

TERMINALE STMG

Management, sciences de gestion et du
numérique

Enseignement commun

Exemple de Monographie : Biscuiterie de
l'abbaye



Références aux programmes

Programme de management de première (dossier I)

1.4- Comment le management permet-il de répondre aux changements de l'environnement ?

- Parties prenantes
- Mutations écologiques
- RSE

Programme de sciences de gestion et du numérique de première (dossier II)

Comment concilier gestion efficace des ressources humaines et cout du travail ?

- Conditions de travail

La création de valeur conduit-elle toujours à la performance globale ?

- Performance sociale
- Performance environnementale

Programme de management sciences de gestion et du numérique de terminale (dossier III)

3.1 Les organisations peuvent elles s'affranchir des questions de société

- Ethique : définition et régime
- Ethique dans les affaires
- Lutte contre les discriminations dans les relations de travail
- Egalités hommes/ femmes
- Transparence des pratiques

3.2 Les changements de mode de vie s'imposent-ils aux organisations ?

- Rapport au travail
- Modes de consommation

3.4 Quelles relations entre les organisations et leur système ?

- Stratégie d'implantation
- Ecosystème d'affaire
- Ecosystème d'innovation et de territoire

Programme de Ressources Humaines de terminale (dossier IV)

1.3 La gestion des compétences et des talents permet-elle de garantir l'employabilité des individus

- Formation professionnelle continue
- Employabilité

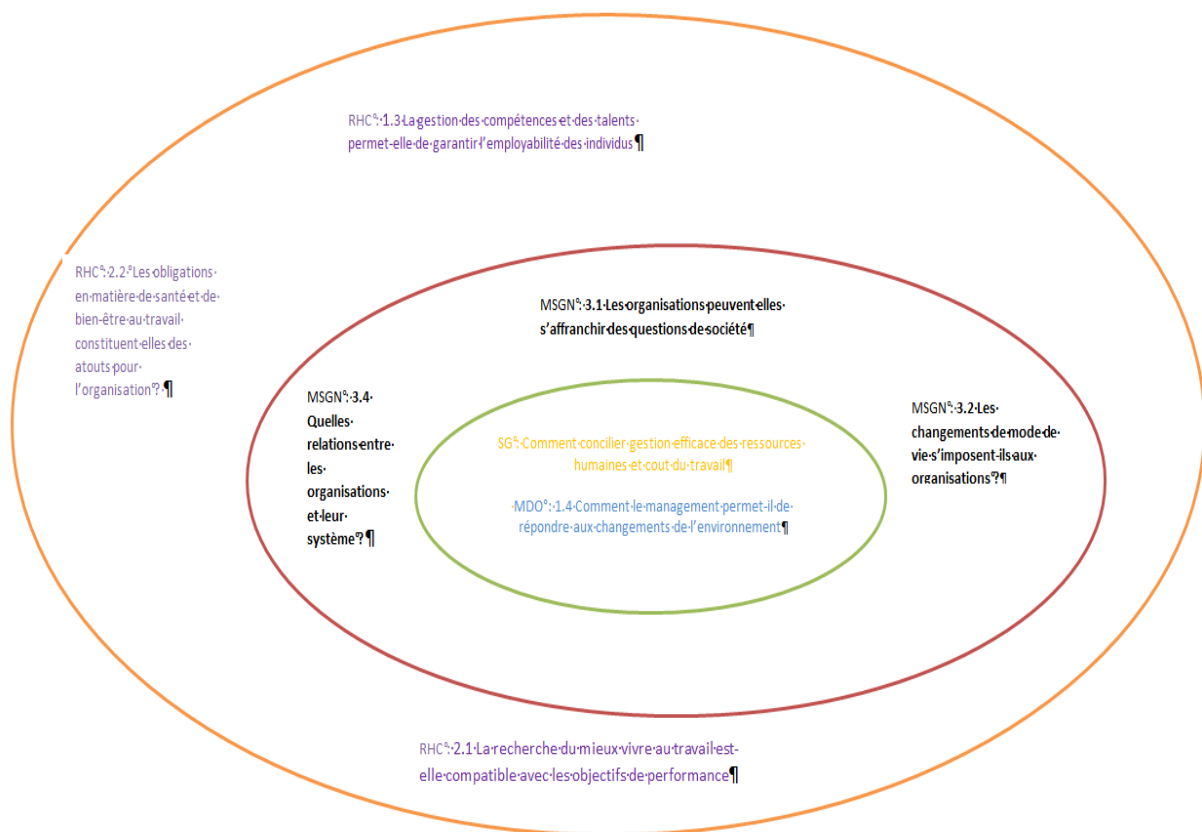
2.1 La recherche du mieux vivre au travail est-elle compatible avec les objectifs de performance ?

- La RSE
- La performance sociale

2.2 Les obligations en matière de santé et de sécurité au travail constituent elles des atouts pour l'organisation ?

- La santé et la sécurité
- Souffrance au travail, troubles musculo-squelettique

Pédagogie spiralaire traitée par la monographie Biscuiterie de l'abbaye



Du sablé normand au sablé de l'Abbaye...

L'origine du sablé date du début du 18^{ème} siècle en Normandie et se définit comme « une espèce de pâtisserie assez recherchée, et qui s'émiette comme du sable quand on la mange ». Vers 1870, Littré inclut le mot « sablé » dans son dictionnaire, où il le définit comme « nom d'une sorte de gâteau en Normandie ». Cette spécialité normande doit beaucoup de son succès à la fréquentation des plages par les parisiens qui les plébiscitent. Ainsi de nombreux boulangers, partout en Normandie, créent leur sablé

Georges Lautour, boulanger à Lonlay l'Abbaye (61) fut mobilisé lors de la seconde guerre mondiale et à son retour, décida lui aussi de se lancer dans la fabrication d'un sablé normand pour compenser la perte de clientèle relative à son absence prolongée... Son épouse, Hélène, lui en fournit la recette de ses cahiers. Le sablé de l'Abbaye était né.

Du sablé de l'Abbaye à la biscuiterie de l'Abbaye...

La notoriété du sablé de l'Abbaye s'étendit rapidement à la région (Flers de l'Orne, Bagnoles de l'Orne) et la boulangerie en expédiait déjà à Paris. Néanmoins la modeste boulangerie de Lonlay l'Abbaye ne permettait pas d'assurer le travail à Georges, ainsi qu'à son fils et son gendre également boulangers. Michel Lautour et Michel Lebaudy décidèrent donc de s'associer pour créer une biscuiterie et développer ainsi la production des sablés. C'était en 1964 et la biscuiterie de l'Abbaye entamait son histoire à Lonlay l'Abbaye

La biscuiterie de 1964 à nos jours...

Dès 1968, la biscuiterie de l'Abbaye recevait le ruban bleu Intersuc pour le sablé de l'Abbaye.

Cette distinction du meilleur biscuit exposé au salon international de Paris, marquait le véritable envol de l'entreprise. Cette qualité, ce caractère artisanal ont été les moteurs du développement et d'autres spécialités normandes sont venues rejoindre le sablé de l'Abbaye au fil des ans. La galette normande, le sablé d'antan, la galette sarrasin, les Trouvillais, etc...

Tous ces biscuits utilisent le meilleur de la Normandie et en premier lieu le beurre d'Isigny AOC. Par ailleurs, la biscuiterie a développé une gamme de biscuits gourmets (Chocoladises, Petits Trésors) et exerce son savoir-faire à marque de distribution dans les domaines diététiques et biologiques.

Aujourd'hui, dirigée par les petits enfants de Georges Lautour, la biscuiterie est demeurée une entreprise 100% familiale. La fabrication est toujours assurée par des boulangers pâtissiers malgré le succès qui a généré de nombreux investissements matériels.

La biscuiterie de l'Abbaye, entreprise familiale née de l'artisanat et située dans un petit village du bocage normand, inscrit naturellement sa stratégie dans une démarche « développement durable ». A ce titre elle a été distinguée dès 2005 comme l'entreprise la plus citoyenne de Normandie. Et,

depuis, elle n'a pas cessé de recevoir de nombreux trophées en matière de protection de l'environnement et de valorisation des ressources humaines comme en atteste son historique.

Bien que l'entreprise soit un vrai succès commercial, elle n'en connaît pas moins des **tensions** comme toutes les organisations. La concurrence sur le marché du biscuit est rude et il faut sans cesse se renouveler pour répondre aux besoins des consommateurs qui exigent des produits de plus en plus proches de la nature, d'origine biologique. Elle doit par ailleurs prendre le plus grand soin de ses collaborateurs pour éviter turn over, absentéisme et accidents du travail car les conditions de travail dans le secteur de l'agroalimentaire sont particulièrement difficiles.

L'ENTREPRISE EN CHIFFRES

- Création en 1964
- 270 employés
- 43 millions de chiffre d'affaire dont 11 % réalisés à l'export dans 43 pays
- 8000 tonnes de biscuits produits en 2018
- 286 recettes de biscuit
- 55 % des ingrédients sont d'origine biologique
- 67 % des matières premières sont achetés dans le grand ouest de la France

La biscuiterie de l'Abbaye, entreprise familiale née de l'artisanat et située dans un petit village du bocage normand, inscrit naturellement sa stratégie dans une démarche « développement durable ». A ce titre elle a été distinguée en 2005 comme l'entreprise la plus citoyenne de Normandie. En 2008, l'entreprise a reçu au Sénat le Sceptre d'Or du Développement Durable, ainsi que le Prix Développement Durable des Grés d'Or par la FEEF. Cette même année, la Biscuiterie de l'Abbaye a été élue "Meilleur Ambassadeur de la Normandie" par Gourmandie.

1.

Innovation
Qualité et
Proximité

2.

Qualité des
rapports
humains

3.

Respect de
l'Environnement

4.

Solidarité

Les valeurs de l'entreprise

Les fournisseurs de l'entreprise



Source : rapport développement durable de la Biscuiterie de l'abbaye 2019

QUELQUES REPERES HISTORIQUES DE L'ENTREPRISE

1964 : Création de la biscuiterie par Michel Lautour, artisan boulanger et son salarié Michel Lebaudy

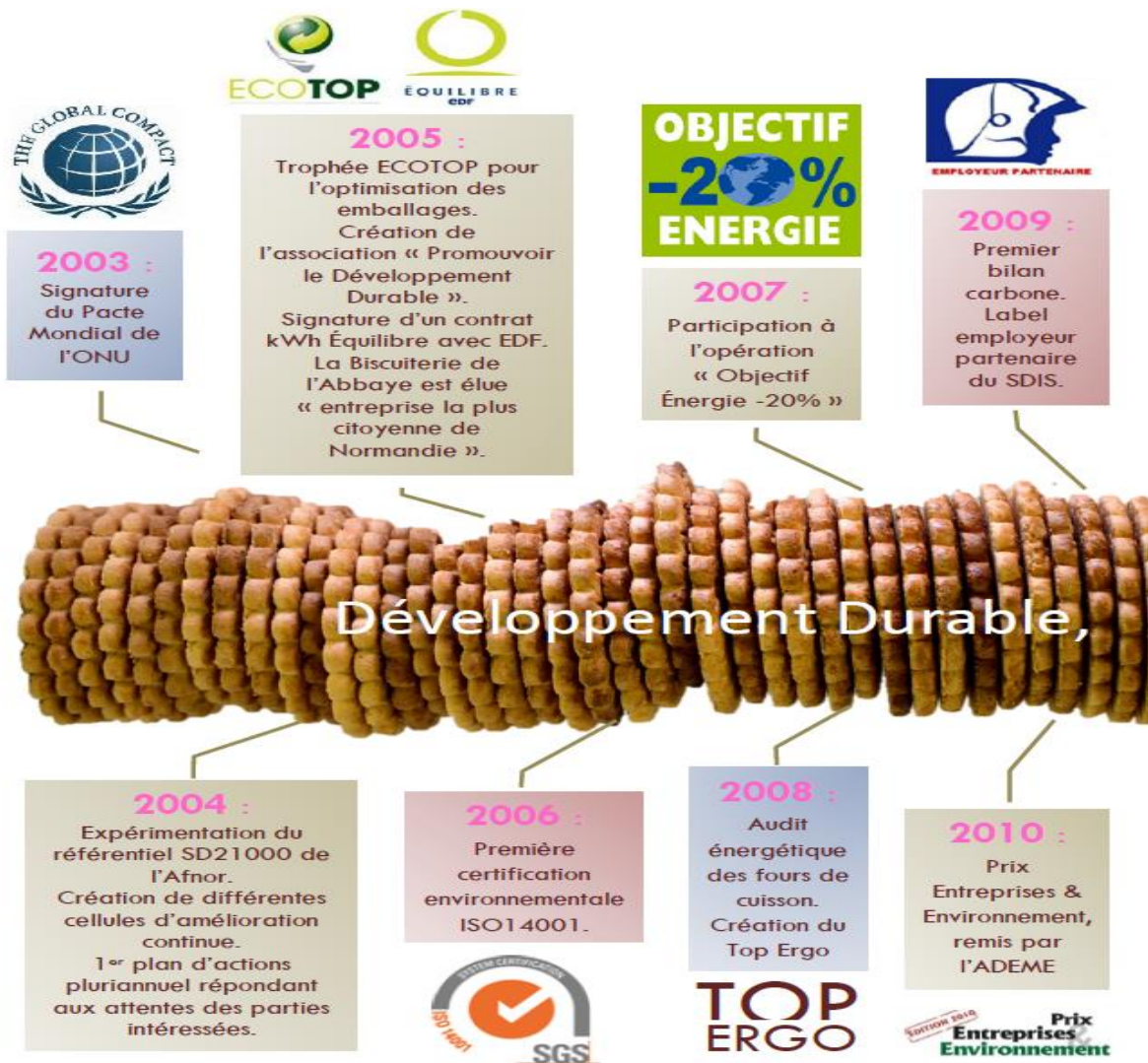
1972 : L'entreprise commence à exporter au Japon et en Allemagne

1974 : 10 ans après sa création, l'entreprise ne commercialise qu'un seul produit : le sablé de l'abbaye

1994 : Lancement du sablé d'antan

2003 : L'entreprise s'engage dans la politique de développement durable (voir chronologie)

La politique de développement durable (1/2)



La politique de développement durable (2/2)



ITINERAIRE DE QUESTIONNEMENT

DOSSIER I- La biscuiterie et les changements de l'environnement

A l'aide des annexes 1 et 2, répondez aux questions suivantes :

1.1 Citer les parties prenantes de l'entreprise en distinguant les parties prenantes externes des parties prenantes internes

1.2 Identifier les mutations écologiques de l'entreprise

1.3 Expliquer en quoi ces mutations écologiques sont une des composantes de la RSE de l'entreprise.

1.4 Préciser les autres composantes de la RSE pour la biscuiterie

DOSSIER II- La performance de l'entreprise

A l'aide des annexes 1 et 2, répondez aux questions suivantes :

2.1 Identifier les facteurs pertinents pour apprécier la performance de l'entreprise

2.2 Repérer l'influence des différents acteurs de l'entreprise pour contribuer à la performance de l'entreprise.

DOSSIER III- L'entreprise et la société

A l'aide des annexes 1, 3, 4,5 et 6 répondez aux questions suivantes :

3.1 Montrer les relations existantes entre l'entreprise et ses parties prenantes

3.2 Décrire l'impact de ces relations sur l'écosystème de l'entreprise

3.3 Préciser les enjeux éthiques de la biscuiterie.

3.4 Evaluer l'impact du numérique dans la gestion de la production et dans les relations avec la clientèle

DOSSIER IV- La politique des ressources humaines de l'entreprise

A l'aide des annexes 7 et 8, répondez aux questions suivantes :

4.1 Expliquer en quoi la politique de formation de la biscuiterie favorise l'employabilité des salariés

4.2 Caractériser l'importance de la qualité de vie au travail dans le cadre de la RSE ? pour la marque employeur de l'entreprise ?

4.3 Evaluer la pertinence des mesures prises pour améliorer la santé et la sécurité des collaborateurs.

À l'écoute de nos parties intéressées...

Nous avons identifié 66 parties intéressées impactées par les activités de la Biscuiterie ou impactantes sur ces mêmes activités. Chaque année, nous les sollicitons pour connaître leurs attentes afin de les prendre en compte dans notre plan d'actions.



3.

Respect de l'Environnement

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

Nous partageons une volonté de respect de l'environnement.

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

Réduire nos emballages

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



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

En 2019, après le Trouvillais et le Chocoladise, c'est au tour du **Sablé d'antan** de s'alléger en emballage.



Moins d'emballage, autant de gourmandise !

Grâce à un nouveau format de barquette et d'étui carton, impact carbone réduit de 11%

En 2019, nous avons entamé un travail avec nos fournisseurs pour rendre à terme nos des films et barquettes plastiques recyclables.

Le rôle essentiel de l'emballage

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

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



Le saviez-vous ?

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

Depuis 2017, nous proposons une gamme de biscuits biologiques pour la distribution en vrac

3. Respect de l'Environnement

Revoir nos déplacements

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



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

Des stages d'éco-conduite ont également été proposés aux commerciaux et des vélos à assistance électrique proposés à l'occasion de la semaine du Développement Durable en 2012.



13 km

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

Respecter la biodiversité

La Biscuiterie de l'Abbaye est partenaire depuis 2017 du Conservatoire d'espaces naturels Normandie et soutient diverses actions locales :



Restauration des mares potières de Launay, la Haute Chapelle.

2017

Conservation des tourbières de la Tablière à Lonlay l'Abbaye.

2018



Création d'un sentier pédagogique dans les marais de Rouellé.

2019

3. Respect de l'Environnement

Lutter contre le gaspillage

Ces dix dernières années, la Biscuiterie de l'Abbaye a mis en place des actions qui lui ont permis de diminuer de façon significative ses pertes alimentaires. Avec l'ADEME, elle a participé à la campagne :



Pour certaines recettes, réincorporation de biscuits cassés, broyés au préalable, dans la limite de 1%



Dons à des associations



Vente de produits déclassés dans notre boutique lors de samedis gourmands



Alimentation animale

Actions du TOP Produit

David Jégat, Responsable Méthodes Fabrication :

Qu'est-ce que le Top Produit ?

Le Top produit est un groupe de travail composé d'acteurs des différents services de l'entreprise.

La démarche de cette cellule est d'identifier les produits qui posent des problèmes de production comme par exemple des biscuits déclassés pour des raisons de couleur, calibre ou poids non conformes.

Lors des réunions, nous analysons les différents problèmes rencontrés.

En croisant nos informations, nous amenons des axes d'amélioration et fixons les actions à mener.

Depuis la création du TOP produit en 2009, nous avons diminué nos rebuts de plus de 40 tonnes par an soit une économie annuelle de l'ordre de 100 000 euros



3. Respect de l'Environnement

Limiter nos impacts

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

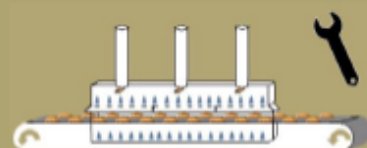


EDF s'engage à mettre sur le marché français l'équivalent de la consommation électrique de la Biscuiterie à partir d'énergies renouvelables.

- **116 tonnes** de CO₂ / an évitées grâce à l'optimisation des réglages des fours de cuisson et à la signature du contrat kWh Équilibre avec EDF.
- **93 tonnes** de CO₂ / an évitées grâce à l'optimisation des emballages.
- **26 tonnes** de CO₂ / an évitées grâce aux bonnes pratiques de déplacements.

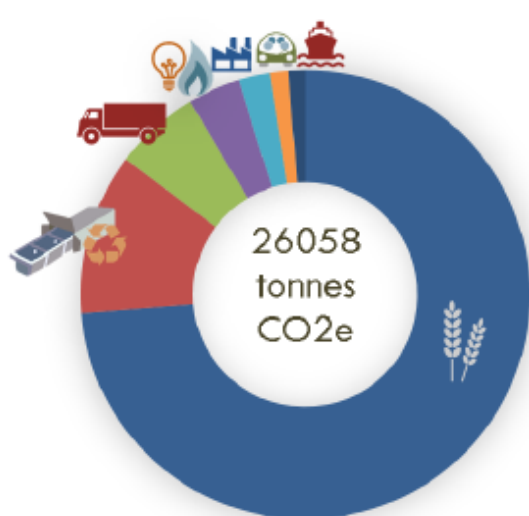
Audit énergétique des fours de cuisson

Suite à un audit énergétique de nos fours de cuisson avec l'aide du CTCPA et du CETIAT, nous avons revu nos réglages. Notre consommation de gaz a diminué de 17% en 10 ans.



www.associationbilancarbonate.fr

Empreinte carbone 2018



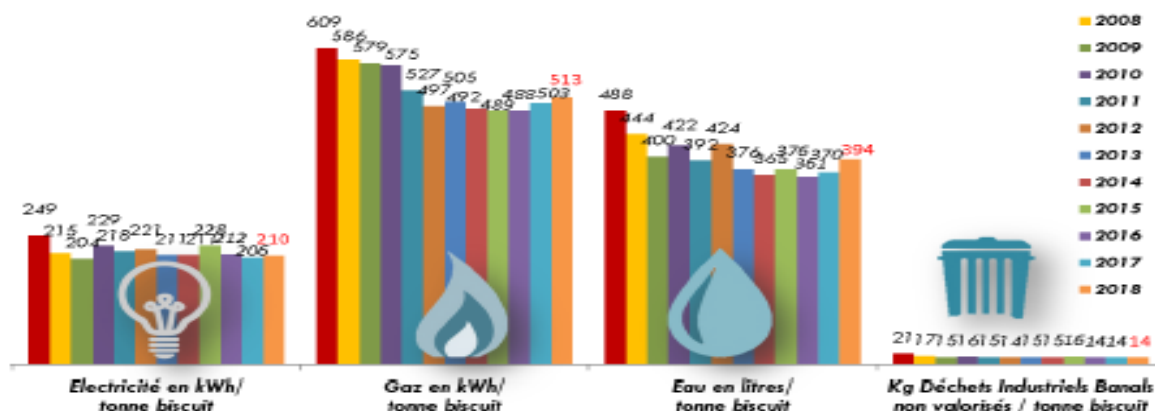
- Production des intrants agricoles 74%
- Production & fin de vie des emballages 12%
- Frêt routier 6%
- Energie interne (gaz, électricité) 4%
- Divers matériels, services, amortissement bâtiment, déchets, eaux usées 2%
- Déplacements salariés 1%
- Frêt maritime 1%



3. Respect de l'Environnement

Préserver les ressources

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



Acheter responsable

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





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



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

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2016	2017	2018
Indicateurs économiques			

 Chiffre d'affaires en millions d'euros	: 38	42	43
 Réclamations (pour 1000 tonnes de biscuits vendus)	: 11	13	13






	2016	2017	2018
Gouvernance			

 Pilotage : nombre de salariés impliqués dans une cellule d'amélioration continue	: 54 (22% de l'effectif)	54	54
--	-----------------------------	----	----



	2016	2017	2018
Achats responsables			

 Part des emballages recyclables et constitués majoritairement de matériaux recyclés	: 87%	88%	88%
 Part des Achats Grand Ouest	: 79%	76%	67%
 Part des ingrédients issus de l'agriculture biologique	: 42%	50%	55%



2016 2017 2018

Engagement environnemental

Consommation d'eau en litres/tonne de biscuits	: 361	370	394
Consommation d'électricité en kWh/tonne de biscuits	: 212	206	210
Consommation de gaz en kWh/tonne de biscuits	: 488	503	513
Déchets non valorisés destinés à l'enfouissement en kg/tonne de biscuits	: 14.5	14	14
Emissions de Gaz à Effets de Serre en tonnes CO ₂ /tonne de biscuits	: 3.0	3.5	3.3



2016 2017 2018

Engagement social, bien-être et motivation des salariés

Taux de Turn-Over (nombre de départs + nombre d'embauches)/2/Effectif	: 2.4%	5.9%	3.1%
Pourcentage de CDI	: 77%	76%	75%
Taux de fréquence accidents du travail (nombre d'accident avec arrêt par million d'heures travaillées)	: 20.6	34.4	28.0
Nombre d'heures de formation annuelle par salarié	: 15.6	15.1	12.1



2016 2017 2018

Engagement sociétal

Montant en euros attribué à des projets associatifs soutenus par la Biscuiterie de l'Abbaye	: 155649	153743	139260
Nombre de visiteurs accueillis	: 10163	11821	11230

ANNEXE 4-La biscuiterie, un ancrage dans le territoire normand

La Biscuiterie de l'abbaye ambassadrice du label Gourmandie

Témoignage

Gérard Lebaudy, patron de la Biscuiterie de l'abbaye, à Lonlay-l'Abbaye dans l'Orne, qui a été sacrée meilleure ambassadrice du label en 2008.

Nos produits ont certainement été les premiers labellisés. Nous avons trouvé l'idée plus qu'intéressante : nécessaire. Nous misons depuis toujours sur les spécialités régionales avec le sablé ; 70 % de nos matières premières proviennent du grand Ouest. Aujourd'hui, plus d'une quinzaine de nos produits sont labellisés Gourmandie, sur une vingtaine. Nous avons choisi ceux qui étaient Normands par évidence.

On a beau dire qu'on fait des spécialités normandes, cela a plus de force si un label indépendant le reconnaît. Il nous offre un levier commercial : aujourd'hui plus qu'hier, les distributeurs s'efforcent de répondre à l'attente de produits locaux. Les réunions des adhérents de la Gourmandie nous permettent aussi de confronter nos méthodes, dans un esprit de club.

70 % de matières premières locales, cela passe par des partenariats bien ancrés. Comme avec la coopérative Isigny Sainte-Mère, dont nous utilisons le beurre AOP. Nous travaillons avec des meuniers normands, avec Dupont d'Isigny et Éric Ribot, du Frisson normand, pour du caramel... Nous essayons toujours de trouver comment valoriser les produits normands.

Bien sûr, cela a ses limites : on valorise le lait, le beurre, la crème, la pomme, le caramel. Il est difficile de développer d'autres références. À moins d'aller vers des biscuits salés : ce que nous allons proposer dans trois mois.

Nous travaillons également avec l'Institut régional de la qualité agroalimentaire sur l'idée d'une Indication géographique protégée (IGP) pour le sablé normand. Nous allons essayer de le développer en relation avec d'autres fabricants, comme les Sablés d'Asnelles.

Je mettrai un bémol : aujourd'hui, il est intéressant de se présenter comme ambassadeur de la Normandie en région, en France voire en Europe. Quand on va sur le lointain export, c'est beaucoup moins évident. C'est pour cela que nous avons développé la marque Pierre, qui s'appuie plus sur l'image de la France, pour l'export. »

Le label Gourmandie

Une marque collective régionale, à l'initiative de l'Institut Régional de la Qualité Agroalimentaire IRQUA-Normandie, qui valorise les produits et les artisans de Normandie, et ce depuis 10 ans.

Ce label vise à promouvoir :

- l'**origine** (un produit brut ne peut prétendre au logo Gourmandie que si 100% de la matière première est issue du territoire normand, un produit transformé doit privilégier les matières premières régionales sauf en cas d'indisponibilité),
- la **qualité** des entreprises, des processus de fabrication et des produits agréés (sur les plans de l'hygiène et de la traçabilité - un contrôle annuel est effectué par un organisme indépendant)
- et la **saveur** des recettes normandes (après des tests organoleptiques effectués par un organisme indépendant, et auprès d'un panel de 60 personnes).

2.

Qualité des
rapports
humains

Loyauté des pratiques et comportement éthique



Au travers de la signature d'une charte éthique,

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

1

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

2

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

3

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

ANNEXE 6- La biscuiterie à l'ère du numérique

Pour la production

L'entreprise utilise un ERP (ERP vient de l'anglais « *Enterprise Ressource Planning* ») . C'est un logiciel de gestion qui permet à l'entreprise d'intégrer différentes fonctionnalités telles que :

- La gestion comptable et financière (ERP de gestion comptable, ERP de gestion de facturation),
- La gestion des stocks (logiciel ERP gestion des stocks),
- La gestion des ressources humaines,
- La gestion des fournisseurs (ERP fournisseurs grande distribution) ainsi que,
- La gestion de la vente,
- La gestion de la distribution ou encore,
- La gestion de l'e-commerce (ERP commerce, ERP de commerce détails spécialisé).



https://www.youtube.com/watch?time_continue=217&v=CmLqA41w4z8&feature=emb_title

Pour la commercialisation



Le site web

<https://www.biscuiterie-abbaye.com/fr/>



<https://www.facebook.com/biscuiterie.abbaye/>

2. Qualité des rapports humains

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

Nous partageons une volonté de qualité des rapports humains.

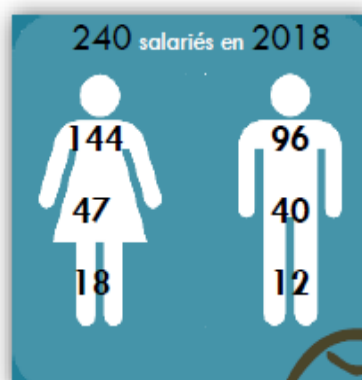
Cette volonté de respect des hommes est orientée également vers l'extérieur et notamment dans les rapports que nous entretenons avec nos clients, dans la loyauté exercée vis-à-vis de la concurrence et dans la vigilance au respect de droits de l'homme de la part de nos fournisseurs.



Effectif :

Age moyen :

Ancienneté :



Dons de jours de repos au parent d'un enfant malade

Dans le cadre de la loi Matthey du 9 mai 2014, en 2018, un salarié a pu bénéficier, grâce à ses collègues, d'un don de 91 jours de repos pour s'occuper de son enfant.



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

Après avoir interrogé dans un premier temps nos fournisseurs de matières premières exotiques en 2013 sur leur vigilance vis-à-vis des problématiques RSE, nous avons élargi cette évaluation à l'ensemble de nos fournisseurs pour connaître leurs engagements et leurs bonnes pratiques dans ce domaine.

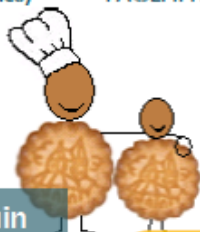
L'exploitation des réponses à ces questionnaires est désormais prise en compte lors de l'évaluation annuelle de nos fournisseurs.



2. Qualité des rapports humains

Accueillir, intégrer, former

Au-delà de l'obligation légale d'accueil de travailleurs handicapés, nous avons mis en place, un modèle d'insertion et de maintien dans l'emploi jusqu'au terme de la vie professionnelle.



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

Partenariat avec l'IME de Mortain

Par la découverte de différents postes de travail, nous collaborons depuis quelques années à l'intégration socio professionnelle de jeunes en situation de handicap.

Accueil de jeunes en difficulté

Encadrés par L'Institut Thérapeutique, Éducatif et Pédagogique Désiré Pilot de Flers, 3 jeunes ont pu redécouvrir la vie professionnelle en 2018.

25 salariés reconnus travailleurs handicapés, soit 10% de l'effectif.

En 8 ans, **200** personnes ont bénéficié d'une promotion ou d'une évolution de salaire indépendante des augmentations collectives.

En 2018, **16** personnes ont eu cette promotion ou évolution.

2543 heures de formation en 2018,
12 h / salarié.

Budget formation :
2.2% de la masse salariale

Trophée de l'exemplarité

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

Transmettre notre savoir

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



97% des intérimaires interrogés déclarent être satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé à la Biscuiterie et prêts à revenir.

Développer les compétences

Nous attachons une attention particulière à l'acquisition du savoir-faire. Ainsi, 12 de nos boulangers ont suivi le cycle métier de biscuitier auprès de notre syndicat professionnel L'Alliance 7 et 2 sont en cours de formation.

2. Qualité des rapports humains

Réduire la pénibilité

Christèle Genissel, en charge de l'étude pénibilité :

« Suite au diagnostic de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) montrant le vieillissement des salariés de certains services et le risque fort d'apparition de TMS (Troubles Musculo Squelettiques), un groupe de travail nommé "Top Ergo" a été créé en 2008 formé d'une personne volontaire de chaque service. Cette cellule d'amélioration, travaillant en étroite collaboration avec le CHSCT (Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail) vise à étudier et à améliorer les conditions de travail en termes d'ergonomie et de pénibilité ». L'ergonomie fait désormais partie intégrante du TOP Industrie, groupe de travail en charge des nouveaux aménagements.

Le Top Ergo est doté d'un budget annuel de

30 000 euros.

Quelques exemples d'aménagements :

- Tables élévatrices
- Repose-pieds
- Sièges ergonomiques

Zoom sur Ergotime :

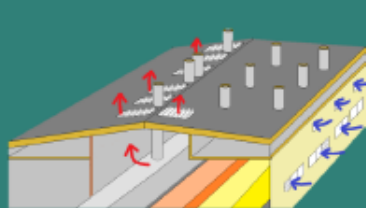
Émilie Jozwiak, Directrice
Production : « En 2013, nous avons fait l'acquisition du logiciel Ergotime. Il nous permet d'analyser et de coter de manière objective l'ergonomie des postes »



Evolution de l'impact biomécanique après aménagement d'un poste de travail

Température ambiante des ateliers diminuée de 4°C l'été.

Afin de répondre à l'attente N°1 des salariés, nous avons réalisé d'importants travaux d'aération pour améliorer le confort de travail. Des ouvertures ont été réalisées en façade, des ventelles posées en toiture et les cheminées des fours ont été isolées.



La Biscuiterie de l'Abbaye,
partenaire du
SDIS



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

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



68 SST formés, soit
27% de l'effectif

10 accidents du travail
avec arrêt de travail en
2018

ANNEXE 8: La prévention des risques professionnels dans les biscotteries et biscuiteries

La fabrication de biscottes et de biscuits comprend plusieurs étapes dont chacune recèle des risques physiques et thermiques avec le recours à de nombreuses machines tranchantes, des fours, des lignes d'emballage, avec un travail le plus souvent à la chaîne, des gestes répétitifs dans un environnement bruyant. Par ailleurs, les poussières de farine, les additifs et contaminants de la farine, sont facilement inhalables et sont responsables d'allergies et de gênes respiratoires chez les biscuitiers et les biscottiers.



La prévention des risques professionnels dans les biscotteries et biscuiteries

La fabrication de biscottes et de biscuits comprend plusieurs étapes, le pétrissage, le façonnage, la cuisson et le conditionnement des produits finis... dont chacune recèle des risques physiques et thermiques avec le recours à de nombreuses machines tranchantes, des fours, des lignes d'emballage, avec un travail le plus souvent à la chaîne, des gestes répétitifs dans un environnement bruyant : coupures, brûlures, troubles musculo-squelettiques, chutes et glissades de plain-pied, possibilité des contacts avec des conducteurs électriques sous tension, ...

Par ailleurs, les poussières de farine, les additifs et contaminants de la farine, sont facilement inhalables et sont responsables d'allergies et de gênes respiratoires chez les biscuitiers et les biscottiers.

L'évaluation des risques professionnels, l'organisation et l'aménagement de l'environnement du travail, les mesures de prévention collective (ventilation, sécurité des machines, ergonomie des postes...), le port d'équipements de protection individuelle appropriés et le respect des mesures d'hygiène (tenue agro-alimentaire...) et des principes du système HACCP permettent de diminuer les diverses nuisances et de réduire fortement les risques professionnels des biscottiers et biscuitiers.

Ces mesures permettent aussi de participer au respect des exigences croissantes en termes de sécurité sanitaire des aliments.

Les principaux risques professionnels dans les biscotteries et biscuiteries

La fabrication requiert de la farine (blé, seigle éventuellement) qui est matière première fondamentale des biscottes et des biscuits. Mais la mise en œuvre exige aussi beaucoup d'autres ingrédients mélangés et différenciés selon les produits : sucre, sel, matière grasse végétale, lait écrémé en poudre, beurre, œufs et ovoproduits, malt, levure, graines (amandes, noisettes,...), chocolat, miel, arômes (vanille, zestes d'agrumes...), pulpes de fruits ou fruits confis, antioxydants, acidifiants, enzymes protéolytiques et sels minéraux.

La fabrication des produits de biscuiterie et biscotterie comprend plusieurs étapes : les méthodes de fabrication des biscottes et des biscuits comprennent toujours le pétrissage de la pâte, le formatage, la cuisson avec différentes durées et températures, et l'emballage, mais, dans le détail, différents procédés sont utilisés pour le façonnage par fractionnement en pâtons et soumission au processus de fermentation, le tourage (laminage de la pâte puis pliage), l'estampage, le grillage, ...

La plupart des produits de biscuiterie et biscotterie est fabriquée par des entreprises industrielles qui utilisent des machines et des installations de production assistées par ordinateur, mais il existent aussi des opérations répétitives et non automatisées de fabrication et de conditionnement des biscottes et des biscuits sur les lignes de production, et, par ailleurs, il existe de petites biscuiteries semi-artisanales beaucoup moins automatisées.

Les machines utilisées sont d'une très grande variété selon les postes, les types de produits et les technologies de cuisson : pétrin, diviseuse-peseuse, bouleuse, découpeuse, machines à trancher, estamper, laminer, systèmes à cylindres, tapis de conditionnement, filmeuse pour l'emballage, fours, étuves, plaques chaudes, etc....

De très nombreuses opérations de transfert sont nécessaires, requérant des chaînes et chariots de manutention, des transpalettes, et des équipements de stockage.

L'installation électrique d'une biscuiterie ou biscotterie doit être dimensionnée pour le fonctionnement des moteurs et l'usine doit disposer d'installations importantes de combustion pour le chauffage et l'étuvage.

Enfin, beaucoup de biscottiers et de biscuitiers travaillent à la chaîne et de nombreux postes de travail sont postés avec des équipes de nuit.

Les risques allergiques

Les farines ou les substances ajoutées au cours de la fabrication (levures, enzymes ...) ou les parasites (acariens, mites...) ou micro-organismes (moisissures...) omniprésents dans les biscotteries et biscuiteries peuvent être responsables de fréquentes réactions allergiques ou de gêne respiratoire. Le fort dégagement de poussières est généralement accidentel (débouillage ou nettoyage d'une machine, ruptures et déversements de sacs...), mais l'accumulation progressive de poussières très fines sans mesures de prévention recouvre le sol, les parois des locaux, les chemins de câbles, les gaines, les canalisations, les appareils et les équipements, notamment pour tous les volumes morts, les recoins et endroits confinés difficilement accessibles au nettoyage.

L'exposition aux poussières de farine est particulièrement nocive aux voies respiratoires, car la farine est une substance très volatile et les particules en suspension sont aisément inhalées, pénétrant jusqu'aux alvéoles pulmonaires : les maladies allergiques induites sont l'asthme, épisodes successifs ou le rejet de l'air est difficile et pénible, et la rhinite avec éternuements, écoulement nasal, larmolements, picotements laryngés, avec souvent surinfection provoquant des sinusites.

De façon moins fréquente, le contact avec de la farine, des levures peut provoquer une réaction allergique de la peau sous forme d'un eczéma.

La rhinite et l'asthme de la farine sont des maladies professionnelles reconnues dans le tableau des MP du Régime Général n°66 (Rhinite et asthmes professionnels), l'eczéma dans le tableau n°65 (Lésions eczématiformes de mécanisme allergique). Une allergie professionnelle peut conduire à une inaptitude et un reclassement ou à l'abandon du métier, ce qui représente un préjudice professionnel lourd qui aurait pu être évité par des mesures et le respect de gestes de prévention.

Les risques musculo-squelettiques

De nombreux troubles musculo-squelettiques (tendinites, lombalgies, cervicalgies...) concernant principalement le dos, le cou, les épaules, les coudes et les poignets, sont liés.

- aux gestes et postures contraignants, avec torsion du tronc, élévation des bras et traction sur les épaules comme les différents travaux sur plans de travail et manutentions devant le four, pour les conditionneuses et le régleur ...

- à la manutention manuelle fréquente à cadence rapide, au port de sacs, de cartons...

- à la position debout statique, à l'absence de polyvalence des tâches et de rotation dans les postes de travail...

L'intensité, la durée, la fréquence et la combinaison des facteurs de risque musculo-squelettique multiplient les effets négatifs de chacun d'eux (posture, force, répétitivité, chaleur...) considéré individuellement.

Les maladies professionnelles correspondantes sont reconnues dans le Tableau du Régime Général n°57 (Affections péri-articulaires provoquées par certains gestes et postures de travail) et le Tableau n°98 (Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes). [...]

Les mesures de prévention des risques dans les biscotteries et biscuiteries

Le process des grandes biscotteries et biscuiteries industrielles est fortement mécanisé et modernisé : la prévention collective résulte alors de l'utilisation de systèmes de fabrication capotés et automatisés et de dispositifs mécaniques comme l'extraction de poussières qui permettent de réduire l'exposition des travailleurs et de diminuer considérablement les risques physiques, chimiques et d'explosion ou d'incendie. Ce type de process minore aussi beaucoup les possibilités de sources d'exposition allergène. Toutefois, des incidents dans l'automatisation des opérations, des

fuites, des dysfonctionnements des asservissements... génèrent des dangers et nécessitent également des interventions de maintenance qui restent dangereuses. Par ailleurs, dans les petites biscotteries et biscuiteries, les pratiques sécuritaires sont beaucoup moins mises en œuvre et maîtrisées

Les ateliers des biscotteries et biscuiteries doivent faire l'objet d'une analyse poussée des risques pour permettre la rédaction du Document Unique de Sécurité (Décret du 5 novembre 2001) en appréciant à la fois l'environnement matériel et technique (outils, machines, produits utilisés) et l'efficacité des moyens de protection existants et de leur utilisation selon les postes de travail.

Les analyses de risques sont confiées à des spécialistes de la sécurité au travail (hygiéniste, ingénieur sécurité). Les rapports d'intervention et de maintenance seront aussi intégrés à la documentation de sécurité au travail de l'entreprise et communiquées au médecin du travail et au CHSCT.

Les salariés doivent être aussi informés à propos des produits dangereux mis en œuvre et formés aux pratiques professionnelles sécuritaires. Les Fiches de Données de Sécurité (FDS), obligatoires pour tout produit chimique dangereux, comportent les renseignements relatifs à la toxicité des produits. [...]

Des postes et des conditions de travail ergonomiques

Des aides mécaniques à la manutention (diable, chariot, transpalette...) doivent être disponibles lors des manipulations de sacs et de cartons etc....

Il convient d'adapter la hauteur des plans de travail pour maintenir le dos droit, de disposer de tables à plateaux réglables.

Il faut organiser la polyvalence et la rotation des postes pour solliciter des articulations différentes, notamment pour les conditionneuses.

Le travail permanent de nuit est généralement mieux toléré que le travail en horaires alternants. En cas d'alternance des équipes, le sens chronologique doit être adopté (c'est à dire « vers l'avant » : matin, après-midi, nuit), avec des rotations courtes (tous les deux-trois jours). [...]

Prévention des risques des chutes de plain-pied

Les glissades, les pertes d'équilibre sont souvent provoquées par un sol défectueux ou un trébuchement contre un obstacle non repéré.

Le chef d'entreprise doit veiller à maintenir l'ordre dans tous les locaux et surtout dans les zones de stockage. Les voies de circulation doivent être débarrassées de tout obstacle. Il faut éviter les zones d'ombre en optimisant l'éclairage et signaler les escaliers, les dénivelés, les encombrements temporaires...

Des revêtements de sol antidérapants doivent être privilégiés, les inégalités de surfaces et/ou obstacles doivent être soit supprimés soit clairement signalés, notamment dans les lieux de passage, les sols doivent être nettoyés et essuyés régulièrement et tout produit accidentellement répandu, lors d'une fuite ou déversement, immédiatement épongé.

Les travailleurs doivent être équipés de chaussures de sécurité avec semelles antidérapantes (conformes à la norme générale EN 345 S2). [...]

La surveillance médicale

Pour les travailleurs exposés à la poussière, il faut réaliser des visites médicales régulières :

- Tests respiratoires (spiromètre) à l'embauche pour détecter une déficience des fonctions pulmonaires et tous les 2 ans pour dépister l'apparition des troubles respiratoires.
- Radiographie thoracique si nécessaire.

Pour les travailleurs de nuit, la surveillance médicale doit être renforcée : première visite avant l'affectation à un travail de nuit, puis tous les semestres afin d'examiner les indices de mauvaise adaptation.

http://www.officiel-prevention.com/formation/fiches-metier/detail_dossier_CHSCT.php?rub=89&ssrub=206&dossierid=449