

# RAPPORT RSE 2021





# SOMMAIRE

Éditorial de Jean-Luc Bordeau 02

Notre raison d'être 04

Nos implantations 05

Notre démarche RSE 06

RESPONSABLE POUR **LA PLANÈTE** 08

1 | **Réduire** notre empreinte carbone sur toute la chaîne de valeur 10

2 | **Préserver** la ressource en eau 14

3 | **Prendre soin** des animaux tout au long de notre chaîne d'approvisionnement 16

RESPONSABLE POUR **UNE NUTRITION TOUJOURS PLUS SAIN**, ACCESSIBLE À TOUS 20

1 | **Garantir** la sécurité des aliments 22

2 | **Promouvoir** une meilleure nutrition pour tous 24

RESPONSABLE **POUR LES FEMMES ET LES HOMMES** DE LA DIVISION 28

1 | **Préserver** la santé et la sécurité au travail 30

2 | **Favoriser** les meilleurs développements professionnels 33

3 | **Encourager** l'engagement des collaborateurs 36

**LA DÉMARCHE RSE** DE LACTALIS INGREDIENTS 36

Matrice de matérialité 38

Méthodologie de suivi d'activité 39

Tableau d'indicateurs 40





# ÉDITORIAL

Jean-Luc BORDEAU,  
Directeur général Lactalis Ingrédients

## Quelles sont les spécificités de l'activité de Lactalis Ingrédients ?

Au sein du Groupe, notre métier est de transformer le lait en divers types d'ingrédients sous forme de poudre. Collecté tous les jours mais en quantité variable selon les saisons, le lait est un produit périssable et doit être traité rapidement quelle que soit la demande. La poudre, elle, est un produit à durée de vie longue, conservable à température ambiante. Nous sommes donc la seule division du Groupe à avoir pour point d'entrée la production et non la commande. Cette singularité de gestionnaire de volumes fait de nous la variable d'ajustement indispensable au Groupe pour gérer ses excédents une fois les produits de grande consommation livrés à la grande distribution (lait, fromages, beurre, crème, yaourts). N'oublions pas non plus que nous traitons aussi les co-produits du lait : le sérum issu des fromageries, le babeurre produit en beurrerie. Rien n'est jeté, tout est valorisé.

Ces caractéristiques font de nous la seule division du Groupe à n'avoir que des clients industriels, pour la plupart de l'agro-alimentaire, de la nutrition, et possiblement dans

le futur de la pharmacie. Notre mission est donc de valoriser la disponibilité de nos matières premières, lait et co-produits, dans le cadre d'une démarche qualité engageante.

Nous sommes conscients de la dimension énergivore de cette activité de concentration et de séchage du lait ; la production de vapeur nécessite une grande quantité d'énergie thermique. Notre activité industrielle génère des rejets (gaz à effet de serre, eaux usées, matières organiques...). La réduction de ces impacts est donc dans notre ADN. En tant que division consommant le plus d'énergie au stade de la transformation – chaque année, nous traitons 2,5 milliards de litres de lait –, notre responsabilité environnementale est pour nous un enjeu majeur. C'est pourquoi nous la traduisons aujourd'hui en objectifs chiffrés évaluables.

## L'amont laitier met aussi en jeu votre responsabilité sociétale. Pouvez-vous préciser comment ?

Cet aspect est en effet fondamental tant auprès des producteurs de lait, soucieux de pérenniser leurs exploitations, qu'auprès de nos clients, sensibles aux impacts

de la partie amont de leurs produits. Transversale à toutes les divisions, la question du sourcing est gérée au niveau central du Groupe.

Compte tenu du nombre important de producteurs – 13 000 pour la France –, elle mobilise notre capacité à avancer ensemble selon des standards environnementaux communs. Pour cela, à l'écoute continue de nos clients, nous prenons en compte leurs exigences tant en matière de qualité du lait que, de plus en plus, de bien-être animal et d'environnement.

C'est ainsi que nous faisons aujourd'hui de celui-ci un des objectifs prioritaires. Peu à peu, nous progressons : côté division, grâce à la consolidation d'une relation de confiance avec nos clients, côté Groupe grâce à l'accompagnement des producteurs. Nous parvenons ainsi à des résultats planifiés atteignables, crédibles auprès des producteurs, acceptés par les clients.

En février 2021, ce dialogue a abouti à la mise en place de la feuille de route du Groupe intégrant tous les scopes du protocole GHG. L'amélioration continue de la qualité est un processus long et exigeant qui ne peut être mené qu'en étroite concertation avec les producteurs.

## Quelles actions avez-vous mises en place en direction de votre troisième grande partie prenante : les collaborateurs ?

En 2020, nous avons été la première division du Groupe à publier notre rapport RSE. Avec 1 500 collaborateurs dont 1 300 dans nos 18 usines, nous sommes particulièrement attentifs à la sécurité et au bien-être au travail des hommes et des femmes sans lesquels l'entreprise ne serait pas ce qu'elle est. C'est pourquoi nous avons mis en place notre baromètre managérial qui, chaque année, mesure le niveau de satisfaction des collaborateurs en termes de santé-sécurité, mais aussi de qualité de vie au travail et de développement des compétences. Le baromètre représente aujourd'hui une source majeure d'informations, qui nous nourrit et nous engage.

C'est dans cette logique de développement des compétences des collaborateurs que nous avons créé la Lactalis Ingrédients Academy, pool de formateurs internes qui partagent leur expertise. Ces actions contribuent à ce qui me tient particulièrement à cœur : le plaisir de venir travailler tous les matins.

C'est le sens des Trophées QVT (Qualité de Vie au Travail) annuels : identifier et récompenser les bonnes pratiques et les initiatives, les partager et avoir la fierté de les améliorer d'année en année.

## Quelles sont les principales avancées mesurables depuis la publication du premier rapport en 2020 ?

Le premier bénéfice de ce rapport est qu'il est devenu un véritable sujet de discussions et d'échanges entre les équipes. À ce titre, il constitue un vrai levier d'émulation. Ensuite, il nous permet, sur la base des indicateurs du Groupe et dans une logique d'amélioration continue de nos résultats, de suivre notre progression sur les trois priorités de notre responsabilité que nous avons identifiées : la préservation de l'environnement, la qualité de nos produits, le bien-être au travail des collaborateurs. Sur ces trois axes, chaque rapport va désormais établir un bilan, fixer de nouveaux objectifs et leurs plans d'actions. Appréciée de nos clients, cette démarche participe à la relation de confiance durable que nous nous attachons à développer. Ainsi, depuis 2019, nous avons atteint les objectifs que nous nous étions fixés à horizon 2025 pour la réduction de notre consommation d'eau (-5 %) et de nos émissions de gaz à effet de serre, scope 1 (-10 %).

En termes de perspectives, conscients de notre marge de progression en matière de sécurité, nous nous sommes fixés l'objectif de diviser par 2 le taux de fréquence des

*C'est en lien étroit avec nos parties prenantes, producteurs, clients et collaborateurs, que nous concevons notre responsabilité d'entreprise.*

accidents de travail à horizon 2024. L'atteinte de cet objectif passe par un engagement très fort du CODIR, qui s'est engagé dans la définition et le suivi des axes stratégiques de la démarche sécurité.

Pour conclure, je souhaite revenir sur la particularité de notre métier. Transformer le lait en poudre, c'est en extraire les 90 % d'eau qu'il contient. Offrir une large gamme d'ingrédients laitiers, c'est faire le cracking du lait. Pour cela nous sommes très dépendants de l'évolution des technologies. C'est pourquoi, pour relever le défi de l'alimentation de demain, nous investissons tout particulièrement dans des technologies plus vertueuses, en ayant comme préoccupation de réduire nos impacts sur l'environnement pour chaque projet industriel.

# LA RAISON D'ÊTRE LACTALIS INGREDIENTS

« Expert mondial de la transformation et de la valorisation du lait en une large gamme d'ingrédients, notre responsabilité est de répondre aux enjeux d'une alimentation saine, accessible à tous.

Cette vision est guidée par l'exigence de construire avec nos clients une relation de confiance, fiable et durable. »



# PRODUCTEUR MONDIAL D'INGRÉDIENTS LAITIERS

## Activité

Chiffre d'affaires :  
**1,4 milliards €**

**1 500** collaborateurs

## Volumes

Lactosérum : **5,5 milliards**  
de litres traités par an

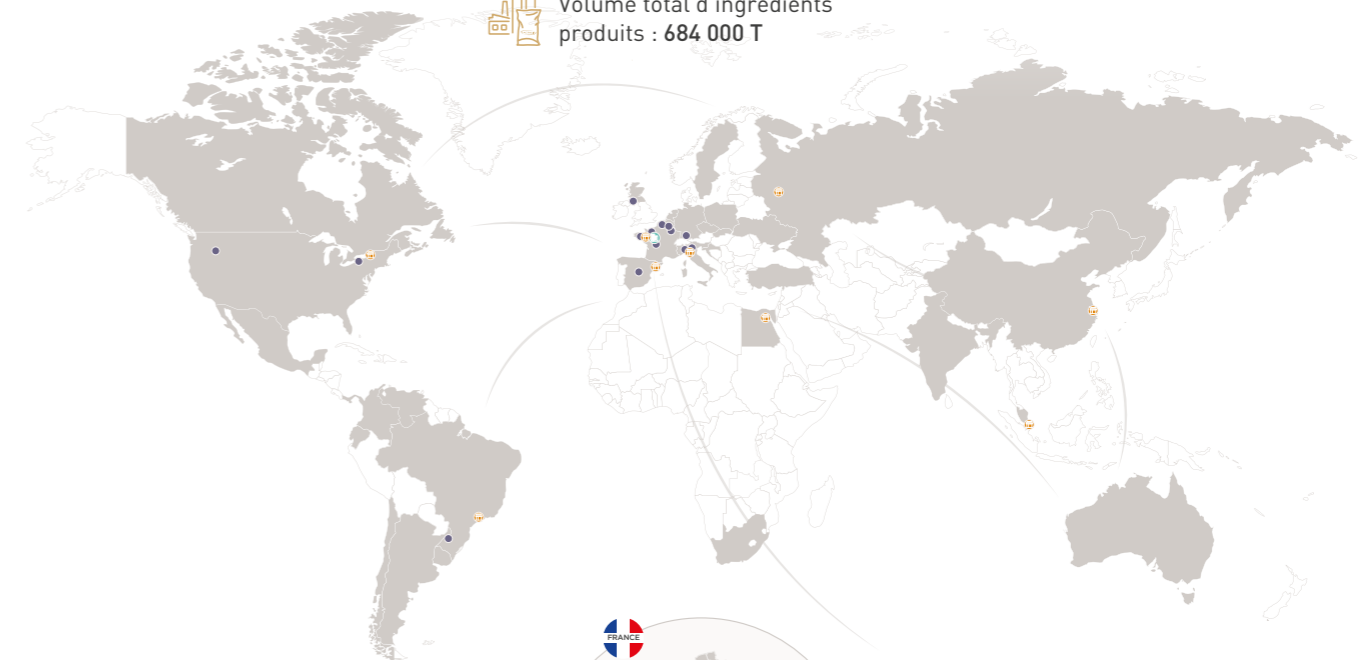
Lait : **2,5 milliards**  
de litres traités par an

Volume total d'ingrédients  
produits : **684 000 T**

## Présence mondiale

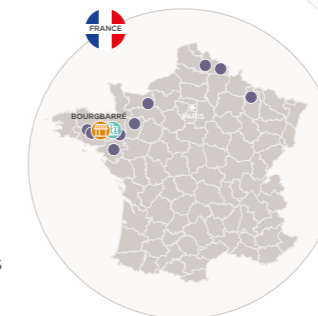
**18 sites de production**  
dans le monde entier

Actif dans plus de  
**100 pays**



## Présence mondiale de Lactalis Ingredients

- Siège Lactalis Ingredients
- Bureaux de vente Lactalis Ingredients
- Sites de production d'ingrédients



Être au cœur de nos marchés  
est essentiel pour nous

Basé dans l'ouest de la France, Lactalis Ingredients est présent sur tous les continents grâce à un réseau croissant de bureaux de vente et de sites de production locaux.





« Une politique RSE crédible et pragmatique inspire confiance, fédère, mais attire aussi les nouveaux talents. »

**AGNÈS BAUDET-BARBEZANT**

DIRECTRICE GÉNÉRALE QUALITÉ ET RSE GROUPE

**La satisfaction des consommateurs et des clients est une préoccupation centrale du Groupe. Pour répondre à l'évolution de leurs attentes sur nos produits et nos modes de production, il a été décidé d'associer la RSE au Département Qualité. Cette Direction Qualité et RSE a été confiée à Agnès Baudet-Barbezant. Chargée de développer au niveau international ces deux thèmes désormais liés, Agnès Baudet-Barbezant est directement rattachée au Président. Un signal fort qui montre que notre rentabilité est aujourd'hui indissociable de notre responsabilité.**

**Comment Lactalis joue-t-il son rôle dans le défi climatique collectif ?**

À la fondation du Groupe en 1933, la Terre était peuplée de 2,5 milliards d'habitants. D'après les projections des Nations Unies, lorsque Lactalis fêtera ses 100 ans, nous serons près de 8,5 milliards. Or, la capacité de notre planète à fournir de l'énergie, de la nourriture, ou sa capacité à absorber les effluents et les déchets est limitée. Les rapports du GIEC montrent aussi l'urgence climatique, son impact sur les populations et la biosphère.

*Nous devons accélérer la transition de nos modèles, et la dimension mondiale du Groupe est pour cela une chance !*

Nos modes de production actuels contribuent à ces impacts ; nous avons donc une responsabilité autant qu'un rôle à jouer. Nous devons accélérer la transition de nos modèles, et la dimension mondiale du Groupe est pour cela une chance ! Notre effet d'entraînement nous permet d'explorer et de répliquer localement et rapidement les solutions (économie d'énergie ou d'eau, par exemple) qui ont fait leurs preuves ailleurs. En 2020 et 2021 nous avons consulté nos parties prenantes, identifié nos priorités, puis mesuré nos impacts et pris des engagements. Nos premiers enjeux clés : le climat, la circularité de nos emballages et le bien-être animal.

**Malgré la volatilité économique actuelle, comment le Groupe Lactalis assure-t-il à ses parties prenantes qu'il conserve bien sa dynamique RSE ?**

Nous avons une responsabilité éthique. Il y aurait un paradoxe insoutenable à ne pas se soucier de l'environnement dans lequel vivront les populations, alors même que nous leur offrons l'alimentation dont elles ont besoin pour se construire et se projeter dans l'avenir. À plus court terme, il est impossible aujourd'hui d'envisager la performance économique de l'entreprise, sans prendre en compte nos performances sociétales et environnementales. D'ailleurs, la RSE est aussi un levier d'excellence opérationnelle (optimisation énergétique, réduction des déchets), de motivation des collaborateurs et de réputation.

**Comment engagez-vous les collaborateurs dans l'aventure RSE de Lactalis ?**

Une politique RSE crédible et pragmatique inspire confiance, fédère, mais attire aussi les nouveaux talents. Nous avons besoin de cette créativité pour challenger et orienter notre feuille de route. Nous devons aussi nourrir cette culture RSE interne. Plus de 300 experts internes dans le monde, de différents métiers, ont ainsi collaboré à la construction de nos engagements Groupe. Ils ont collecté puis analysé près de 600 000 données pour construire nos ambitions collectives. Cette aventure humaine est une fierté !

# DEUXIÈME RAPPORT RSE : LACTALIS INGREDIENTS S'ENGAGE TOUJOURS PLUS

Avec ce deuxième rapport RSE, Lactalis Ingredients poursuit son engagement responsable formalisé en 2019. Nous répondons ainsi à l'exigence croissante de nos clients, après la crise de la Covid-19, de garantir une activité durable contribuant à la transition des pratiques agricoles et d'élevage. Notre conviction est en effet que seul l'accompagnement crédible et pragmatique de cette transition peut garantir la dignité des producteurs, la santé des consommateurs, la pérennité de l'emploi des collaborateurs, donc celle de l'ensemble de la filière.

Cette responsabilité s'inscrit dans la démarche RSE définie par le Groupe. **Vis-à-vis de la planète**, nous voulons respecter le bien-être animal, réduire notre empreinte carbone, préserver la ressource en eau. **Vis-à-vis des consommateurs**, nous nous attachons à proposer des ingrédients sûrs contribuant à une alimentation saine, et accessible à tous. **Vis-à-vis des femmes et des hommes de la division**, nous menons une politique de préservation de leur santé et de leur sécurité, de développement professionnel et de qualité de vie au travail.

Pilotée par le Groupe, cette ambition a abouti en 2020 à la création de l'équipe RSE Groupe et, en 2021, à la création de la Direction générale Qualité et RSE.

Elle est portée par un réseau de référents RSE qui, dans chaque pays d'implantation, contribue à développer et diffuser au quotidien cette culture de la responsabilité.

Pour assurer l'opérationnalité de ces orientations dans une logique d'amélioration continue des pratiques, Lactalis Ingredients a mis en place une politique de certifications basée sur trois grandes normes : ISO 14001 pour l'ensemble du Groupe, FSSC 22000 et Sedex pour la division. Cette politique, notamment avec notre participation à Sedex, plateforme collaborative de partage de données de sourcing responsables relatives à la chaîne d'approvisionnement, répond aux exigences actuelles de nos clients en matière de sourcing, de sécurité, d'environnement et de dimensions sociale et éthique des affaires. Dans le cadre de l'adhésion du Groupe au Global Compact de l'ONU, cette politique s'inscrit également dans les objectifs de développement durable (ODD) des Nations-Unies, notamment de lutte contre la faim dans le monde, d'éducation, d'utilisation de l'eau, des énergies propres, de travail décent et de protection de la planète.

Amorcée depuis plus de trois ans par la division et enrichie par la forte demande de nos clients professionnels, cette politique est aujourd'hui portée à tous les niveaux du Groupe.





# RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE

**Entreprise aux origines familiales, depuis plus de 85 ans, le groupe Lactalis est lié à l'histoire des territoires.** La terre est donc dans notre ADN d'industriel laitier. C'est donc naturellement, en tant que groupe laitier international leader, que nous nous mobilisons pour la préserver.

Ainsi, dès 1999, le Groupe a décidé d'aller au-delà des démarches collectives en lançant sa charte « Cap sur l'Avenir », régulièrement mise à jour depuis. Les éleveurs signataires s'engagent à adopter les meilleures pratiques concernant la santé, l'alimentation, le bien-être et la sécurité de leurs troupeaux, la qualité du lait produit, la réduction de la consommation d'énergie et la protection de la ressource en eau.

Pour le Groupe, la mutualisation de ces bonnes pratiques dans l'ensemble des pays où il opère est un enjeu majeur.

La division Lactalis Ingrédients décline ces orientations au travers des liens de confiance qu'elle entretient avec ses parties prenantes, d'une politique continue de certifications et de la recherche de solutions industrielles visant à réduire son empreinte carbone et à préserver la ressource en eau sur tous ses sites de production. Notre adhésion à Sedex, plateforme collaborative pour le partage de données de sourcing responsables relatives à la chaîne d'approvisionnement et qui intègre une partie sur l'environnement, est un des leviers de notre engagement.








# 1 | RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE SUR TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR

Le changement climatique est devenu l'un des grands défis de notre époque. Il affecte déjà notre vie quotidienne : augmentation des températures, sécheresses, orages intenses montrent l'urgence à agir concrètement pour réduire les émissions de gaz à effet de serre dans le monde. En tant qu'entreprise industrielle internationale de l'agroalimentaire présente sur toute la chaîne de production et à forte composante agricole, nous sommes conscients de la nécessité de prendre toute notre part sur la voie d'une planète plus résiliente. Afin de contribuer à un avenir bas carbone, nous agissons sur nos propres opérations (scopes 1 et 2)<sup>1</sup>, et avons identifié notre impact sur toute notre chaîne de valeur (scope 3). En 2021, nous avons effectué le recensement de nos émissions carbone sur la base de la méthodologie du GHG Protocol et en prenant comme référence notre niveau d'émissions 2019. À partir des résultats, le Groupe a élaboré sa feuille de route (scopes 1&2), destinée à réduire ses émissions de gaz à effet de serre, et continue de l'enrichir. À partir de 2022 le Groupe travaillera sur sa feuille de route pour le scope 3.

**2021**  
**95,5 %**

DE CONFORMITÉ À LA CHARTE DE BONNES PRATIQUES D'ÉLEVAGE DU GROUPE, « CAP SUR L'AVENIR » SUR LE VOLET ENVIRONNEMENT



1. Scope 1 : émissions directes ; scope 2 : émissions indirectes liées aux consommations d'énergie ; scope 3 : autres émissions indirectes  
2. Gaz couverts par le Protocole de Kyoto : dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), méthane (CH<sub>4</sub>), protoxyde d'azote (N<sub>2</sub>O), hydrofluorocarbures (HFC), perfluorocarbures (PFC), hexafluorure de soufre (SF<sub>6</sub>), trifluorure d'azote (NF<sub>3</sub>).

## Le GHG protocol

Le GreenHouse Gas protocol (« GHG Protocol »), est un protocole international pour la mesure et la gestion des émissions de gaz à effet de serre<sup>2</sup> provenant des activités des secteurs privé et public. Il fournit des exigences et conseils aux entreprises et organisations qui font l'inventaire de leurs émissions de GES.



## AGIR SUR TOUTE LA FILIÈRE AMONT ET AVAL

Nous avons conscience qu'en tant qu'entreprise du secteur laitier, plus de 80 % de nos émissions de GES se produisent au-delà de nos opérations directes, tant en amont qu'en aval de notre chaîne de valeur. Notre principale matière première, le lait, est ainsi la source majeure de nos émissions indirectes de GES.

Afin d'assurer l'alignement de nos objectifs avec les recommandations scientifiques de l'Accord de Paris, nous nous sommes engagés début 2022 dans la Science Based Targets initiative (SBTi)<sup>3</sup>. La validation de notre démarche nous permettra d'accélérer les actions de réduction de l'empreinte carbone que nous menons déjà.

Pour le Groupe, adopter le GHG Protocol, c'est s'engager aux côtés des plus grands groupes internationaux à adopter les normes de comptabilisation des gaz à effet de serre les plus utilisées au monde.

## LA PRODUCTION LAITIÈRE EN AMONT

Il est essentiel d'engager le dialogue avec l'ensemble de nos partenaires pour accélérer la réduction de nos émissions indirectes (dites de « scope 3 »), en lien notamment avec l'activité de nos éleveurs et fournisseurs.

### Deux solutions innovantes

Nous avons adopté la solution Valorex Eco-Sens pour estimer la quantité de méthane produite lors de la digestion de l'animal, qui permet de mieux équilibrer l'alimentation. En 2021, nous avons engagé une mesure de l'empreinte carbone sur un premier échantillon de 700 fermes, représentant 50 % de notre collecte mondiale de lait ; nous avons sélectionné l'outil Cool Farm Tool de la Cool Farm Alliance pour réaliser ce diagnostic avant d'analyser les résultats.

3. L'initiative Science Based Targets (SBTi) est un projet conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Pacte mondial des Nations unies (UNGC), du World Resources Institute (WRI) et du Fonds mondial pour la nature (WWF), et l'un des engagements de la coalition We Mean Business. La SBTi définit et promeut les meilleures pratiques de fixation d'objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre, et évalue de façon indépendante les objectifs des entreprises.

4. Pathways to Dairy Net Zero est une initiative internationale visant à accélérer les mesures de lutte contre le changement climatique dans le secteur laitier mondial. Plus de 80 organisations représentant 30 % de la production laitière mondiale soutiennent pour l'instant cette initiative.



## Optimiser nos transports

De la collecte du lait à la livraison des produits partout dans le monde, le transport est omniprésent sur toute la chaîne de valeur du Groupe. Le fret international se fait exclusivement par voie maritime, moins consommateur d'énergie que le transport aérien. La division Lactalis Ingrédients est le premier affréteur de France en containers dry non réfrigérés.

- 10 600 containers de 40 pieds ;
- 9 400 camions en 2021.
- 5 090 T de CO<sub>2</sub> en 2021.

## Objectifs Groupe de réduction d'émissions de Gaz à effet de serre

- Réduction d'au moins 25 % de nos émissions scope 1 et scope 2 d'ici fin 2025 (base year : 2019).
- Réduction d'au moins 50 % de nos émissions scope 1 et scope 2 d'ici fin 2033 (base year : 2019).
- Objectif « Carbon Net Zero » d'ici fin 2050.
- Engagement de Lactalis dans l'initiative « Pathways to Dairy Net Zero »<sup>4</sup>.



## Partenariat Earthworm : diminuer la part de soja et d'huile de palme dans l'alimentation et lutter contre la déforestation

Pour préserver le rôle des forêts dans la séquestration du carbone et la protection de la biodiversité, le Groupe Lactalis est engagé dans la lutte contre la déforestation autour des problématiques liées à l'huile de palme et au soja. En partenariat avec l'ONG Earthworm, le Groupe identifie l'empreinte indirecte, liée à la part de soja et de palme dans l'alimentation des vaches, et directe en termes de volumes d'achat d'huile de palme. Sur l'empreinte indirecte : 100 % du lait produit fera l'objet d'une évaluation en exploitation sur les volumes et l'origine de l'huile de palme, du soja et de leurs dérivés utilisés dans l'alimentation animale d'ici 2025 (2026 au Brésil). Sur l'empreinte directe : en 2021, Lactalis Ingrédients a d'ores et déjà remplacé 100 % des volumes d'huile de palme utilisés pour les poudres de lait réengraissées par de l'huile de palme certifiée RSPO.



### LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE

**86 %**

DES ÉLEVEURS PARTENAIRES PRIVILÉGIENT LE PÂTURAGE, SOIT PLUS DE 78 % DU LAIT COLLECTÉ

ECO-SENS

**-12 %**

D'ÉMISSIONS DE GES DES VACHES / 220 ÉLEVEURS UTILISATEURS

COOL FARM TOOL  
MESURE DE L'EMPREINTE CARBONE DE

**1 300**

EXPLOITATIONS DIRECTES AU SEIN DE 8 PAYS, REPRÉSENTATIVES DE PRÈS DE 50 % DE LA COLLECTE DE LAIT MONDIALE DU GROUPE LACTALIS (9,8 MILLIARDS DE LITRES)

## RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE SUR NOS PROPRES OPÉRATIONS

La performance environnementale fait partie des objectifs des sites de Lactalis Ingrédients. La plus grande part de notre empreinte carbone se situe dans le métier de séchage, qui nécessite beaucoup d'énergie pour évaporer l'eau.

Pour faire face à ces enjeux, nous agissons sur deux fronts. Nous renforçons notre démarche de certification en déployant la norme environnementale internationale ISO 14001.

En parallèle, nous mettons en place des actions industrielles pour réduire nos émissions (scopes 1 & 2). Cela passe par l'amélioration de notre efficacité énergétique, le passage à des sources d'énergie renouvelable et le suivi de l'innovation afin d'adopter de nouvelles opportunités.

### Objectif de certification

→ ISO 14001 : certification de tous nos sites d'ici 2024.

### LES CHIFFRES CLÉS DE LACTALIS INGRÉDIENTS

**305 178** eqCO<sub>2</sub>

GES SCOPE 1&2 HORS ÉMISSIONS FUGITIVES & MOBILES EN 2021

## Trois projets de transition énergétique

### SOCIÉTÉ LAITIÈRE DE RETIERS Une chaufferie qui valorise les déchets CSR (Combustibles Solides de Récupération)



- 70 % de consommation de gaz sur le site
- 60 % d'émission de CO<sub>2</sub> (base année 2019)
- 33 400 T/an de consommation de CSR (240 000 T sont produites en Bretagne soit une valorisation de 15 % du gisement de CSR régional)
- 31 M€ d'investissement dont plus de 30 % seront financés par l'ADEME dans le cadre de l'appel à projets « Énergie CSR »

En partenariat avec Sèche Environnement, spécialiste de la gestion des déchets industriels et ménagers, la Société laitière de Retiers remplace sa chaudière à gaz naturel par une chaufferie CSR (combustibles solides de récupération). Grâce à l'utilisation de déchets non valorisables, cette chaufferie permettra de diminuer la part des énergies fossiles et de réduire significativement son empreinte environnementale. Le projet sera complètement opérationnel fin 2025.

« Le gaz représentait 90 % de notre consommation d'énergie. Une grande partie sera remplacée par la combustion de déchets, énergie recyclable. Cette chaudière permettra aussi de réduire l'enfouissement et de structurer une filière de valorisation des CSR en Bretagne. Ce procédé est tout à fait adapté à un très gros consommateur d'énergie comme Retiers », souligne



Bruno Alix, directeur de la Société laitière de Retiers.

### VILLARROBLEDO Une aire de panneaux photovoltaïques et un thermocompresseur



- Panneaux photovoltaïques**
  - Surface : 9 468 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques
  - 2022 : 50 % d'énergie renouvelable ; 2024 : 80 %
  - Réduction de 1 720 T CO<sub>2</sub>/an
  - Production de 4,8 GW soit 25 % de l'énergie consommée sur l'ensemble du site
- Thermocompresseur**
  - Consommation de gaz de l'atelier de séchage : divisée par 3
  - Investissement : 2 M€

Le contrat signé entre Villarrobledo et Iberdrola en janvier 2021 prévoit l'installation d'une aire de panneaux photovoltaïques, qui fourniront 20 % de la consommation d'énergie du site. Le fournisseur construira et exploitera les panneaux, l'usine achètera 100 % de l'électricité produite. Le chantier démarrera en août 2022. Par ailleurs, une installation de concentration membranaire a été mise en service en 2022. Cette modification permettra de diminuer la consommation d'énergie fossile utilisée auparavant pour la production de vapeur.

« L'abandon de la cogénération était un objectif du Groupe. Nous nous sommes donc donné des moyens conséquents. Le modèle économique des panneaux photovoltaïques – revente des excédents au réseau – nous permet d'avoir la maîtrise de notre consommation énergétique dans

le cadre d'une vision durable », estime Samuel Alvarez Cabrero, directeur de l'usine de Villarrobledo.



### WALHORN Des surfaces de toits de panneaux photovoltaïques



- Couverture de 9 000 m<sup>2</sup> de toiture après rénovation (magasins de stockage et ateliers de production UHT) par 4 800 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques
  - 5 % de la consommation d'électricité du site
- Investissement** : partenariat avec un tiers investisseur ENERSOL

Dans le cadre de la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> voulue par le Groupe, l'usine de Walhorn, en partenariat avec ENERSOL, met en place des panneaux photovoltaïques sur une partie de ses toitures. Le projet, qui se déroule dans les conditions réglementaires locales, a obtenu en septembre 2021 les « certificats verts », nécessaires en Belgique pour investir dans l'énergie renouvelable. La finalisation des modalités techniques entre les partenaires (communauté germanophone, municipalité, assurances, instances du Groupe) est en cours. La mise en service est prévue pour 2022.

« À Walhorn, les panneaux photovoltaïques sont une solution écologique complémentaire de la cogénération. Ici, la seule limite tient à la prise de position de l'administration locale, qui n'autorise pas à déployer les panneaux photovoltaïques en zone agricole

et rend donc le volume d'énergie produite dépendant de la surface de toitures disponible », explique Paulin Lemarchand, directeur de l'usine de Walhorn.

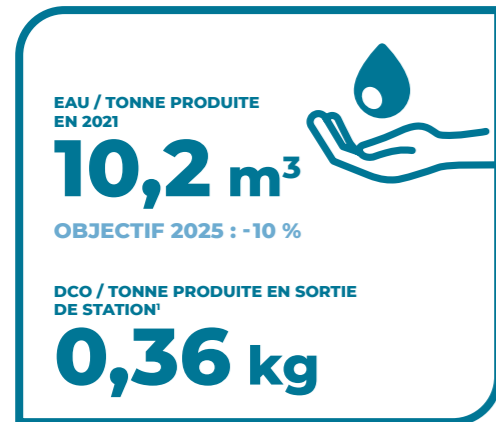






## 2 | PRÉSERVER LA RESSOURCE EN EAU

Depuis l'amont pour abreuver les animaux, jusqu'à son traitement en aval en station d'épuration, l'eau est omniprésente dans les activités du Groupe. Il est donc de notre responsabilité d'en user de manière raisonnée. C'est pourquoi les premières stations d'épuration ont été mises en place il y a plus de 40 ans. La transformation du lait et de ses coproduits en ingrédients fait de la consommation d'eau un enjeu prioritaire pour Lactalis Ingrédients, les process de transformation du lait représentant 30 % de notre empreinte eau.



### PRÉSERVER ET RÉUTILISER L'EAU

Dès 1999, le Groupe a lancé sa charte de bonnes pratiques d'élevage, « CAP sur l'avenir », qui engage notamment les éleveurs signataires à adopter des pratiques d'économie d'eau et à protéger la ressource. Pour cela, il les accompagne par des financements, de la formation ou du soutien technique.

Chez Lactalis Ingrédients, une grande partie de notre empreinte eau provient de son utilisation au stade de la transformation. La mise en place dans les usines de la division d'équipements de nettoyage en place (NEP) permet le recyclage de l'eau et limite le prélèvement d'eau non indispensable.

### VEILLER À LA QUALITÉ DES EAUX REJETÉES

L'eau rejetée dans la nature revient dans les champs où pâturent les vaches et dans tout l'environnement humain. La qualité des effluents d'aval engage donc tout particulièrement notre responsabilité vis-à-vis de l'écosystème naturel. C'est pourquoi, afin de pouvoir opérer les traitements et analyses de la charge polluante conformes aux dernières normes en vigueur, nous avons entrepris un vaste programme de rénovation de nos stations d'épuration.

1. Demande chimique en oxygène : quantité d'oxygène utile pour dépolluer une eau.

Chaque usine Lactalis Ingrédients dispose de sa propre station d'épuration. Les stations de Petit Fayt, Vimoutiers et Saint-Florent sont en cours de rénovation. Compte tenu de la capacité de traitement de nos stations, nous nouons aussi des partenariats avec des entreprises locales pour le traitement de leurs effluents réguliers.



### RETIERS : LE CHOIX DU RECYCLAGE

« La production de lactose infantile et pharmaceutique exige un niveau de pureté très élevé, donc l'utilisation d'une grande quantité d'eau. Recycler cette eau présente deux grands intérêts. D'abord, nous diminuons très fortement nos prélèvements d'eau dans l'environnement. Le volume sorti de la station d'épuration en est d'autant réduit, limitant notre impact sur le milieu naturel. Ensuite, nous travaillons actuellement sur notre STEP pour piéger le phosphore et la DCO résiduelles afin de rejeter une eau non plus à l'état "médiocre", mais "bon". Ces différentes actions contribuent à la préservation des ressources naturelles. »



**Bruno ALIX**  
Directeur de la Société laitière de Retiers

### FOCUS

La transformation du lait liquide en poudre s'opère par évaporation/séchage. Ce process consiste à éliminer par évaporation les 90 % d'eau contenus dans le sérum et le lait. Plutôt que d'envoyer directement cette eau extraite en station d'épuration, elle est réutilisée dans un circuit de nettoyage : d'abord « polishée » pour en supprimer tous germes et produits chimiques, elle devient une eau « ingrédient » pasteurisée pouvant être réutilisée pour la fabrication du lactose. Ce n'est qu'à ce stade, et non plus à celui de l'extraction, qu'elle est envoyée en station d'épuration.





## 3 | PRENDRE SOIN DES ANIMAUX TOUT AU LONG DE NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

En tant que troisième collecteur mondial de lait, nous accordons une attention particulière à tous les animaux de notre chaîne d'approvisionnement, notamment aux 5 millions d'animaux qui fournissent le lait que nous transformons (vaches, bufflonnes, brebis et chèvres). Nous avons une responsabilité envers eux et les reconnaissons comme des êtres sensibles. Il existe par ailleurs un lien étroit entre leur bien-être et la qualité du lait. Ainsi, contribuer au bien-être animal permet d'améliorer les performances de nos éleveurs partenaires et de répondre aux attentes des consommateurs et des citoyens.

### LES AMBITIONS DU GROUPE

- 100 % de nos techniciens laitiers seront formés au bien-être animal d'ici 2023<sup>1</sup>
- 100 % de nos volumes directs de lait feront l'objet d'une évaluation en exploitation sur le bien-être animal d'ici 2025 (d'ici 2026 au Brésil)<sup>1</sup>
- Élimination de la caudectomie en routine d'ici 2022<sup>1</sup>, et de l'écornage en routine d'ici 2025

### AGIR DANS LE RESPECT DES NORMES

Nous collectons du lait dans 49 pays auprès de systèmes d'élevage très hétérogènes. Nous avons donc développé une approche du bien-être animal à la fois crédible au niveau international et pertinente au niveau local. Premièrement, les «cinq libertés», qui sont largement reconnues (notamment par l'Organisation mondiale de la santé animale - OIE), constituent notre pierre angulaire. Ensuite, nous privilégions une approche scientifique en nous appuyant largement sur les protocoles Welfare Quality® (qui définissent des procédures d'évaluation du bien-être animal), ainsi que sur l'expertise du Welfare Quality Network dont nous sommes devenus membre associé en 2021. Enfin, comme des chartes nationales sont souvent déjà en place, nous nous appuyons sur elles autant que possible.

### AMÉLIORER LES PRATIQUES GRÂCE À NOS PARTENAIRES

En 2021, nous avons réalisé une vaste évaluation sur 700 fermes pilotes réparties dans 9 pays, représentatives d'environ 50 % de notre collecte mondiale de lait (22 milliards de litres).



**96,7 %**

DU LAIT COLLECTÉ EST CONFORME À LA CHARTE « CAP SUR L'AVENIR » DU GROUPE, SUR LES CRITÈRES BIEN-ÊTRE ANIMAL

1. Les ambitions s'appliquent à nos opérations liées aux volumes directs de lait cru (de vache) collectés par Lactalis dans 8 pays pilotes : Australie, Belgique, Brésil (branche Lactalis Do Brazil), France, Italie, Espagne, Royaume-Uni et États-Unis (branches Lactalis American Group et Stonyfield). Ces volumes directs représentent 45 % du volume annuel total de lait cru collecté par Lactalis (environ 9,8 milliards de litres. Chiffres de 2021).

La méthodologie d'échantillonnage utilisée pour sélectionner les fermes pilotes a été définie avec notre partenaire Wageningen University & Research pour permettre l'extrapolation des données. Nous avons ensuite partagé les résultats avec des ONG renommées et nos experts internes, pour établir la Politique Bien-être Animal du Groupe Lactalis: une tolérance zéro à l'égard de la cruauté envers les animaux, la structuration d'une démarche d'amélioration continue avec nos éleveurs et nos techniciens laitiers et la publication annuelle de nos progrès. Pays par pays, nos équipes sont encouragées à aller au-delà de cette politique Groupe si la maturité locale le permet.



### « Signes des Vaches » – Cow Signals

Les vaches émettent en permanence des signes qui traduisent leur bien-être et leur santé. La méthode « Signes de vaches » – CowSignals – développée par le vétérinaire hollandais Jan Hulsen apprend à observer et interpréter les différents signes émis par les animaux.

Une vingtaine de points peuvent être observés chez la vache pour s'assurer de sa santé et de son bien-être. Une vache saine aura une respiration calme, le ventre plein, le poil brillant... À l'inverse, une vache en mauvaise santé ou inconfortable aura les oreilles basses et froides, les yeux enfoncés, ou encore les membres enflés.

Lucile Mérienne, technicienne laitière chez Lactalis témoigne : « La méthode « Signes de vaches » permet de proposer au producteur un ensemble de solutions relativement faciles à mettre en œuvre. Souvent, il suffit de quelques aménagements : pousser davantage une barre aux logettes, écarter légèrement les cornadis ou modifier l'emplacement des abreuvoirs. Cette méthode permet de se mettre à la place de l'animal pour améliorer son bien-être et gagner en efficacité technico-économique. »

### Boviwell

Le Groupe Lactalis s'est engagé dans la démarche interprofessionnelle française (CNIEL) visant à valoriser les bonnes pratiques d'élevage sur la base d'indicateurs crédibles et pertinents.

**L'objectif : apporter des réponses aux consommateurs toujours plus attentifs au respect du bien-être animal.**

L'outil « Boviwell », sélectionné par la filière, permet de mettre en avant les bonnes pratiques des éleveurs et identifier les voies d'amélioration envisageables. Ce diagnostic permettra aux techniciens et aux éleveurs d'échanger sur les pratiques relatives au bien-être animal mises en œuvre sur l'exploitation.

Une observation des animaux et de leur environnement sera également effectuée par le technicien. Les points d'attention porteront sur les blessures, les boiteries, la propreté des animaux ou de leur état d'engraissement par exemple. Dans le bâtiment, seront mesurées la facilité d'accès aux abreuvoirs, leur propreté ou encore la surface disponible pour les animaux. **À l'issue du diagnostic, l'exploitation obtient un score global bien-être animal et un score détaillé pour chacune des 5 libertés fondamentales<sup>2</sup> définissant le bien-être animal.**

Le technicien peut proposer à l'éleveur des pistes d'amélioration et des solutions pour gagner en performance.



**60**

TECHNICIENS ONT ÉTÉ FORMÉS FIN 2021 À LA MÉTHODE « SIGNES DE VACHES » – COW SIGNALS, L'UNE DES FORMATIONS LES PLUS RECONNUES EN MATIÈRE DE BIEN-ÊTRE ANIMAL DES VACHES

2. Les 5 libertés fondamentales du bien-être animal selon l'Organisation mondiale de la santé animale :  
L'absence de faim et de soif  
L'absence d'inconfort  
L'absence de maladies et de douleurs  
L'absence de peur et de stress  
L'expression des comportements de l'espèce



# RESPONSABLE POUR UNE NUTRITION PLUS SAIN, ACCESSIBLE À TOUS

**Notre mission définit qui nous sommes, comment nous gérons nos activités.**

Nous sommes animés par la passion du lait. À partir de cette matière première, notre plus grande responsabilité est de transformer et de valoriser le lait en une large gamme d'ingrédients afin de répondre aux enjeux d'une nutrition saine, accessible à tous.

Il en découle la réponse à deux grands enjeux de société. Il s'agit d'abord d'approvisionner nos clients avec des aliments sûrs. Pour cela, nous encadrons nos activités par la norme FSSC 22000. Nous y ajoutons le suivi de l'indicateur « Bon du Premier Coup », qui évalue notre capacité à atteindre nos objectifs qualité produits, sans perte de matières, réduisant ainsi l'impact environnemental que représente le traitement de produits non conformes.

Le deuxième enjeu consiste à promouvoir une meilleure nutrition pour tous et partout. Dans ce cadre, nous lançons en 2022-2023 une campagne d'analyse des valeurs nutritionnelles sur l'ensemble de nos produits. Elle est destinée à répondre à la demande de transparence du consommateur final grâce à une meilleure information de nos clients. En parallèle, conscients de notre responsabilité en tant qu'acteur mondial de l'alimentation et de la nutrition, et engagés pour la satisfaction de nos clients, nous poursuivons notre politique d'innovation afin de répondre aux besoins nutritionnels de chaque catégorie de consommateurs.







# 1 | GARANTIR LA SÉCURITÉ DES ALIMENTS

Le lait et ses dérivés sont des produits très particuliers : issus du vivant, ce sont des matières fragiles qu'il faut traiter rapidement et dont la qualité doit être maîtrisée tout au long du process. Ces produits qui nourrissent toute la planète doivent répondre à des exigences très diverses selon les applications, les cultures, et même les profils individuels de nos clients ou de leurs consommateurs. C'est pour relever ces défis que nous déployons la norme FSSC 22000 et que nous nous attachons à produire et à livrer, chaque jour, à travers le monde, des ingrédients sûrs respectant précisément les cahiers des charges sur lesquels nous nous sommes engagés.



## FAIRE FACE À DES DEMANDES EXIGEANTES

L'ensemble de nos clients a un haut niveau d'exigence. Ils peuvent avoir diverses attentes sur les aspects fonctionnels : résistance aux traitements thermiques pour des produits UHT, forte élasticité pour le beurre incorporé dans des pâtes feuilletées, couleur blanche pour du lactose destiné aux crèmes glacées... L'écoute de ces attentes est primordiale pour les orienter sur la bonne référence. Il est ensuite important de leur livrer le produit correspondant au cahier des charges attendu, nos ingrédients ayant un impact sur leurs produits finis.

Les recettes destinées aux nourrissons ou jeunes enfants sont particulièrement exigeantes, et requièrent toute notre attention. Mais quels que soient les clients et les recettes, la sécurité sanitaire est non négociable.

## UNE MAÎTRISE PERMANENTE DE LA QUALITÉ DES PRODUITS

Dans ce contexte particulièrement sensible, toute la chaîne hiérarchique de Lactalis Ingrédients est engagée, tant en France que dans les autres pays d'implantation de nos usines. Pour garantir la sécurité de nos produits, nous avons donc choisi le cadre de fonctionnement de la norme FSSC 22000. Cette norme apporte un cadre de travail structurant et tourné vers la sécurité des aliments à chaque instant et pour chaque maillon de la chaîne. Ce référentiel permet également de répondre à l'attente de certains de nos clients, qui souhaitent une reconnaissance par le GFSI (Global Food Safety Initiative).

**La norme FSSC 22000**  
FSSC 22000 est un système international de certification de la sécurité des aliments, GFSI. Visant en particulier le secteur de la fabrication des denrées alimentaires, il garantit un système de management de la sécurité des aliments et fournit la preuve d'un engagement à identifier, évaluer et maîtriser les dangers. Répondant aux exigences de conformité légale et de qualité-sécurité des aliments, il constitue un outil de mesure, d'amélioration et de suivi des performances.

AUJOURD'HUI, **93%** DES USINES DE LA DIVISION SONT CERTIFIÉES FSSC 22000. OBJECTIF 2025 : 100% DES USINES FOOD CERTIFIÉES.



### 2 QUESTIONS À

**Stéphanie HERMON**

**Responsable qualité de la Société Laitière de Mayenne**

### Quelle est la finalité de la norme FSSC 22000 et quelles en sont les principales exigences ?

*Cette norme vise à maîtriser la sécurité des aliments à chaque étape de fabrication et implique tous les services supports. Elle permet de recentrer des éléments déjà pris en compte mais épars sur une priorité, la sécurité sanitaire du produit, sans oublier aucun acteur. Ses exigences sont précises : risques sanitaires liés au produit, aux emballages, à l'air, aux hommes, à la gestion des déchets, des nuisibles... Accompagnés par le Groupe, nous avons aussi traité de nouvelles notions : Food Fraud, Food Defense, Food Safety Culture.*

### Quels bénéfices la Division attend-elle de l'adoption de cette norme ?

*Le passage à cette norme a redynamisé la démarche qualité dans les usines. À Mayenne, par exemple, certifiée ISO 9001 depuis 1994, la certification FSSC 22000 a permis de re-challenger toutes les équipes. Pour cela, nous avons mis en place des ateliers interactifs pour tous les personnels, sur les règles et finalités de la norme. Les breaks qualité et les visites qualité au poste (VQP) ont aussi été des moments d'échange importants sur la qualité. En 2019, cette mobilisation a largement contribué à la réussite de la certification. Cette norme répond aux nouvelles exigences de nos clients, de la réglementation européenne et des pays où nous exportons.*





### Bon du Premier Coup (BPC) : une démarche gagnante/gagnante

Faire « Bon du Premier Coup », c'est montrer que l'on maîtrise les spécificités de notre matière, de nos clients, de nos process et qu'ainsi on ne génère ni émissions carbone liées au retour du produit, ni déchets liés à la méthanisation, ni consommation d'énergie liée à une nouvelle production. Bon du premier coup, c'est bon pour l'environnement, bon pour la qualité, bon pour le client, bon pour les coûts, bon pour la compétitivité.

### UNE CULTURE SÉCURITÉ DES ALIMENTS FORTE ET PARTAGÉE

Les bonnes pratiques, contrôles et audits en place permettent de maîtriser les risques sanitaires.

Nous souhaitons cependant aller plus loin et nous challenger en amplifiant le partage des bonnes pratiques qui existent déjà, en faisant remonter les bonnes idées et en donnant de la visibilité aux expériences réussies, celles de nos usines, comme celles de tous les niveaux fonctionnels de la division. En donnant une dimension transversale inter-sites à la démarche, l'objectif est de faire de la Food safety une culture commune, impliquant tous les collaborateurs, quels que soient leurs métiers et fonctions.

### RECHERCHER LA SATISFACTION DE CHACUN DE NOS CLIENTS

Pour répondre à la diversité des besoins de nos clients, nous proposons une large gamme de produits et de process, aboutissant parfois à du « sur-mesure ». Ainsi, afin de limiter le risque de retour, de déclassement ou de destruction de marchandises – tant pour des raisons de satisfaction client que d'impact carbone – nous avons défini des indicateurs de performance.

Le « Bon du Premier Coup » mesure notre capacité à réaliser les recettes dès qu'elles sont demandées et le taux de service client évalue la qualité de la livraison chez le client. Notre responsabilité : livrer le bon produit, au bon endroit, dans les délais.

## 2 | **PROMOUVOIR** UNE MEILLEURE NUTRITION POUR TOUS

La nutrition est l'un des piliers de l'alimentation durable telle que définie par l'Organisation mondiale pour la santé dans son concept One Health. Notre rôle d'adaptation aux besoins nutritionnels spécifiques des populations est donc très important. Nous nous attachons à répondre à la demande croissante d'information de la part des consommateurs, clients de nos clients, en les aidant à faire des choix éclairés. Pour cela, nous renforçons notre politique de transparence en lançant un plan d'analyse des valeurs nutritionnelles de tous nos ingrédients d'ici fin 2023 et en améliorant notre étiquetage nutritionnel. Nous menons également une politique d'innovation tournée vers des produits à haute valeur nutritionnelle, afin de participer à l'amélioration des produits finis de nos clients.



POUR RÉPONDRE À L'ENJEU D'UNE NUTRITION TOUJOURS PLUS SAIN ET ACCESSIBLE À TOUS, LACTALIS INGREDIENTS TRAVAILLE SUR 4 AXES :

- 1 • Transparence
- 2 • Innovation
- 3 • Amélioration
- 4 • Sensibilisation





« L'innovation en matière de nutrition chez Lactalis Ingrédients est réfléchie pour répondre aux besoins des consommateurs et leur assurer un apport nutritionnel adéquat et efficace, en suivant les dernières tendances scientifiques en matière de nutrition. »



**Amandine LIGNEUL**  
Directrice Nutrition  
Lactalis R&D, Retiers

### 1 • DES CAMPAGNES D'ANALYSE DES PRODUITS POUR AIDER LES CONSOMMATEURS À FAIRE DES CHOIX ÉCLAIRÉS

Les débats autour des dispositifs de notation ou de scores nutritionnels ont mis en lumière la nécessité de donner au consommateur les clés pour faire des choix éclairés en fonction de ses besoins. En tant que fournisseur d'ingrédients auprès des industries agroalimentaires et de la nutrition, Lactalis Ingrédients a un rôle à jouer dans l'information du consommateur.

Compte tenu de la variabilité de notre matière première, à partir de 2022, nous ferons analyser nos recettes deux fois par an pendant deux ans par des laboratoires extérieurs sur la base du règlement INCO (non appliqué à date aux entreprises B2B).

Sur la base de ces analyses, nous pourrions transmettre à nos clients des fiches techniques leur permettant de fournir aux consommateurs un étiquetage nutritionnel détaillé.

### 2 • UNE POLITIQUE D'INNOVATION POUR ASSURER L'AMÉLIORATION NUTRITIONNELLE DE NOS PRODUITS

Pour répondre aux besoins différenciés des consommateurs et leur assurer un apport nutritionnel adéquat et efficace, Lactalis Ingrédients a été pionnier dans la production de protéines natives, avec **Pronativ® Protéine Sérique Native**, et continue d'explorer ce domaine.

En 2021 nous avons lancé **Pronativ® Caséine Micellaire Native**, une protéine à digestion lente pour la formulation d'aliments nécessitant une faible viscosité, une densité protéique élevée et un goût neutre. Elle est intéressante pour répondre à l'horloge biologique des séniors.

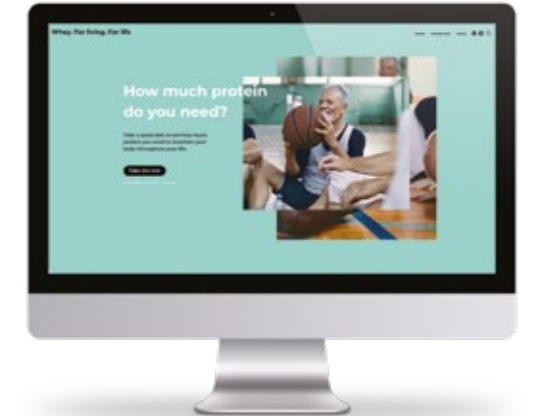
Ces innovations dans les protéines natives offrent des perspectives nutritionnelles qui répondent aux nouvelles tendances de consommation : apport en protéines de qualité pour les patients dénutris ou à risque de malnutrition, ou pour réduire la teneur en protéines de laits infantiles.

### 3 • PARTICIPER À L'AMÉLIORATION DES PORTEFEUILLES PRODUITS DE NOS CLIENTS VERS DES PRODUITS PLUS SAINS

Soucieux de soutenir nos clients dans le développement de produits avec des listes d'ingrédients de plus en plus courtes, nos ingénieurs applications travaillent à mieux connaître les propriétés fonctionnelles de nos protéines. En 2021, nous avons développé un prototype de boisson hyperprotéinée avec des protéines natives permettant de répondre à cette tendance.

### 4 • SENSIBILISER SUR LES BIENFAITS DES INGRÉDIENTS LAITIERS

Dès 2020, Lactalis Ingrédients a rejoint l'initiative de l'association européenne des transformateurs de lactosérum (EWPA : European Whey Processors Association) pour promouvoir une meilleure communication sur les protéines sériques auprès des consommateurs à travers la plateforme numérique : **weyforliving.com**. Destinée au grand public, cette plateforme basée sur des données scientifiques, guide les consommateurs dans leur choix de protéines. Engagés au sein de cette initiative jusqu'à la fin d'année 2022, nous avons pris la décision de renouveler cette participation pour trois années supplémentaires.



« Compte tenu de la variabilité de notre matière première, à partir de 2022, nous ferons analyser nos recettes deux fois par an pendant deux ans par des laboratoires extérieurs sur la base du règlement INCO (non appliqué à date aux entreprises B2B). »





# RESPONSABLE POUR LES FEMMES ET LES HOMMES DE LA DIVISION

**Les femmes et les hommes sont au cœur des enjeux sociaux et sont en phase avec le modèle d'entreprise familiale de Lactalis.**

En tant qu'acteur industriel, le Groupe développe une démarche forte de prévention en Santé et Sécurité au travail, déterminé à atteindre le seul objectif acceptable de zéro accident du travail et zéro maladie professionnelle.

Nous avons mis au cœur de notre démarche RSE le développement des femmes et des hommes de la division, car ils font la singularité de Lactalis.

La #LactalisExperience, destinée à les aider à s'accomplir au sein d'équipes expertes, avec plaisir et fierté, irrigue tous les aspects de la vie quotidienne.

La Division décline cet engagement par une politique Qualité de Vie au Travail portée dans chacun de ses sites.

Le Baromètre managérial, puissant outil d'analyse et de réponse aux attentes

Chaque collaborateur de la Division Lactalis Ingrédients a eu l'occasion de participer en octobre 2021 au baromètre managérial en répondant, de façon anonyme, à 55 questions. Le taux de participation des collaborateurs de notre Division est élevé et atteint 87 %. Ce taux de participation crédibilise les résultats obtenus et engage chaque manager de la Division à œuvrer, en collaboration avec les équipes, pour renforcer les thématiques jugées comme des points de force et améliorer les thématiques évaluées comme des points de progrès.

Ce baromètre a permis de mesurer deux indices :

- L'indice d'engagement (« je veux ») pour lequel nous avons obtenu la note de 64 %
- L'indice de mise en condition de réussite (« je peux ») pour lequel nous avons obtenu la note de 67 %.

Chaque manager mène une analyse en local avec les équipes dans le but de préciser les thématiques qui doivent être travaillées en complément des axes identifiés au niveau de la Division, et ce, afin de répondre aux attentes de nos collaborateurs au plus près du terrain.



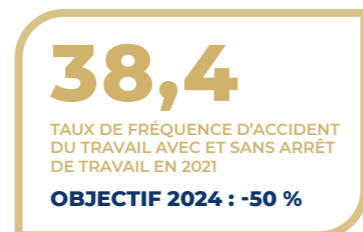
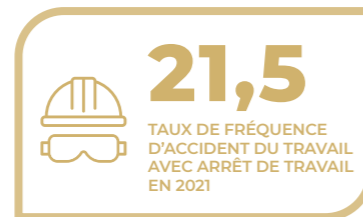


# 1 | PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Au sein de Lactalis Ingrédients, la préservation de la santé et la garantie de la sécurité de nos collaborateurs et de nos partenaires locaux est un préalable à toutes nos activités. De ce fait, le CODIR de la Division Lactalis Ingrédients et l'ensemble des Directeurs de sites industriels ont rappelé début 2022 les principes fondamentaux en matière de Santé / Sécurité. Elle fait partie des piliers de la performance, au même titre que la qualité, la productivité ou l'environnement. Chacun est responsable de sa propre sécurité, de celle de ses collaborateurs et de celles et ceux qui l'entourent.

## LES PRINCIPES FONDAMENTAUX EN MATIÈRE DE SANTÉ / SÉCURITÉ

- La Sécurité est une valeur de base pour l'entreprise  
*Elle se vit en permanence, et non comme une priorité qui a un caractère passager*
- Tout accident peut-être évité
- La santé et la sécurité nécessitent un engagement de la hiérarchie
- La Sécurité est un prérequis et une condition d'emploi  
*Tout collaborateur doit se conformer aux règles de sécurité en toutes circonstances*



## DES OUTILS DE MANAGEMENT CLAIRS ET SIMPLES

Lactalis Ingrédients a défini 4 outils de management de la Santé-Sécurité :

- Les Visites Sécurité au Poste (VSP) : deux VSP sont organisées avec chaque collaborateur tous les ans. En 2021, 3 600 VSP ont été réalisées.
- L'Évaluation des Risques Professionnels (EVRP).
- L'analyse des Événements Non Souhaités (ENS).
- L'instant sécurité : pour que chacun reçoive et partage les informations sur la sécurité et que celle-ci soit au cœur des activités.

« La sécurité est aujourd'hui une condition d'emploi ; elle doit être une manière d'être et de travailler, quel que soit le métier exercé dans l'entreprise. Au-delà d'une compétence, d'une préoccupation ou d'une priorité, elle devient une valeur. »



Olivier RECEJAC  
Directeur Industriel Adjoint

## S'ADAPTER EN TEMPS DE CRISE

En 2021, la poursuite de la pandémie de la Covid-19 a nécessité le maintien de gestes barrières s'adaptant aux différentes vagues de l'épidémie, pour continuer à protéger la santé de nos collaborateurs et veiller à la continuité de nos activités. La Politique Santé et Sécurité a été renouvelée en 2021. Elle affiche désormais l'ambition du Groupe d'atteindre le zéro accident du travail et le zéro maladie professionnelle avec une règle Santé et Sécurité claire : « Aucun travail n'est jamais si urgent ou important pour ne pas prendre le temps de le faire en sécurité ». Cette politique aboutit aujourd'hui à la définition d'un objectif : diviser par 2 le taux d'accidents du travail à fin 2024.

## DES ACTIONS CONCRÈTES

Depuis 2018, 38 clips vidéo sur des accidents ou des bonnes pratiques ont été réalisés sur tous les sites. Le parti pris est de s'appuyer sur des situations vécues et des témoignages de personnes volontaires pour faire passer des messages de prévention. Cette approche, « un opérationnel parle à un opérationnel », rencontre un grand succès. La formation est une dimension majeure de l'engagement sécurité. À Bourgbarré, une formation au risque routier a également été proposée pendant deux jours par un prestataire extérieur. Cette journée a permis à 300 personnes de participer à des ateliers pratiques et interactifs avec pour objectif de mieux appréhender les risques liés au déplacement en voiture.

« Plus de 80 % du personnel a indiqué que l'usine avait bien réagi aux impacts de la Covid-19 (communication, mesures RH, respect des gestes barrières, fournitures des masques dès le début de la crise...) et que toutes les mesures nécessaires ont été prises pour que les personnes se sentent en sécurité sur leur lieu de travail. On peut donc aussi conclure que l'impact de la Covid-19 a été limité, en particulier sur la partie séchage où l'activité ne s'est jamais arrêtée et où les collaborateurs ont toujours répondu présents tout en respectant les gestes barrières et les mesures mises en place par l'usine. Beaucoup de gens me remontaient régulièrement l'information qu'ils se sentaient beaucoup plus en sécurité à l'usine qu'ailleurs ! Il a été en effet nécessaire de repenser la culture d'entreprise après cette crise. Il a fallu se montrer rassurant, être solidaire, et surtout répondre à toutes les questions que se sont posées nos clients. Cela est tout d'abord passé par une communication sur la continuité de nos services durant la crise et l'adaptabilité à des marchés très fluctuants en fonction des confinements. »



Laurent LOUBOUTIN  
Directeur de l'usine de Saint-Florent-le-Vieil (49)





28 avril 2021 : participation à la Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail

Pour la première fois en 2021, le Groupe a participé à la Journée mondiale de la Sécurité sous la forme d'ateliers thématiques (produits chimiques, port du casque, échauffement, premiers secours...) organisés sur chaque site. Par exemple, pour l'atelier Échauffement au poste, 7 vidéos ont été réalisées pour prévenir les problématiques de dos, 2<sup>e</sup> cause d'accidents du travail.

## QUELQUES EXEMPLES D'INITIATIVES

### COLLABORATION AVEC UN KINÉSITHÉRAPEUTE À VERDUN

En partenariat avec l'association ADOR qui développe des actions de santé publique en entreprise, l'usine de Verdun a engagé il y a deux ans, en collaboration avec un kinésithérapeute, une démarche gestes et postures sur le principe suivant : on ne doit pas souffrir du travail au travail, on ne doit pas souffrir de la vie privée au travail.

Celle-ci comprend deux volets :

- **Une approche gestes et postures contraints** il y a toujours au travail des situations pour lesquelles on ne peut pas adopter les bons gestes et les bonnes postures. L'objectif est de trouver avec les collaborateurs des solutions en cas de situations non recommandées (s'adapter en comprenant ce que l'on va faire : améliorations techniques, échauffement musculaire adapté à la tâche). Les observations de terrain et les échanges permettent de bien prendre en compte toutes les contraintes liées à l'environnement de travail.
- **Un coaching individuel, personnalisé et confidentiel pour les collaborateurs ayant des problèmes physiques dus au poste ou à la vie privée.** L'objectif est d'identifier les problèmes de santé, l'hygiène de vie et le travail extra professionnel pour comprendre les difficultés au travail. À date une quinzaine de collaborateurs a profité de cette démarche, sur la base du volontariat.

### ÉCHAUFFEMENT AU POSTE

Suite à de nombreux accidents liés à l'activité physique et dans le cadre d'une démarche de prévention des Troubles Musculo Squelettiques, les usines de la division Lactalis Ingrédients misent sur les échauffements au poste.

« L'échauffement du matin joint l'utile à l'agréable. L'utile car c'est un réveil musculaire et cela prépare le corps à la journée de travail et l'agréable car c'est un moment de convivialité où tout le monde se retrouve et peut parler de différents sujets techniques et autres. » Yoann Bellier, Technicien Maintenance au sein de la Société Laitière de Retiers.

« Le démarrage s'est fait par la diffusion chaque matin des vidéos réalisées par le service sécurité de la Division Lactalis Ingrédients. Au fil du temps, chaque collaborateur a apporté son savoir ou a fait des propositions sur de nouveaux gestes d'échauffements. Désormais chaque matin, le coach est différent afin de favoriser une animation différente. Comme dirait Alexandre, c'est une bonne façon de maximiser la cohésion d'équipe. » Ludivine Guilmeau, Coordinatrice Santé Sécurité au sein de la Société Laitière de Mayenne.



## 2 | FAVORISER LES MEILLEURS DÉVELOPPEMENTS PROFESSIONNELS

### > LES LEVIERS POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX :

De nombreuses actions sont menées en interne et en externe afin d'expliquer les piliers sur lesquels le Groupe fonde ses actions et sa réussite : Expertise, Histoire et Passion.

- La politique d'intégration d'alternants et de stagiaires sur les métiers opérationnels dans les usines et sur les fonctions supports, prépare les futurs managers.
- En 2020, 60 % de ces jeunes ont été embauchés dans les équipes.
- Grâce à une politique de promotion interne dynamique qui s'attache à rendre visible les opportunités professionnelles dans le Groupe, 40 % des postes sont pourvus par des collaborateurs déjà présents dans le Groupe. La formation Interne est un levier pour accompagner ces intégrations et ces évolutions au sein de l'entreprise.

**La division Lactalis Ingrédients évolue dans un environnement en perpétuel changement et avec une visibilité à très court terme qui nécessite une capacité à s'adapter rapidement et à innover dans les modes de fonctionnement. La performance de la division s'appuie sur la richesse des compétences et l'engagement de ses collaborateurs. Fidéliser ses Femmes et ses Hommes, attirer de nouveaux talents et s'assurer de développer leurs compétences sont des enjeux auxquels la division s'attache à répondre avec plusieurs leviers.**



**60 %**

DES ALTERNANTS ET STAGIAIRES INTÉGRÉS EN CDD OU CDI EN 2021

**40 %**

DES POSTES POURVUS EN INTERNE EN 2021

**60**

FORMATEURS INTERNES, SOIT 40 % DES HEURES DE FORMATION EN 2021



«Vivre l'expérience Lactalis, c'est aussi s'accomplir avec fierté, responsabilité et plaisir au quotidien au sein d'une entreprise qui cultive la promotion interne en osant responsabiliser très tôt ses collaborateurs dans leur parcours.»



Jean-Yves REMOND

DGRH GROUPE LACTALIS

## VALORISER LES ATTRIBUTS DE LA MARQUE EMPLOYEUR POUR ATTIRER LES TALENTS

Le Groupe travaille à son attractivité en tant qu'employeur pour rendre plus visibles, en amont des phases de recrutement, les bénéfices de la #LactalisExperience. Chaque fois que cela est possible, nous tenons à assurer la visibilité de notre marque employeur auprès des acteurs locaux de l'emploi, auprès des écoles, prescripteurs d'emploi, collectivités...

2021 a été marquée par le lancement, le 8 octobre, de l'acte fondateur de notre marque employeur : notre 1<sup>er</sup> événement collaborateurs. Il a pris la forme d'une journée d'animations organisée sur tous les sites et dédiée à la valorisation de notre culture professionnelle. Les collaborateurs sont et seront les premiers ambassadeurs de cette marque Employeur.



### « Vivre l'expérience Lactalis »

Pendant une journée, les professionnels des sites de la Division ont partagé leurs métiers et leurs savoir-faire avec leurs collègues et leurs familles. Témoignages d'une histoire à la fois individuelle et collective, jeux, concours, ateliers pédagogiques, dégustations, films : autant d'initiatives pour témoigner d'une certaine fierté professionnelle, d'un engagement sur des valeurs communes, d'une confiance en l'avenir.

#### Quelques exemples d'initiatives

- **Saint Florent** : escape game
- **Mayenne** : formation autour d'une tour de séchage miniature (prêtée par le lycée agricole de Verdun)
- **Verdun** : mini kermesse (partenariats locaux)
- **Bourgarré** : jeu sur la logistique maritime
- **Vimoutiers** : visite du site
- **Retiers** : découverte gustative sur « le sentier des saveurs ».

### « Vis-Ma-Vie »

Ce dispositif, parcours accessible à tous les collaborateurs ayant au moins deux ans d'ancienneté, est destiné à leur faire découvrir pendant deux jours un métier de la Division ou du Groupe, sur la base d'un projet validé par le N+1 et le RH.

## IDENTIFIER, PRÉPARER ET RETENIR NOS RESSOURCES INTERNES LOCALES

Donner envie de travailler chez nous, offrir un cadre de travail de qualité : sans notre capacité à fidéliser, cette mobilisation serait inutile. Nous dynamisons la mobilité interne en apportant plus de visibilité à nos collaborateurs : revues de Management pour identifier les talents en interne, ouverture de postes au recrutement interne via les dispositifs Lacta'Job, découverte des métiers avec les « Vis-Ma-Vie ».



69 %

DES COLLABORATEURS ESTIMENT QUE « AU SEIN DE LEUR ENTREPRISE, ILS ONT LA FORMATION NÉCESSAIRE POUR BIEN FAIRE LEUR TRAVAIL »

## LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

Les questions de formation recueillent des perceptions très positives auprès des salariés : « Tous les ans, on nous propose une multitude de formations : techniques, gestes et postures, qualité-sécurité, management et maîtrise du temps... Au bout de 31 ans, j'en apprend encore tous les jours. »

La division s'engage à réaliser **40 % des heures de formations par des formateurs internes** et s'appuie pour cela sur 60 formateurs internes au sein de ses équipes. C'est une opportunité pour ces collaborateurs de transmettre leur expertise et de partager leur passion pour leur métier. Ces collaborateurs sont formés à la construction et à l'animation de module et s'engagent dans le cadre de la Charte de la formation interne.

En 2019, la division s'est engagée dans la création d'une **Lactalis Ingredients Academy (LIA)**, groupe de 11 experts internes qui forment à nos savoir-faire spécifiques en matière de concentration et de séchage du lait. Ces formations s'adressent à l'ensemble des collaborateurs pour lesquels un besoin de montée en compétences techniques a été identifié. C'est un vrai atout pour permettre l'intégration de nouveaux collaborateurs sur leur fonction ou de les accompagner dans l'analyse plus fine de leur process.

## DIALOGUE ET RELATIONS SOCIALES

Le Groupe promeut une approche du dialogue social, simple et de proximité. Les managers et les équipes RH construisent et maintiennent des relations constructives quotidiennes avec les représentants du personnel. Des formations sont déployées depuis 2020 afin de poursuivre l'appropriation de cette vision par les managers et les équipes RH.

## LA PAROLE AUX FORMATEURS DE LA LACTALIS INGREDIENTS ACADEMY

« Il n'existe pas de formation de technicien séchage. Grâce à notre expérience de terrain nous sommes prêts à transmettre ce savoir-faire à toutes les structures du Groupe, en France et à l'international. Étant peu nombreux à maîtriser ces process très techniques, il est important de les partager ».



Eric PAILLAT

Ingénieur production à Retiers

« La structuration pédagogique et technique de nos modules est l'occasion de créer une vraie communauté de formateurs, reconnue de l'entreprise et appréciée des personnes formées, du fait que nous nous appuyons sur des cas concrets. C'est cette dynamique qui nous motive ».



Pierre SCHUCK

Chef de projet





### 3 | ENCOURAGER L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS : « ÊTRE FIER DE NOTRE GROUPE »

Au-delà de la prévention en matière de santé et de risques professionnels, la qualité de vie au travail s'articule autour d'enjeux sociaux relatifs à l'équité, la diversité, aux organisations de travail, aux développements des compétences et à l'employabilité, au sens donné aux missions accomplies. Pour Lactalis Ingrédients, l'engagement des collaborateurs, s'appréhende notamment par leur degré de réalisation et de développement personnel.

#### > LES ENJEUX :

La QVT (qualité de vie au travail), telle que la conçoit Lactalis Ingrédients, doit permettre aux collaborateurs de :

- mieux travailler,
- mieux vivre ensemble,
- mieux se réaliser.

Chaque année une feuille de route QVT est élaborée avec les collaborateurs et les représentants du personnel.

#### UNE MOBILISATION DE TOUS LES SITES

Chaque année, les commissions Qualité de Vie au Travail des sites se réunissent pour définir les actions à mener autour des thèmes que sont la Santé-Sécurité, l'Environnement de travail, l'Organisation du travail, la Motivation, le Développement des compétences, et le Vivre ensemble (voir encadré ci-contre). Ces actions sont encadrées par un accord signé avec les partenaires sociaux qui a pour vocation de faire le lien entre « le bien-être au travail et la performance de l'entreprise ».

Ces commissions sont composées de collaborateurs représentants du personnel sur chacun des sites. Le résultat de leur travail est formalisé chaque année par une affiche qui s'attache à valoriser les actions menées sur l'année auprès des équipes internes du site et du groupe Lactalis.

Cela se traduit par la remise annuelle des trophées Qualité de Vie au Travail lors d'une cérémonie officielle.

**64 %**  
= NORME KORN  
FERRY FRANCE

TAUX D'ENGAGEMENT EN 2021

**OBJECTIF 2022 :** maintenir le taux d'engagement au niveau de la norme Korn Ferry France

**67 %**

TAUX DE BIEN-ÊTRE  
AU TRAVAIL EN 2021

**OBJECTIF 2022 : 75 %**

#### Le Baromètre 2021

À la suite du choix d'un nouveau prestataire, le périmètre du Baromètre a été élargi et une position de satisfaction « Neutre » a été introduite, qui prévient la sur-expression des positions d'accord. Ces deux modifications ont entraîné un écart-type moyen de 12 points versus le baromètre de 2019. Lorsque cet écart est plus faible, les scores ont tendance à progresser, lorsqu'il est plus élevé, ils ont tendance à se dégrader. Le calcul de ces écarts permet la comparativité avec la version précédente et permet d'expliquer la dégradation de nos indicateurs.

« Ces Trophées valorisent l'engagement au quotidien. Ces actions sont des vecteurs de motivation et de performance au plan individuel et collectif. [...] La fidélisation de nos collaborateurs doit rester au cœur de nos préoccupations. »



Jean-Luc BORDEAU

Directeur général



Escape Game à Mayenne : résolution d'énigmes pour porter secours à un collègue en espace confiné

#### Les Trophées QVT 2021 : 3 sites Lactalis Ingrédients lauréats

- Trophée des Actions innovantes (initiatives les plus singulières) : **Société Laitière de Mayenne, 2<sup>e</sup> prix avec la fiabilité des prévisions de planning.** En 2020, le site de Mayenne s'est attaché à améliorer la visibilité des plannings de travail afin de permettre aux collaborateurs d'être plus sereins dans leur organisation personnelle.
- Trophée de l'engagement site (équipes les plus mobilisées) : **Société Laitière de Vimoutiers, 2<sup>e</sup> prix.**
- Trophée de la Communication événementielle (affiches les plus attractives) : **Pôle Laitier de Retiers, 3<sup>e</sup> prix.**



Achat d'un vélo électrique mis à disposition des salariés de l'usine de Mayenne



Cours de renforcement musculaire à Retiers



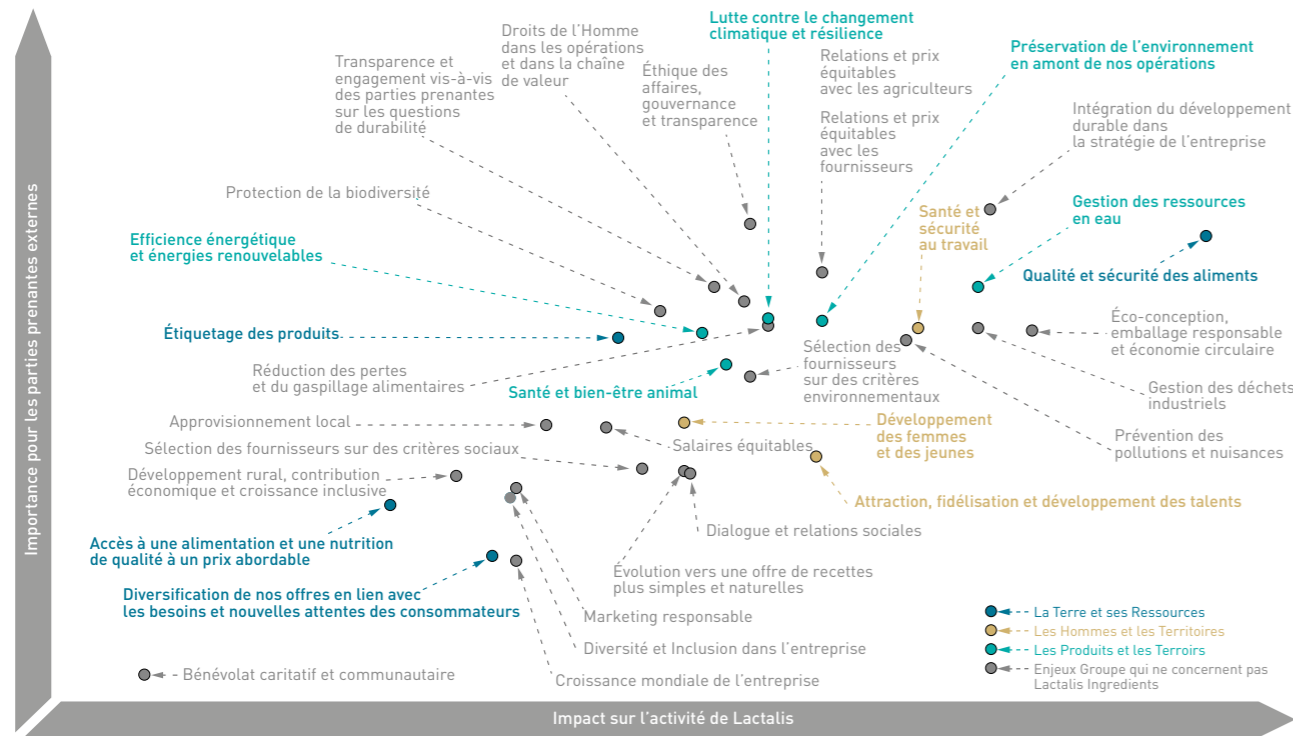


# LA DÉMARCHE RSE DE LACTALIS INGREDIENTS





# MATRICE DE MATÉRIALITÉ GROUPE



# CLASSEMENT DE NOS ENJEUX RSE

PILERS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise</li> <li>Croissance mondiale de l'entreprise</li> <li>Droits de l'Homme dans les opérations et dans la chaîne de valeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Éthique des affaires, gouvernance et transparence</li> <li>Transparence et engagement vis-à-vis des parties prenantes sur les questions de durabilité</li> </ul>	
ENJEUX	RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE	RESPONSABLE POUR LES HOMMES ET LES FEMMES DE LA DIVISION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lutte contre le changement climatique et résilience</li> <li>Efficiences énergétiques et énergies renouvelables</li> <li>Gestion des ressources en eau</li> <li>Santé et bien-être animal</li> <li>Préservation de l'environnement en amont de nos opérations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement des femmes et des jeunes</li> <li>Attraction, fidélisation et développement des talents</li> <li>Santé et sécurité au travail</li> </ul>
	RESPONSABLE POUR UNE NUTRITION TOUJOURS PLUS SAINTE, ACCESSIBLE À TOUS	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès à une alimentation et une nutrition de qualité à un prix abordable</li> <li>Diversification de nos offres en lien avec les besoins et nouvelles attentes des consommateurs</li> <li>Étiquetage des produits</li> <li>Qualité et Sécurité des aliments</li> </ul>	

# MÉTHODOLOGIE LACTALIS INGREDIENTS

Le reporting social, sociétal et environnemental de Lactalis Ingredients porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2021.

Il a été réalisé en plusieurs phases :

- une phase d'enquête auprès des porteurs de sujets,
- une phase de collecte pour recueillir les contenus,
- une phase d'actualisation des indicateurs et des objectifs,
- une phase de consultation du Comité de Direction pour valider les enjeux et les indicateurs.

## LES GRANDS PRINCIPES

Lactalis Ingredients s'inscrit en cohérence avec les axes stratégiques adoptés par le Groupe Lactalis, soit une démarche caractérisée par :

- l'authenticité et le sérieux des informations diffusées,
- la prise en compte de l'amont,
- la qualité de l'exécution opérationnelle,
- un reporting sur des périmètres cohérents,
- la logique Enjeux / Initiatives / Indicateurs / Objectifs de progrès.

Ce sont les principes de reporting GRI (Global Reporting Initiative) qui ont inspiré ce travail pour engager la démarche de reporting. Le dialogue préconisé est largement engagé par Lactalis Ingredients notamment auprès des clients, et du personnel. Le dialogue avec les filières et les ONG représentatives, est géré par le Groupe Lactalis.

Un principe, celui de la pertinence, a fait l'objet d'une analyse approfondie du groupe de travail pour s'assurer que le rapport mette en lumière les aspects qui reflètent les impacts économiques, environnementaux et sociaux substantiels de Lactalis Ingredients.

Les conclusions de ce travail ont structuré le sommaire de ce rapport, notamment par le choix de donner une large place aux aspects jugés pertinents et prioritaires pour les parties prenantes comme pour l'entreprise.

C'est aussi ce travail qui a permis de prioriser la mise au point de certains indicateurs selon une logique sélective qui consiste à en limiter le nombre, mais à s'assurer de leur pertinence et de leur suivi dans le temps.

### À propos de la phase enquête pour identifier et recueillir les contenus.

Cette phase a comporté :

- des entretiens approfondis en fonction du spectre RSE (aspects sociaux, sociétaux et environnementaux),
- une étude comparative des pratiques de reporting de la profession,
- une étude des sollicitations des clients.

### À propos de la désignation de personnes ressources et référentes par sujet

Chaque thématique a été placée sous la responsabilité d'une personne ressource référente chargée d'actualiser, de proposer et définir les indicateurs au regard de leur pertinence et de la disponibilité des informations. Chacun est appelé à intégrer le reporting dans les processus existants et à s'assurer ainsi de la disponibilité de la donnée.

### À propos de la formulation des enjeux pertinents

Les arguments retenus pour déterminer les enjeux pertinents ont été les suivants :

- le sujet est central pour nos clients,
- le sujet est présent dans le débat public,
- l'entreprise est sollicitée sur le sujet.

### À propos de la mise au point des indicateurs

La majorité des indicateurs retenus est présente dans le référentiel GRI, ainsi que dans la Directive européenne sur l'information extra-financière. Plusieurs indicateurs spécifiques à l'univers professionnel de l'entreprise ont été créés ou adoptés pour garantir la pertinence des informations délivrées.

C'est le cas notamment en matière de :

- bien-être animal,
- protection de la ressource eau,
- bien-être au travail (baromètre managérial interne résultant d'une moyenne de différents items),
- santé et sécurité (nombre de VSP).

Le pourcentage de conformité de la charte "CAP sur l'avenir" l'a été sur les critères liés à l'environnement et au bien-être animal.

### Voies de progrès

Le présent rapport est perfectible. Si certains aspects ont été approfondis, le travail sur la pertinence des enjeux au regard de l'activité, d'autres constituent un work in progress.



# INDICATEURS LACTALIS INGREDIENTS

Pilier	Indicateurs (KPI)	2019	2020	2021	Objectif annoncé dans le 1 <sup>er</sup> rapport RSE Lactalis Ingredients	Objectif annoncé dans ce 2 <sup>ème</sup> rapport	Commentaire
Responsable pour la planète	% usines certifiées ISO14001			0 %		100 % ▶ 2024	
	T de CO <sub>2</sub> par tonne produite GRI 305-1 (Émissions directes de gaz à effet de serre : scope 1)	0,53	0,47	0,42	-10 % (= 0,48) ▶ 2025		Lactalis Ingredients participe à l'atteinte des objectifs pris par le Groupe en matière d'empreinte carbone.
	GES scope 1&2 hors émissions fugitives & mobiles (T CO <sub>2</sub> eq)	334 763	323 031	305 178			La consommation d'énergie a été orientée vers des origines moins émettrices de gaz à effet de serre.
	DCO sortie de station d'épuration (kg par tonne produite)	0,43	0,37	0,36			Travail de rénovation et d'optimisation des stations d'épuration sur les sites de Petit Fayt et Rouvroy.
	Consommation d'eau par tonne produite (m <sup>3</sup> )	11,16	10	10,2	-5 % (=10,6) ▶ 2025	-10 % ▶ 2025	Travail sur la réduction des consommations d'eau sur les sites de Bozzolo et Verdun.
	Taux de conformité à la charte « CAP sur l'Avenir » – bien-être animal	96,80 %	96,70 %	96,70 %			
	Taux de conformité à la charte « CAP sur l'Avenir » – environnement	94,77 %	95,18 %	95,52 %			
	Formation des techniciens laitiers au bien-être animal			ND		100 % ▶ 2023	Le Groupe Lactalis a formalisé sa politique Bien-être Animal en début d'année 2022. Les techniciens laitiers seront formés à raison d'une fois tous les 3 ans, notamment avec des formations externes reconnues.
	Évaluation des volumes directs sur le bien-être animal			ND		100 % ▶ 2025	Évaluation à raison d'une fois tous les 3 ans, dans le cadre du Programme Lactalis d'évaluation du bien-être animal qui sera défini d'ici à fin 2022 en collaboration avec des tierces parties reconnues telles que des universités et des organisations non gouvernementales.
	Caudectomie en routine			ND		0 ▶ 2022	
Écornage en routine			ND		0 ▶ 2025		
Responsable pour une nutrition toujours plus saine, accessible à tous	% usines food certifiées FSSC 22000	80 %	80 %	93 %	100 % ▶ 2025	100 % ▶ 2025	2 nouvelles usines certifiées en 2021 (Tres de Maio et Verdun). Il ne reste plus que l'usine de Ravensburg, en Allemagne, à certifier.
	% de produits analysés VNE INCO			ND		100 % ▶ 2023	
Responsable pour les femmes et les hommes de la division	Conversion des apprentissages/stages en emplois	60 %	60 %	60 %			L'engagement de Lactalis Ingredients est de former les étudiants avec pour objectif de les intégrer dans le Groupe.
	Taux d'engagement	76 %	ND	64 %	78 % ▶ 2022	Iso norme Korn Ferry (= 64 % en 2021)	À la suite du choix d'un nouveau prestataire, le périmètre du Baromètre a été élargi et une position de satisfaction « Neutre » a été introduite, qui prévient la sur-expression des positions d'accord. Ces deux modifications ont entraîné un écart-type moyen de 12 points versus le baromètre de 2019. Lorsque cet écart est plus faible, les scores ont tendance à progresser, lorsqu'il est plus élevé, ils ont tendance à se dégrader. Notre taux d'engagement a donc stagné entre 2019 et 2021.
	Bien-être au travail	73,80 %	ND	67 %	75 % ▶ 2025	75 % ▶ 2025	Cet indicateur est également issu du baromètre managérial, et a donc été impacté par le changement de prestataire. Si on prend en compte l'écart-type moyen de 12 points versus le baromètre 2019, l'indicateur de bien-être au travail a donc progressé.
	Nombre de formateurs internes	56	60	60	60 ▶ 2022	Maintient	40 % des heures de formation sont animées par des formateurs internes. Notre enjeu sera d'assurer le renouvellement et la professionnalisation de ces 60 formateurs internes.
	Taux de gravité	0,49	0,64	0,77			
	Taux de fréquence 2	35,7	35,9	38,4		19 ▶ 2024	Impact de la crise sanitaire sur nos organisations.
	Visite sécurité au poste (VSP)	559 = 92 % de l'objectif	5 783 = 106 % de l'objectif	3 600 VSP	2/manager/mois	2/collaborateur/an	Nous avons changé l'objectif : chaque collaborateur devra être visité 2 fois par an dans le cadre d'une VSP, lorsqu'auparavant l'objectif était que chaque manager fasse 2 VSP/an. Cela remet le collaborateur au centre de la démarche.

Crédits photos : Sylvain Malmouche, Adobe Stock, Getty Images, Agence Gosselin, Shutterstock, Daniel Osso, iStock, David Becker/Unsplash.





15 rue de l'Etang  
ZA Les Placis  
CS 30016  
35230 BOURGBARRE CEDEX

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

