconde en octobre, Mademoiselle Desserts UK a lancé sa première enquête sur la Qualité de Vie au Travail en choisissant le référentiel « Best Companies ». L'ensemble des équipes des sites de Corby, Taunton et Maidenhead a participé avec un résultat « One to watch », ce qui reflète un bon niveau d'engagement des sociétés. Des plans d'actions sont désormais établis pour 2022 en lien avec les équipes et les managers de chaque service.



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

Attirer les talents et accompagner nos collaborateurs dans leur développement grâce à la formation ! Tel est un des enjeux de notre Marque Employeur.

## Former !

Nous avons lancé en 2021 des sessions de formation « Managers de proximité ». Conçue en interne, cette formation inter-sites est construite sur la base de la définition commune de la fonction managériale. Le programme est concret, adapté au quotidien des activités de chacun dans l'entreprise et à la réalité du terrain.



## Se former....

....en R&D

Le service R&D de Valade a reçu le Chef doublement étoilé Thierry Marx et Joël Defives (Meilleur Ouvrier de France et Formateur boulanger) pour une formation sur le travail des pâtes poussées et le feuilletage salé. Brioche feuilletée, Babka, feuilletage salé, ce fut une belle occasion pour les équipes de découvrir comment travailler ces nouvelles pâtes et textures et créer des associations originales. Une expérience riche en découvertes, en compagnie de sommités du monde de la Pâtisserie, qui permettra d'impulser de nombreuses innovations.



....en production

A Taunton, les collaborateurs de la ligne 3 ont suivi une formation sur, notamment, l'emballage des produits. La ligne fabrique des tartes aux pommes et citron meringuée, des cheesecakes. L'objectif était d'analyser les gestes et conditions de travail pour améliorer, faciliter et fiabiliser les opérations au quotidien.



## Responsable de production à Corby

Nous avons accueilli à Corby, Liliانا Strong en tant que Responsable production. « J'ai rejoint l'équipe de Corby en septembre et me suis tout de suite sentie intégrée. J'apprécie vraiment l'intégrité et la loyauté de mes collègues et je viens travailler chaque jour avec le sourire. C'est important pour moi d'être satisfaite dans mon travail parce que cela booste mes performances et ma qualité de vie. Chaque job est différent, je pense pour ma part que la variété et la complexité parfois des process, les contrôles à réaliser, le soutien organisationnel sont des facteurs clés d'un bon fonctionnement ».



## Encourager l'alternance

Mademoiselle Desserts accueille 23 alternants au sein des différents sites du groupe. Le système de l'alternance permet aux étudiants d'acquérir une expérience professionnelle significative dans leur domaine d'étude et Mademoiselle Desserts leur offre des missions valorisantes et un véritable Système de tutorat adapté.

« Je suis alternante depuis 2 ans et demi sur le site de Mademoiselle Desserts Argenton. Après un DUT, j'étudie actuellement à l'ENSCBP au sein de la filière Agroalimentaire Génie Industriel pour devenir Ingénieur de Production. En 2 ans et demi, mon tuteur, Thomas Dupré, m'a confié plusieurs missions formatrices sur des sujets variés : de l'amélioration continue avec la réorganisation d'une zone de travail et la diminution des pertes matières, en passant par des missions touchant au management, en tant que chef d'équipe et/ou chef de projet avec un projet d'investissement pour une machine au conditionnement. C'est une alternance intéressante et une belle expérience. » témoigne Manon Infante, alternante en production à Argenton-sur-Creuse.

## 35 ans d'ancienneté !

À Taunton, Patrick Cridland a fêté ses 35 ans d'ancienneté. Patrick travaille au sein de l'équipe Hygiène : « Ce que j'aime par-dessus tout dans mon job, c'est travailler avec mes collègues, ils sont comme ma famille depuis toutes ces années ! ».



## Médaille des 20 ans

Plus de 20 ans d'ancienneté dans l'entreprise cela se fête ! Ainsi trois collaborateurs du site d'Argenton se sont vus récemment remettre la médaille du travail. Une récompense célébrée en présence de la Direction du site pour remercier l'engagement des collaborateurs.



## Conserver de bonnes conditions de travail

Les bureaux du site de Weert ont été rénovés ce printemps. Nouveaux sols, nouvelles peintures aux couleurs du Groupe, nouveaux luminaires, une rénovation réussie pour une meilleure Qualité de vie au travail chaque jour.



## Notre participation aux salons

À Arras, à Lomme ou encore à Périgueux, les équipes Ressources humaines de Mademoiselle Desserts participent activement aux salons de l'emploi. Ces salons sont des lieux d'échange et de partage avec les candidats. Le groupe est toujours en recherche d'opérateurs de production, de techniciens de maintenance, d'agents d'expédition et de logistique.



## À Valade, 8 étudiants poursuivent leur alternance en maintenance, Ressources Humaines, qualité, production, RSE....

Le groupe a pour ambition de leur apporter une expérience complète en leur assurant un environnement professionnel épanouissant et rythmé par les fondements de l'entreprise : Bienveillance, Audace, Plaisir & Engagement.



# Santé & Sécurité = Priorité Numéro 1



## Safety'M



C'est avec une certaine fierté que Jon Coombs et Corinne Escot ont présenté la nouvelle équipe Sécurité France, SAFETY'M qui rassemble les responsables Sécurité de chaque site, avec pour objectif de :

- Créer une dynamique Santé Sécurité inter-sites
- Rendre Homogène nos systèmes de management de la sécurité
- Partager et communiquer les bonnes pratiques
- Lancer des actions communes sur tous les sites



## Réduire le risque d'accidents

Depuis 2018, nous avons redoublé d'efforts afin de garantir la santé et la sécurité de chaque collaborateur. Troupe de théâtre, kinésithérapeute, simulateur de conduite, jeux de société et tant d'autres activités pour sensibiliser nos équipes à la santé et sécurité au travail. Une belle réussite qui nous a permis de diviser par deux le taux d'accidents. Dans cette même optique, lors de la prise de poste de nos collaborateurs, les échauffements et les mises en mouvements sont proposés. L'objectif est de prévenir l'apparition d'accidents du travail et de troubles musculosquelettiques.



## S'échauffer avant de travailler

Après une phase test mise en place en 2018 sur certaines équipes en production, les ateliers « échauffements musculaires » avant la prise de poste ont été étendus, sur le site de Broons, à toutes les équipes de production, mais également sur l'ensemble des services présents sur le site. 12 référents et 120 personnes ont été formés et ce programme a été reçu très positivement par les collaborateurs, notamment en production. L'objectif est de réduire les Troubles Musculo Squelettiques, mais les bénéfices de ce programme sont plus étendus : diminution des douleurs ressenties, cohésion de groupe et meilleure intégration des nouvelles recrues. Ces initiatives ont également lieu sur d'autres sites du groupe.



## Certification ISO 45001 à Valade

Le site de Valade a passé avec succès l'audit de certification ISO 45001. Cette norme internationale, qui remplace l'OHSAS 18001, a pour objectif l'amélioration de la Santé et de la Sécurité au travail.

Pendant 5 jours, l'auditeur vient sur le site pour interroger l'ensemble des services sur la gestion au quotidien de la sécurité : objectifs, management, communication, risques .... L'auditeur a souligné une très bonne culture et une sensibilité à la Sécurité à tous les niveaux. Seules deux non conformités mineures ont été notées.



## La plateforme « United Heroes »



Depuis 4 ans maintenant Mademoiselle Desserts est partenaire de la plateforme "Sports et Santé" United Heroes. Cette startup a bien grandi et la solution proposée s'est diversifiée et étoffée. Nous pouvons ainsi proposer à tous les collaborateurs du groupe, qu'ils soient basés en France, au Royaume-Uni ou encore aux Pays-Bas des activités sportives, du coaching en live, des conseils en nutrition et santé... Comme chaque année, l'équipe de Renaison a participé à « tout Roanne court » ou encore en décembre, le challenge "la course aux chocolats" a permis de régaler 20 collaborateurs tirés au sort, après avoir parcouru plusieurs kilomètres...



## 5 ans sans accident de travail avec arrêt au service approvisionnement à Valade

« Nous sommes fiers de pouvoir annoncer ce résultat ! Certains diront : "ils ne sont que 21 dans le service, c'est facile d'atteindre ce chiffre". Pourtant, quelques services sont davantage exposés aux risques Sécurité, c'est le cas du service APPRO. Par exemple, en 2020 nous avons comptabilisé 14 événements sécurité, dont 7 presque accidents de travail. C'est beaucoup plus que certains autres services. Aujourd'hui les contusions, les torsions et les douleurs sont les causes les plus rencontrées dans notre métier. C'est pour cela qu'au cours des dernières années, nous avons mis en place des outils d'aide à la manutention et nous avons imposé au minimum pour tous les magasiniers une formation de CACES 1. Les chutes de palettes de beurre, de cuves de 1000 L restent les événements les plus graves rencontrés pour lesquels le risque d'accident reste élevé. Ce résultat aujourd'hui, n'est pas le fruit du hasard mais bien le travail de 5 années, de communication, de sensibilisation, de formation, d'investissement et d'implication du personnel. C'est un travail d'équipe et de cohésion.



## Nouvelle trancheuse à beurre à Argenton

En septembre, le site d'Argenton s'est doté d'un nouvel équipement innovant : une trancheuse à beurre. Cet équipement permet une amélioration considérable des conditions de travail par une diminution des gestes répétitifs. L'équipement a prouvé son efficacité et les collaborateurs en sont très satisfaits. "Nous avons fait le bon choix", confirme Ludovic au service maintenance.



## Semaine de la Mobilité à Renaison !

En septembre, la semaine de la mobilité a mobilisé les équipes de Renaison et Argenton-sur-creuse, avec un challenge local organisé en région Auvergne-Rhône-Alpes, et de la marche nordique organisée par la ville d'Argenton.



● Anne-Marie DEMARS, Responsable Ressources Humaines à Renaison

« L'objectif est d'inciter les personnes à se questionner sur la place des piétons, des vélos, du covoiturage... dans nos modes de vie et de déplacements, pour nous et notre santé, et pour la préservation de notre environnement. Ce fut également l'occasion de cumuler des points sur notre challenge d'entreprise United Heroes grâce aux milliers de pas effectués ! Belles initiatives. »



# La préservation de l'environnement

## Notre trajectoire Carbone

En 2021, Mademoiselle Desserts a réalisé ses Bilans Carbone® avec l'outil TRAACE selon la méthode Bilan Carbone pour le périmètre France et le GHG protocol Corporate Standard pour les périmètres anglais et néerlandais. L'année de référence et de démarrage du suivi de notre trajectoire Carbone est l'année 2019 avec une intensité d'émission en scope 3 de 4,22 TeqCO<sub>2</sub>/T de produit fini. Ce scope 3 représente 95% de nos émissions pour le groupe et concerne essentiellement des matières premières agricoles d'origine animale et végétale. (L'intensité d'émission se définit comme le volume d'émission par tonne produite).

Mademoiselle Desserts est déterminée à mener une transition pour réduire de **20% l'intensité d'émission des scopes 1, 2 et 3 à 2030**. Nous souhaitons faire valider notre plan de réduction par l'initiative « Science-Based Targets » en 2022. Un programme de contribution à la neutralité carbone est également à l'étude pour financer des projets durables de séquestration carbone et de génération d'énergie renouvelable.

## Réduction de nos consommations d'énergie

En 2021, les émissions absolues du groupe en scope 1 & 2 étaient de 15 279 Teq CO<sub>2</sub>. En valeur absolue, ces émissions ont diminué de 8% par rapport à 2019 grâce à notre groupe GREEN (Groupe REseau ENergie) et à toutes les actions d'amélioration énergétique mises en place dans nos usines.

En intensité, ces émissions ont augmenté de 10% (c'est à dire nos émissions par rapport au tonnage fabriqué) par rapport à l'année 2019, année de référence du bilan carbone. Cela est lié au contexte de la crise sanitaire Covid et à la diminution de la production.

En 2022, nous avons pour objectif de réduire l'intensité de nos consommations, donc par tonnage fabriqué, de -5% en électricité et -3% en gaz.



**Jonathan EME,**  
Apprenti ingénieur au service maintenance, Valade, France

« Nous avons calculé que nos actions feront réduire de 47% notre consommation d'électricité au quotidien sur l'éclairage de notre site de Valade. Des actions de réduction des consommations d'énergie sont menées par les équipes, comme le relamping des ateliers de production. Il s'agit de remplacer les anciens néons par des néons LED. »

SITE DE VALADE

## Retrofit de nos installations froid

La réfrigération a un impact direct sur l'environnement et représente un enjeu important dans la lutte contre les gaz à effet de serre. La réglementation française se durcit dans le but de supprimer les gaz HFC (Hydrofluorocarbures) qui exercent un fort impact environnemental.

Dans ce contexte, Mademoiselle Desserts a lancé un programme de mise en conformité, rénovation et suppression de fluides frigorigènes fluorés de ses installations. Le but du projet est de designer des installations économes en énergies, basées sur l'exploitation d'un fluide naturel et neutre pour l'environnement. Cette philosophie permet d'accéder au dispositif des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) qui nous donne accès à une participation au financement des installations.

Après audits de nos sites français, nous avons réalisé les projets sur 5 usines : Argenton, Broons, Renaison, Saint Renan et Valade.

Ces projets ont permis de :

- mettre en place des systèmes de froid fonctionnant avec de l'ammoniaque ;
- mettre en place des systèmes de récupération de chaleur ;
- diminuer la consommation d'énergie électrique et gaz ;
- fiabiliser les installations et réduire les coûts d'entretien ;
- anticiper des futurs investissements.



**Quentin LAMOTHE**  
Ingénieur Projet Industrie

« Nos process requièrent le stockage et la surgélation des produits. Les installations de froid qui assurent ces bonnes conditions devenaient vieillissantes, énergivores et prochainement dans le viseur de la réglementation. Nous avons anticipé leur fiabilisation et leur impact environnemental en les remplaçant. Le projet nous permet de :  
- retirer 88%, 97% et 99% des HFC sur Argenton, Broons et Renaison ;  
- réduire nos consommations de 20% sur l'électricité et 70% sur le gaz.

La mise en place des installations a demandé un travail intense de suivi quotidien par les équipes de maintenances et travaux neufs de chaque site. »



En 2021, Mademoiselle Desserts a confirmé son engagement au sein de la communauté de Coq vert, initiée par bpifrance en lien avec l'ADEME et le Ministère de la Transition Écologique. Elle a

pour vocation de créer une émulation collective en faveur de la transition écologique. De nombreux ateliers de travail et d'échanges donnent des outils pour accélérer cette transition, qu'il s'agisse d'éco-conception, de bilan carbone ou encore de réduction de l'empreinte numérique. « Être ambassadeur c'est s'impliquer dans cette communauté et communiquer pour promouvoir les actions en faveur de la préservation de l'environnement ».



## Diminution de nos consommations d'eau



Le poste de nettoyage des équipements est clé dans l'industrie alimentaire. Pas de production ni de respect des denrées alimentaires lors des activités de fabrication sans équipements propres. Et c'est un recommencement quotidien. Nos équipes sont formées, efficaces et nous veillons à ce que leurs conditions de travail soient les plus adaptées et les consommations d'eau les mieux optimisées. À Broons nous avons récemment réaménagé et amélioré la

zone de plonge. L'investissement dans des équipements plus adaptés permet de réduire les consommations d'eau.

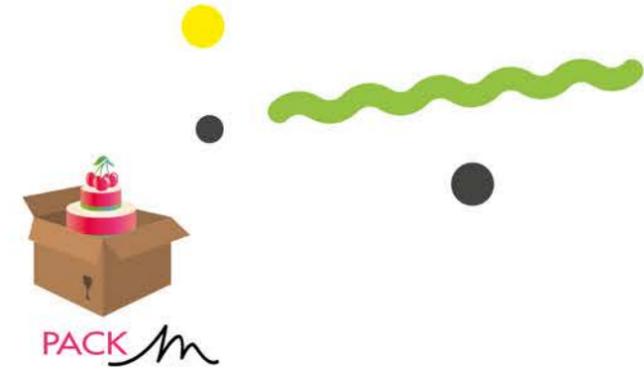
## Tri des masques usagés

L'utilisation du masque a véritablement explosé avec la crise du Covid-19 et cela l'est encore plus dans notre filière où il est indispensable. La ville de BROONS a choisi de mettre en place une collecte et un recyclage de ces masques. Ainsi, depuis plusieurs mois, l'ensemble du personnel de Broons a des poubelles spécifiques pour récupérer les masques usagés. Ces poubelles en forme de « DONUT » ont été placées aux points de distribution des masques neufs et dans les vestiaires. Les containers sont vidés par la mairie puis les masques sont transformés en granulés, « matière première secondaire », qui pourra être utilisée dans l'industrie, notamment automobile ou textile. Tout cela est financé par la mairie de Broons. Une belle collaboration.



**Edouard GIRARDIN,**  
Pilote du programme Pack M et chef de projet Emballages chez Mademoiselle Desserts

« Pack M c'est réduire l'impact environnemental de Mademoiselle Desserts en travaillant sur l'emballage. Cela passe principalement par la réduction de la quantité d'emballage lorsque cela est possible, l'utilisation de matières recyclées et recyclables sans toutefois compromettre la qualité sanitaire et visuelle de nos pâtisseries. »



## Optimisation de nos emballages produits

Optimiser le conditionnement de nos produits fait partie de notre programme Pack M. Cela permet de diminuer les quantités d'emballages plastiques et cartons, ainsi que les espaces vides lors du transport.

En 2021, Mademoiselle Desserts a réduit de 10 tonnes sa consommation de plastique en retravaillant l'épaisseur des emballages tout en conservant la résistance. Le groupe a des plans d'actions pour accroître cette diminution de plastique en 2022, des tests sont en cours de finalisation sur les sites de fabrication concernés. Par exemple, en 2022, les blisters en plastique utilisés pour l'emballage des mini beignets seront réduits de 50 microns. Cela permettra de diminuer de 15 tonnes la quantité de plastique. À terme, l'emballage en plastique sera remplacé par un emballage en carton.

À Saint Renan, en travaillant sur l'optimisation du rangement des produits dans les cartons et la palettisation, Mademoiselle Desserts s'engage à supprimer 600 kg de cartons par an sur une référence, des fonds de tartelettes sucrés, ce qui permettra également de supprimer l'utilisation de 81 palettes bois.

# S'engager pour la société et être solidaire



crise au 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 et responsables



Conscient de ses responsabilités, le groupe a mis en place le programme Clean M visant à améliorer et à favoriser la durabilité de ses approvisionnements d'un point de vue éthique et environnemental. La politique d'achats responsables du groupe implique notamment de veiller au respect des bonnes pratiques d'élevage, de soutenir des pratiques agricoles respectant les écosystèmes, de valoriser les matières premières issues de filières nationales et locales et d'encourager les fournisseurs à respecter leurs propres engagements en termes de responsabilité sociétale. Le groupe progresse régulièrement de façon engagée vers des approvisionnements plus vertueux en farine, lait, beurre, sucre, œuf, chocolat, fruits...

### Favoriser les approvisionnements nationaux

83% du volume de nos achats de matières premières et d'emballages proviennent de fournisseurs nationaux. Mademoiselle Desserts favorise les achats nationaux dès que possible : farine, lait, œufs, sucre, pommes... et réduit le nombre d'intermédiaires pour travailler directement avec les fournisseurs. Le service Achats évalue aussi les risques de la chaîne de valeur, qu'ils soient politiques et juridiques, économiques, industriels, droits humains... Un barème a été établi et permet de sélectionner et d'anticiper au maximum les risques. Des audits Qualité sont également réalisés selon un planning annuel réfléchi avec les équipes.

### Des pommes fraîches et locales pour Valade

Mademoiselle Desserts Valade utilise une quantité importante de pommes fraîches pour la réalisation de ses pâtisseries. Depuis une vingtaine d'années le site travaille directement avec Monsieur Rubellin, producteur de pommes situé à moins de 70 km de l'usine. Régulièrement, nos équipes se rendent sur ses vergers en Corrèze pour entretenir cette collaboration. Ces moments de partage et de visite du domaine sont essentiels pour comprendre et prendre conscience du travail de notre fournisseur et partenaire.



### Des produits au cacao et chocolat bientôt certifiés Rainforest Alliance

Depuis 2015 et 2016, nos sites de Weert et Tincques sont certifiés UTZ. Depuis 2020, les certifications UTZ et Rainforest Alliance ont combiné leurs exigences en un seul label : Rainforest Alliance Certified. Par rapport à la certification UTZ les critères ont évolué et sont plus exigeants intégrant davantage la responsabilité sociétale. Mademoiselle Desserts veut faire perdurer son engagement en s'adaptant et répondant à ces nouvelles exigences.



**Sarah TROMAS**  
Acheteuse

« Au sein du Groupe Mademoiselle Desserts France, 100% de nos approvisionnements en sucre provient de l'Union Européenne. 80% de ce sucre provient du territoire Français Métropolitain. Il est important pour nous d'être au plus proche de nos fournisseurs et de privilégier des circuits courts afin de réduire notre impact environnemental. Cela permet également de rémunérer au bon prix les agriculteurs et de préserver une filière connaissant des tensions relatives au climat. Cette filière française est de plus en plus demandée dans les cahiers des charges de nos clients et nous nous engageons auprès de nos fournisseurs afin de respecter le besoin de nos productions. »

### 100% d'œufs de poules issues d'élevage hors cage d'ici 2025

Depuis 2017 le groupe s'était fixé comme objectif d'utiliser 100% d'œufs de poules élevées hors cage à horizon 2025. Cette transition répond aux besoins des consommateurs ainsi qu'aux enjeux de bien-être animal. Cette année encore nos indicateurs ont progressé, avec 37% de nos approvisionnements réalisés avec des œufs de poules élevées hors cage. Parmi ceux-là, 9% sont issus de poules élevées en plein air, le reste étant issu de ponte au sol ou d'élevage biologique. En 2022, nous poursuivons nos engagements en France. Sur nos sites en Angleterre et aux Pays-Bas, 100% des œufs utilisés sont déjà issus de poules élevées hors cage et principalement en plein air.

# Nos initiatives solidaires en 2021 ...

## Dons de brownies à City Harvest

L'association londonienne CITY HARVEST est un des bénéficiaires des dons réalisés en 2021 par Maidenhead. Cet organisme offre des denrées alimentaires aux personnes qui en ont besoin, par l'intermédiaire d'associations comme la Livingstone House. Le site de Maidenhead a fait don de 3200 parts de Baxt Boston Brownies. Ce geste solidaire a été accueilli avec joie par les membres de l'association.



## Une collecte organisée en interne



Sur le site de Corby, une de nos collaboratrices a organisé un événement nommé « Bring a tin week ». Les collaborateurs du site étaient invités à faire des dons de produits en conserve pour l'association Corby Foodbank. Ils ont joué le jeu, une vraie réussite !



## Dons aux clubs de sport

Les clubs de sport ont été affectés par la crise du Covid-19. Les entreprises ayant elles aussi été touchées par la crise, les opportunités de collecte de dons des clubs de sport ont largement diminué. Afin de soutenir le club de football Chard Utd FC le site de Taunton a fait don d'une somme leur permettant d'acheter des équipements et un nouveau maillot.

« Cela nous a permis de maintenir financièrement notre club à flot dans des moments difficiles, le Covid-19 ne nous permettant pas de mener à bien quelque collecte de fonds que ce soit » Steve Scriven (président) et l'ensemble des joueurs.



## Dons aux Banques Alimentaires

Mademoiselle Desserts est partenaire des Banques Alimentaires depuis plusieurs années. Cette année, c'est l'équivalent de 354 819,00 € de pâtisseries qui ont été données.

Les collaborateurs de Valade sont allés plus loin en participant à la collecte nationale. Le 26 novembre, nos équipes se sont mobilisées pour collecter dans les GMS de Dordogne des produits alimentaires à destination des Banques Alimentaires. Ce fut un moment de solidarité, engagé et convivial, essentiel pour faire face à la hausse de la demande d'aide alimentaire.



## Dons à l'occasion de l'Octobre Rose

À l'automne et à l'occasion de l'Octobre Rose, le comité des fêtes de Condat-sur-Trincou organisait une journée conviviale dont les bénéfices ont été versés au Comité Féminin de Dordogne œuvrant pour la prévention et le dépistage des cancers du sein et du colon. À l'occasion étaient organisés une randonnée ainsi qu'un repas auquel Mademoiselle Desserts Valade a contribué en faisant don de pâtisseries. Ce sont environ 80 personnes qui se sont réunies ce jour-là et qui ont permis une collecte de près de 1000€ en faveur de l'association.



## Christmas Jumper Day

À l'approche de Noël, nos équipes du UK ont enfilé leur plus beau pull de Noël pour participer au Christmas Jumper Day. Cet événement est en fait une campagne de financement organisée par l'association Save the Children qui vient en aide aux enfants issus de milieux défavorisés. En y participant Mademoiselle Desserts a porté sa pierre à l'édifice avec 248€ collectées pour l'association.

21 NOVEMBRE 2021

## Marche départementale pour la lutte contre les violences faites aux femmes

Programme : [www.dinan.fr](http://www.dinan.fr)

Le CLSPD de Dinan et les communes associées proposent, avec ses partenaires, 3 randonnées pédestres (2,5 km / 5 km / 8,5 km)

Accueil à partir de 13h à la Salle du Clos Gastel, Léhon



Pass sanitaire obligatoire dans les lieux clos. Port du masque et respect des gestes barrières.

Contact : L'Atelier du 5 Bis  
02 96 39 38 21  
actions.clspd@dinan.fr



## Non aux violences faites aux femmes

En novembre et dans le cadre de la semaine des Droits et de l'Égalité, une marche départementale contre les violences faites aux femmes était organisée à Dinan et dans les communes limitrophes. Mademoiselle Desserts Broons n'a pas hésité à participer en faisant don de pâtisseries proposées en collation en fin de parcours.



# Indicateurs RSE 2021

## 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 - PACK 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 CO<sub>2</sub> (scope 1 & 2)

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 2021

306 M €

0

Depuis 2014

11 ODD  
de l'agenda 2030 de l'ONU

Depuis juillet 2018

100 %

3

27

100 %

7

19,24

16 587

81 %

50 %

353

838

15 279

3,22

70%

84 %

451 828 €

149

## 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](http://www.globalcompact-france.org)

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

254 personnes recrutées en 2021 ; 19 alternants sur les sites français en 2021.

Tous les sites sont intégrés dans nos programmes "M"

Bio, Vegan, Gluten free

Entretien des infrastructures, sécurité, énergies

Tous les sites sont certifiés

Périmètre : 3 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

2021



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

CONTACT

**BARBARA BOSQUETTE**

Responsable communication  
& Développement Durable

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