



*Rapport annuel*

---

# RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE D'ENTREPRISE

---

2017-2018

**Malongo**



# sommaire

07

## LE BIOLOGIQUE ET L'ÉQUITABLE

CAFÉS ÉTHIQUES POUR CONSOMMATEURS ENGAGÉS

13

## L'IMPACT ET LA RESPONSABILITÉ

RÉDUIRE L'IMPACT DE L'ACTIVITÉ

23

## DU CAFÉ ET DES HOMMES

VIVRE LE PRODUIT

39

## LE SERVICE ET L'INNOVATION

SATISFAIRE LES UTILISATEURS

49

## L'AGRICULTURE ET LA GASTRONOMIE

SOUTENIR LES SAVOIR-FAIRE

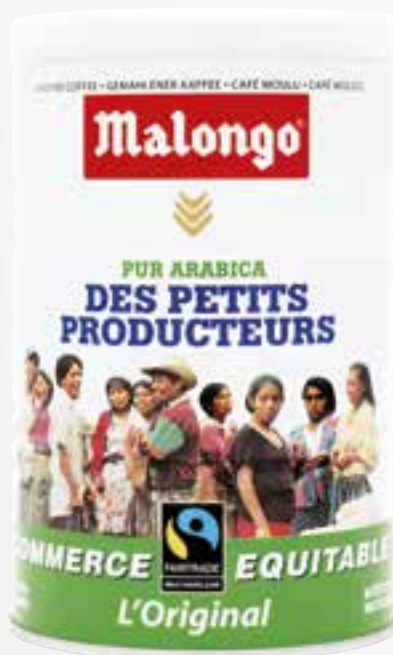
65

## LA CULTURE ET LES HOMMES

L'HUMAIN AU CŒUR

73

## INDICATEURS



# 20 ANS de "Café des petits producteurs"

## UN BON DÉBUT !

En 1992, à l'occasion d'un voyage au Mexique, je rencontrais le prêtre ouvrier Francisco van der Hoff qui, avec les caféiculteurs de l'isthme de Tehuantepec, tentait de mettre fin à une situation difficile directement imputable aux lois du marché, à travers la mise en place d'une nouvelle forme de commerce basée sur l'équité des échanges. Cinq ans plus tard, en 1997, naissait la boîte de café équitable Malongo "Les Petits Producteurs". Le parti a été pris d'une boîte blanche ornée d'une photographie de producteurs, pour proposer au consommateur une nouvelle manière de percevoir le café, liée à son origine agricole. À l'intérieur de cet emballage, le produit offrait un exceptionnel rapport qualité prix tandis que sa labellisation équitable permettait aux consommateurs de donner du sens à leur achat. Trop peu répandue à l'époque, la notion de traçabilité lui était garantie depuis la plantation jusque dans sa tasse.

Saveur de haute qualité, démarche éthique, transparence et authenticité :  
le Café des petits producteurs est un "produit vrai" qui a aussitôt rencontré son public.  
Vingt ans plus tard, son succès n'a jamais fléchi.



Cette réussite, c'est celle d'une chaîne de valeurs devenue l'identité de la maison Malongo. Nous avons poursuivi avec une conviction croissante notre engagement pour l'équitable, la qualité, l'agriculture biologique, la responsabilité sociétale, le développement durable et l'écoconception, bref tout ce qui a trait au partage de la valeur. Portée par cette dynamique, la PME régionale Malongo est désormais reconnue à l'échelle nationale pour son caractère singulier, authentique et atypique.

Aujourd'hui, nous continuons à œuvrer pour remettre l'humain au centre des échanges commerciaux, en rappelant que le café est le fruit du travail de femmes et d'hommes. Au-delà de combler l'exigence de nos clients en matière de qualité, nous tâchons d'étendre leur satisfaction à leurs attentes sociétales et environnementales. Nous les considérons comme des citoyens plutôt que des consommateurs, et les encourageons à se percevoir comme tels : le public doit prendre conscience du pouvoir qui est le sien à travers son acte d'achat. Comme le répète inlassablement le Padre Van der Hoff : « Acheter c'est voter ».

Comme chaque année, ce livret vous invite à découvrir nos actions éthiques, leurs résultats, et nos projets d'avenir.

**Vive le commerce équitable,  
et vive le bon café !**

**Jean-Pierre BLANC**

Directeur général des cafés Malongo





# LE BIOLOGIQUE ET L'ÉQUITABLE

CAFÉS ÉTHIQUES POUR  
CONSOUMMATEURS ENGAGÉS

# LE BIOLOGIQUE ET L'ÉQUITABLE

## CAFÉS ÉTHIQUES POUR CONSOMMATEURS ENGAGÉS

### 20 ANS DE CAFÉ DES PETITS PRODUCTEURS

LA RÉFÉRENCE ÉQUITABLE LA PLUS ANCIENNE ET LA PLUS VENDUE EN GRANDES ET MOYENNES SURFACE A FÊTÉ SES 20 ANS EN 2017. VINGT ANNÉES DE COMMERCE ÉQUITABLE, D'ENGAGEMENT ET DE PROJETS AVEC LES PETITS PRODUCTEURS DE CAFÉ.

C'est en 1992, au Mexique, que le directeur des cafés Malongo Jean-Pierre Blanc rencontre le "Padre" Francisco Van der Hoff et les petits producteurs de l'isthme de Tehuantepec. Il décide de les soutenir dans leur tentative d'instaurer une nouvelle forme de commerce basée sur l'équité des échanges.

C'est le début pour Malongo d'une grande aventure économique et humaine. Cinq ans plus tard, le Café des Petits Producteurs devient le premier produit labellisé Commerce équitable à apparaître dans les rayons des grandes et moyennes surfaces françaises.

### 4 700 TONNES DE CAFÉ VERT ÉQUITABLE PAR AN

Malongo est aujourd'hui la première entreprise française de commerce équitable, partenaire d'une cinquantaine de coopératives certifiées de producteurs de café de 16 pays d'Asie, d'Afrique et d'Amérique latine. Malongo importe désormais 4700 tonnes de café équitable chaque année, et accompagne de nouvelles coopératives vers l'obtention de la certification.



*Une grande aventure éthique,  
économique et humaine*



50 coopératives de 16 pays :  
la première entreprise française  
de commerce équitable



## RESTER ENGAGÉ PAR-DELÀ L'EFFET DE MODE

Ces 20 ans d'engagement ont donné lieu à une réflexion sur le sujet. Comment continuer à servir au mieux le mouvement du commerce équitable ? Il ne s'agit pas d'un mouvement "dans l'air du temps" sur lequel il faudrait surfer. En rupture avec le marché traditionnel, Malongo est réellement investi, engagé, acteur, spécialiste de toute la filière équitable depuis la plantation jusqu'à la tasse. Cela n'empêche aucunement la marque d'être exigeante sur la qualité ni de sécuriser ses approvisionnements.

### UNE BOÎTE EN RUPTURE AVEC LES CODES

Inchangée depuis 20 ans, facilement identifiable dans les rayons, la célèbre boîte était à l'époque un vrai pari, une audacieuse proposition de rupture avec l'univers noir et luxueux des codes du marketing du café. La photo de petits producteurs mexicains qui l'orne a été prise par Jean-Pierre Blanc lui-même lors de son voyage de 1992.

Le pari  
audacieux  
d'une boîte  
blanche



## VALORISER LE COMMERCE ÉQUITABLE EN GMS

Malongo valorise des filières et crée des passerelles sur mesure entre grandes enseignes de GMS et terroirs caféicoles équitables. Quelques références sont disponibles dans toutes les enseignes, dont le Café des Petits Producteurs.

Malongo demeure le premier intervenant en cafés équitables en grandes et moyennes surfaces. Ces cafés entrent parfois dans la fabrication de crus non labellisés, afin d'en améliorer la qualité.



## Un contexte concurrentiel ardu



### *L'Express labellisé Commerce équitable*

Ce cru historique de la gamme Malongo est désormais certifié Commerce équitable. Pour obtenir ce label, Malongo a dû concevoir une nouvelle recette uniquement à base d'origines équitables, qui conserve à l'Express toute sa saveur et ses arômes originaux.



En matière de commerce équitable, le différentiel de prix est supporté à 80 % par l'entreprise.



## SPOTS PUBLICITAIRES

Une campagne publicitaire s'est appuyée sur deux spots à nouveau portés par la voix de Richard Bohringer.

Le premier célèbre les petits producteurs et les 20 ans d'engagement de Malongo à leurs côtés à travers le commerce équitable. Le second met en lumière les vertus de la dose 1,2,3 Spresso®, en papier de fibres naturelles, qui restitue à merveille les saveurs et arômes du café torréfié à l'ancienne.

## CAFÉICULTURE BIOLOGIQUE

Malongo affiche sa volonté de booster les cafés biologiques, comme en témoignent la labellisation du cru Purs Matins ou la commercialisation de la Tierra et du Déca Aqua en grains.



**VOUS ENTREZ DANS UNE ZONE  
BRC-HACCP**

Nous vous demandons de bien vouloir  
respecter ces consignes:

- PORT DE LA BLOUSE ( CHARLOTTE / SUR-BOTTE )
- SUIVRE LE MARQUAGE AU SOL
- SURVEILLER LES DEPLACEMENTS DES CHARIOTS ELEVATEURS
- INTERDICTION DE TOUCHER



# L'IMPACT ET LA RESPONSABILITÉ

RÉDUIRE L'IMPACT DE L'ACTIVITÉ

# L'IMPACT ET LA RESPONSABILITÉ

## RÉDUIRE L'IMPACT DE L'ACTIVITÉ

### CERTIFICATIONS MAINTENUES AU PLUS HAUT NIVEAU

La norme ISO 14001 relative aux bonnes pratiques environnementales est maintenue, dans une version 2015 plus stricte et plus exigeante en termes d'objectifs affichés et de résultats.

Malongo fête par ailleurs en 2017 ses 10 ans de certification IFS-Food (sécurité alimentaire) au niveau supérieur. Cette norme se durcit en 2018, surtout vis-à-vis des filières d'approvisionnement, avec davantage de contrôles externes sur l'ensemble de la chaîne. Cela impose une plus grande vigilance au niveau des contrats et des certifications des fournisseurs. Par exemple, davantage de rigueur est demandée sur les matières qui entrent en contact avec le café, en particulier les emballages.

### TRAÇABILITÉ

Des exercices de traçabilité très poussés ont été menés et continueront à l'être : tous nos produits doivent pouvoir être retrouvés rapidement.

Un logiciel interne facilement modulable a été développé à cet effet, afin que l'entreprise puisse rapidement s'adapter à tout type de situation.





Depuis 10 ans, Malongo est certifié IFS-Food au niveau supérieur.



Maintien des certifications : une implication permanente de tous les services

## AUDITS INTERNES + PERFORMANTS

Un gros effort a été porté sur la méthodologie relative aux audits internes. Les certifications obligent à mener ce type d'opération, et Malongo en a profité pour les déployer sur des services non certifiés mais qui pourraient le devenir un jour. Par exemple, la norme IFS ne concerne que l'usine, mais la méthodologie de l'ISO 9001 commence à être déclinée et utilisée

au service Siège social, qui pourrait un jour prétendre à cette certification. De grosses opérations d'audit ont par ailleurs été conduites en 2017 auprès des services techniques, et se poursuivent sur 2018. Leur objectif principal est d'améliorer les procédures de travail et l'organisation des plannings de ces services fraîchement restructurés.



## LOGICIEL INTERNE "ÉCOLO-J"

Tous les indicateurs environnementaux sont rassemblés sur ce logiciel. Auparavant collectées grâce aux factures (EDF, eau, gaz, etc.), les données sont aujourd'hui directement transmises par des capteurs installés sur les matériels d'usine les plus consommateurs d'énergie (torréfacteurs, compresseurs...). Des alertes peuvent être émises en temps réel, basées sur un calcul permanent du ratio entre production et consommation d'énergie. Très réactif, ce procédé permet d'éviter que des appareils restent sous tension lorsqu'ils ne produisent pas, et permet donc une excellente gestion de la consommation d'électricité et de gaz.

## OPÉRATIONS DE SENSIBILISATION

Les formations aux consignes *qualité sécurité environnement et énergie* demeurent très régulières auprès du personnel, afin de garantir une bonne compréhension des consignes, ouvrir un dialogue et former les nouveaux collaborateurs.

C'est pour plus de  
sécurité que des grilles  
équipent aujourd'hui  
les torréfacteurs  
de l'usine.





© Cédric Couvlin

Un logiciel de gestion des déchets de production est en cours de développement.



## EXERCICES D'ÉVACUATION

Des exercices d'évacuation ont eu lieu sur le site de l'usine avec la participation des pompiers de Carros, et d'autres à la Gaude avec le concours de la caserne de Vence. L'exercice de deux jours mené à la Gaude portait sur une situation en environnement inflammable, du fait des abords boisés du site. Sur Carros, au vu des risques liés aux équipements et notamment aux torrificateurs, c'est l'évacuation de l'usine

qui a été travaillée. Ces exercices sont obligatoires tous les six mois mais la présence des pompiers n'est pas imposée. En leur faisant appel, Malongo renforce nettement sa progression en matière de sécurité. Outre qu'elles éduquent et sensibilisent le personnel au risque incendie, ces opérations conduisent parfois à des travaux d'amélioration des accès et des révisions des procédures d'évacuation.



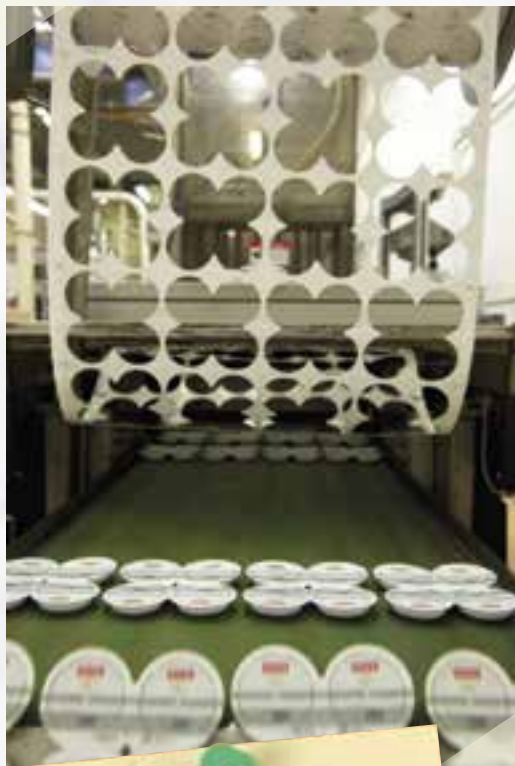
## OPTIMISATION DES EMBALLAGES

### EMBALLAGE INDIVIDUEL DES DOSES

2017 aura été une année de transition en termes d'emballages. Depuis 2016, l'effort est porté sur l'emballage individuel des doses 1,2,3 Spresso®. D'importants essais ont commencé au printemps 2018 et se poursuivent, avec pour objectif de passer du modèle plastique à l'emballage papier recyclable via un nouveau procédé de fabrication.

Indispensable pour la conservation du café et le respect des arômes, la perméabilité de ce nouvel emballage est un enjeu de premier plan.

Mais conserver à l'ensemble coque-opercule ses performances en termes de sous-vide est aussi la principale difficulté technique. Le service R&D mène donc des investigations pour trouver une matière bio-sourcée fiable et efficace, en même temps qu'il dirige ses recherches vers une nouvelle technologie dont les premiers résultats sont très encourageants. Le succès de ces recherches constituerait un important virage vers l'adoption d'une toute nouvelle formule d'emballage individuel des doses – laquelle imposerait d'importantes transformations dans l'atelier dédié.



Concevoir des conditionnements toujours plus respectueux du goût et de l'environnement.

## L'IMPORTANCE DES BONS PARTENARIATS

En termes de conception des emballages, depuis les boîtes métalliques jusqu'aux étuis des doses, Malongo a toujours collaboré très étroitement avec ses fournisseurs, dont plusieurs sont ses partenaires depuis de nombreuses années. Engagé sur les

mêmes principes éthiques que Malongo, hautement impliqués, ils constituent une précieuse force de proposition, ne manquant pas d'informer l'entreprise d'innovations technologiques à même d'augmenter les performances qualitatives et environnementales des

emballages. Cette relation de confiance, qui implique aussi les services Marketing, Planification et Production de Malongo, permet un travail flexible et mené en bonne intelligence, qui représente une véritable valeur ajoutée pour l'entreprise Malongo.





Les agriculteurs locaux  
donnent une seconde vie  
aux sacs en toile de jute.

En cas de résultats concluants, l'entreprise pourrait envisager de faire don de ces pellicules à l'agriculture, de la même manière que les sacs de jute. Dans une même démarche, deux producteurs maraîchers locaux certifiés bio vont comparer la production de parcelles de salades avec et sans ces pellicules. Une convention a été signée qui court jusqu'en juin 2019.

## VALORISATION DES DÉCHETS

### SACS DE JUTE

La demande locale est croissante, à des fins d'utilisation pour les jardins et exploitations, car cette matière biodégradable se révèle très efficace pour faire du compost et du paillage. De nombreux agriculteurs viennent fréquemment charger plusieurs palettes. Cela permet de bonnes relations avec les locaux.

### PELLICULES DE CAFÉ : PARTENARIAT AVEC LE LYCÉE HORTICOLE D'ANTIBES

Un beau projet est en cours avec cet établissement azuréen. Malongo produit 80 tonnes annuelles de "pellicules de café". Ces déchets organiques issus de la torréfaction sont actuellement jetés, non valorisés. C'est aussi le cas de plusieurs kilos journaliers de doses de café usagées, issues des nombreux tests machines menés sur le site de la Gaude. Le lycée horticole d'Antibes a proposé de tester l'efficacité de ces résidus sur la culture de divers végétaux (fleurs, tomates, rosiers...). Malongo suivra ces essais et leurs résultats tout au long de l'opération.

### REVALORISATION DES MACHINES PROFESSIONNELLES

Tout le matériel machines qui finissait valorisé en déchets métal est aujourd'hui renvoyé sur un second marché, en occasion. Les machines poursuivent désormais leur vie en *low cost*, remises en œuvre dans des pays très demandeurs de matériel professionnel, essentiellement les pays de l'Est.

### CAIPDV

Ce club inter-entreprises de la zone de Carros permet d'obtenir une meilleure gestion des déchets de la zone industrielle. En rassemblant les volumes, les tarifs sont plus avantageux.

### LOI 2020 SUR LES GAZ DE REFROIDISSEMENT

En 2020 entrera en vigueur une loi obligeant à l'utilisation de nouveaux gaz de refroidissement plus écologiques, rendant notamment les machines moins gourmandes en énergie. Malongo a commencé à s'approvisionner en tels gaz dès la fin de l'année 2017. Une nouvelle gamme de machines à glaçons est désormais proposée à la clientèle, émettant moins de chaleur et consommant 20 à 40% d'énergie électrique en moins.

Grammage du carton inchangé



## L'ÉTUI 16 DOSES REPLACE LE 12 DOSES

LA TRANSITION DE L'ÉTUI DE 12 VERS CELUI DE 16 DOSES REPRÉSENTE UNE BELLE AVANCÉE ÉCOLOGIQUE ET COMMERCIALE POUR LES CAFÉS PRÉDOSÉS MALONGO. COURANT 2019, L'ENSEMBLE DE LA GAMME 1,2,3 SPRESSO® SERA DISPONIBLE AUPRÈS DU GRAND PUBLIC SOUS CE SEUL NOUVEAU FORMAT.

### RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Grâce à un travail du service Achat en partenariat avec le fournisseur cartonnier des étuis, le nouveau format réussit à conserver le même grammage de carton malgré sa plus grande taille.



Moins d'impact sur l'environnement,  
plus de commodité pour le consommateur



Une démarche  
d'optimisation des  
emballages inscrite dans  
la politique développement  
durable et qualité  
de Malongo.

## PLUS DE CONFORT POUR LE CONSOMMATEUR ET LE DISTRIBUTEUR

D'esprit plus familial, l'étui par 16 est plus adapté à l'usage courant des consommateurs et leur offre un gain de place. Quant aux distributeurs, il leur simplifie les opérations de mise en place dans les linéaires.

## VALORISATION DES PETITES FILIÈRES

Performante pour la grande distribution, cette innovation permet aussi de fabriquer à coût abordable des étuis sur mesure pour des séries de café plus rares, petites et éphémères, destinées à la vente en boutique ou vente à distance. Une belle manière de valoriser le travail des producteurs des petites filières exclusives.

## TRANSITION PAR PALIERS

La transition vers le tout conditionné par 16 s'opère progressivement. Les équipes production procèdent par paliers, tandis que les équipes commerciales intègrent ce nouveau format auprès de leurs clients.

↙  
Un format adapté  
pour les petites séries  
exclusives

Généralisation du format  
par 16 : une transition  
à l'image des valeurs éthiques  
de Malongo



**DU CAFÉ ET  
DES HOMMES**  
VIVRE LE PRODUIT

# DU CAFÉ ET DES HOMMES

## VIVRE LE PRODUIT

### ÉVÉNEMENTS

#### SEMAINE DU GOÛT

La boutique Atelier Barista parisienne de la rue Saint-André-des-Arts s'est jointe à cet événement très populaire en proposant à ses clients plusieurs ateliers de dégustation sur le thème des accords originaux : café & fleurs, cafés & chocolats, cafés & fromages.

#### ROUTE DU GOÛT

Cette même semaine, les équipes Malongo azuréennes étaient à Monaco pour le festival la Route du Goût dédié à la gastronomie bio. Initié par le chef étoilé Paolo Sari, l'événement mettait à l'honneur les produits biologiques du terroir.

#### SALON DU MADE IN FRANCE

Malongo a présenté sa machine éco-conçue et fabriquée en France Ek'oh aux visiteurs de cet événement qui rassemblait plus de 450 exposants à la Porte de Versailles.

#### AMADEUS FAIRTRADE DAY

Malongo est intervenu auprès des deux sites azuréens de l'entreprise Amadeus, mobilisée pour la Quinzaine du Commerce équitable afin de sensibiliser ses salariés aux principes et enjeux de ce mouvement.

#### ÉTOILES DE MOUGINS

Année après année, Malongo reste le partenaire café de ce grand et bel événement azuréen de la gastronomie.



# VILLAGE DE L'ÉQUITABLE



® À l'occasion des Quinzaines du commerce équitable 2017 et 2018, Malongo était présent sous le préau de la Grande halle de la Villette, dans ce village convivial et passionnant entièrement construit en palettes. 4 000 visiteurs y viennent chaque

année découvrir le commerce équitable et diverses démarches durables. Malongo leur a proposé un atelier "méthodes douces" avec les cafetières "Chemex" et "à dépression", ainsi qu'une initiation aux étonnantes techniques du latte art.



## AGECOTEL 2018

Ce salon niçois réservé aux professionnels de l'hôtellerie et de la restauration rassemble tous les corps de métiers CHR pour des journées conviviales de rencontre et d'échange, animées par plus de 220 exposants. Chaque édition est pour Malongo l'occasion de présenter ses produits et partager ses valeurs. La marque est aussi partenaire du trophée "Cacao Criollo", présidé par Pascal Lac, qui invitait cette année les candidats à s'exprimer sur le café gourmand.



Made in France

Cuendet,  
torréfacteur  
depuis 1907

## FILIALES, CROISSANCE EXTERNE

### ACHAT DES CAFÉS WEBER

Malongo vient d'acheter cette petite entreprise de torréfaction de la ville de Saintes, dans le but de s'implanter sur la façade Atlantique. Sur les zones où la marque est moins présente, le principe des "tournées" reste difficile à développer et la marque préfère s'appuyer sur ce type de structures – qui doivent toutefois être en accord avec sa vision.

### CUENDET

Bel opérateur de café sur toute la zone de Suisse romande, cette filiale donne toute satisfaction à Malongo. Son univers graphique est progressivement relooké vers celui de sa maison mère.

### ARABO

Racheté en 1996, cet historique torréfacteur niçois reste pour le moment une entité juridique à part, et conserve son autonomie.



## IPANEMA · BOUTIQUES ATELIER BARISTA

Il existe trois boutiques Malongo en activité, à Paris, Saint-Laurent-du-Var et Nice. La marque souhaiterait en ouvrir de nouvelles et se tient à l'affût des opportunités intéressantes qui permettraient de faire profiter de l'expérience Atelier

Barista, Atelier boutique et Atelier torréfaction à de nouveaux clients. L'occasion pour Malongo de partager son expertise, sa passion et son savoir-faire en proposant à sa clientèle un voyage au cœur du café et des pays producteurs.

# Export

## FRANCHISE ATELIER BARISTA



C'est à Manille, aux Philippines, que s'ouvrira bientôt le premier Atelier Barista Malongo à l'étranger. La clientèle locale pourra ainsi découvrir l'art du café à la française, au cœur d'un lieu chaleureux et convivial à l'atmosphère dépayssante. L'Atelier Barista Malongo de Manille reste fidèle au concept "trois espaces" des boutiques Ateliers Barista : Atelier boutique (vente de crus rares Malongo), Atelier torréfaction (pour faire torréfier sur place ses achats de café vert) et Atelier Barista pour déguster des crus d'exception préparés dans les règles de l'art.

De nombreux services de l'entreprise se sont mobilisés pour faire de ce lancement une belle réussite ! Le début d'une grande aventure éthique et gustative : l'exportation des valeurs et du savoir-faire Malongo.



## FORMATION À L'INTERNE

L'ENSEMBLE DU PERSONNEL MALONGO, SANS DISTINCTION DE SERVICES, A CONNU UNE ANNÉE 2017 TRÈS RICHE EN FORMATION, AVEC 115 SESSIONS DONT 85 ORGANISÉES PAR LE SERVICE RH ET 30 PAR LE SERVICE FORMATION, SOIT 2 704 HEURES AU BÉNÉFICE DE 264 SALARIÉS (82% DE L'EFFECTIF). LE BUDGET FORMATION 2017 S'ÉLÈVE À PLUS DE 292 000 EUROS (CONTRE 262 000 EN 2016), SOIT 2,67 FOIS LA MASSE SALARIALE DE L'ENTREPRISE : UN TAUX LARGEMENT AU-DELÀ DE L'OBLIGATION LÉGALE DE 1%.

## NOUVEAUX ARRIVANTS

Les nouveaux-venus ont bénéficié des cursus d'initiation "Malongo Découverte" et "Le café autrement". Les arrivants aux services SAV et CHR ont reçu des formations d'accueil adaptées à leurs nouvelles fonctions, tandis que ceux de l'export et de la VAD ont fait leurs premiers pas dans la science de la dégustation.

## R&D ET SAV

Les "Petits Déjeuners de la Convivialité" mensuels permettent de renforcer les liens entre les services R&D et SAV récemment restructurés. C'est aussi l'occasion de déguster plusieurs crus de la gamme préparés suivant différentes méthodes d'extraction.



Malongo a formé quelque 2 300 personnes en 2017, soit +15 % par rapport à 2016. Ces excellents résultats sont le fruit de l'engagement d'une équipe passionnée et polyvalente.



## BOUTIQUES

### ATELIER BARISTA

En 2017 l'accent a été mis sur la formation des équipes des boutiques Ateliers Barista. Chaque salarié boutique a reçu cinq journées de formation égrenées sur les quatre trimestres de l'année. Plusieurs modules thématiques ont été abordés : Caféologie, Dégustation, Barista, Filtration, Produit, Vente, Attitude barista. Le service formation a lui-même effectué plusieurs visites sur le terrain pour échanger avec le personnel et l'aider à perfectionner son discours de vente. En collaboration avec le service marketing, les nouveaux-venus reçoivent des formations spécifiques et participent à des dégustations mensuelles. Un plan d'action dédié aux responsables des établissements est en cours d'élaboration, destiné à leur apprendre à identifier les besoins en formation de leur équipe.

### LABORATOIRE QUALITÉ

L'équipe de Contrôleuses Qualité Café a été formée à l'extraction de l'expresso et à la réalisation de mousse de lait, ainsi qu'à la dégustation dans le but d'étoffer l'équipe du Comité de dégustation.



### *Malongo deuxième au Championnat de France Barista grâce à son formateur Romain Vernot*

Formateur à l'antenne parisienne de l'École Malongo du café, Romain Vernot termine à la deuxième place de la catégorie "Coffee in good spirits" (confection de cocktails alcoolisés à base de café) de ce championnat disputé à Marseille fin janvier 2018. À travers son cocktail, Romain avait décidé de raconter l'histoire de son voyage au Laos. La réalisation d'un fumage a conféré à sa prestation une tournure spectaculaire appréciée du jury.

↖ **Bravo !**

## ANIMATION DES ÉVÉNEMENTS

C'EST LE SERVICE FORMATION QUI EST CHARGÉ D'ORGANISER LES ANIMATIONS INDISPENSABLES AU BON TRAVAIL DES ÉQUIPES COMMERCIALES ET MARKETING SUR LES GRANDS ÉVÉNEMENTS OÙ MALONGO EST PRÉSENT. CET IMPORTANT PÔLE D'ACTIVITÉ DU SERVICE A MONTRÉ UNE BELLE DYNAMIQUE EN 2017, QUI SE POURSUIT SUR 2018.

### GMS


2017 a donné lieu à 24 animations Barista en grandes ou moyennes surfaces. La direction du service GMS confirme l'importance commerciale de ces prestations que Malongo est le seul distributeur de café à proposer.

### ÉDUCATION NATIONALE

Des animations sont aussi délivrées dans le cadre du partenariat avec l'Éducation Nationale : congrès de l'Association française des lycées d'hôtellerie et de tourisme, Association nationale des écoles privées d'hôtellerie et de tourisme, Association des professeurs enseignants en bar, Éducatice (pédagogique numérique et café)...

### VISITES DE L'USINE

C'est le service Formation qui se charge des visites de l'usine Malongo, organisées pour des partenaires spécifiques et des étudiants.



Les équipes ont animé  
24 événements Barista  
en grandes ou  
moyennes surfaces.



Des animations ont été mises en place avec le label Max-Havelaar pour la Quinzaine du commerce équitable, et auprès d'autres partenaires historiques comme l'Agence française de développement ou les Entreprises du patrimoine vivant.

## Visite de l'usine



## CHR

Le service Formation collabore étroitement avec le CHR lors des grands événements dédiés à l'hôtellerie-restauration, à la gastronomie et au tourisme : SIRHA, Serbotel, Tous au Resto, Master Rolex de Monaco, Salon Alpin d'Albertville,

Salon de l'Agriculture. Les animations *latte art* sont très appréciées, ainsi que la dégustation des accords cafés & fromages qui est de plus en plus prisée de clients tels que la Route du Goût à Monaco, les Disciples d'Escoffier ou les Cuisiniers de France...

## CONCOURS ET PARTENARIATS

### CONVENTION AVEC L'ÉDUCATION NATIONALE

Les représentants de l'Éducation Nationale ayant affirmé leur satisfaction à l'égard des prestations de Malongo, la convention nationale de partenariat a été renouvelée pour cinq années.

### ACADÉMIE DE PARIS

Une convention de partenariat est en cours de signature, qui permettra de former et suivre plus directement les professeurs et élèves de cette académie.

### CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS 2018

Malongo a été sollicité par l'Inspection académique pour intégrer la préparation et la commercialisation du café dans les thématiques de ce concours. Pour mettre en avant les savoir-faire français, une épreuve de "service au guéridon" sera proposée sur une base de café de la Guadeloupe préparé en presse française. Une formation sera dispensée à l'ensemble des concouristes le matin même de l'épreuve.



#### *Meilleur Ouvrier de France*

En 2018, Malongo intègre les concours MOF Barman ainsi que MOF Torréfacteur en tant que partenaire et juge.

## INSTITUT PAUL BOCUSE

Le parcours pédagogique des élèves du Studio Café a été redéfini avec les équipes de l'Institut, pour relancer les interventions dès le dernier trimestre 2017. Un "Bar d'application des élèves" a été mis en place pour accueillir des animations et

formations. Deux sessions "Ouverture de restaurant" ont été proposées à des professionnels, tandis que trois autres plus spécifiques étaient organisées pour des clients de la région lyonnaise. En tant que partenaire de l'Institut Paul Bocuse, c'est

avec une vive émotion que Malongo souhaite rendre hommage au grand homme de la gastronomie Française. Paul Bocuse restera pour toujours un symbole de l'excellence, de l'art de vivre à la française et un modèle de réussite.





## TROPHÉE DU MAÎTRE D'HÔTEL

Malongo forme les participants et organise l'épreuve café de ce concours de plus en plus coté. Malongo ayant été reconduit en tant que seul référent café, rendez-vous est pris pour la prochaine édition à l'occasion du salon SIRHA 2019.

## STAGE CERPEP

12 professeurs ont été formés sur deux sessions, en partenariat avec le Centre d'Études et de Recherches sur les Partenariats avec les Entreprises et les Professions, structure centrée sur les relations de l'Éducation nationale avec le monde économique.

## TOUR DE FRANCE DES LYCÉES

Le service Formation a accueilli ou visité une douzaine de lycées hôteliers en 2017, avec le parti pris de cibler son action sur les régions parisienne et PACA.

## COUPE GEORGES BAPTISTE

Malongo organise l'épreuve café de ce concours des élèves et professionnels maîtres d'hôtel, d'envergure nationale et même internationale en 2017 avec une finale internationale disputée en France.

*et*

Le service Formation Malongo est également intervenu sur le D.U. Sommellerie de l'Université du vin de Suze-la-Rousse, au MuCEM pour des formations courtes auprès de classes de la région, et au sein de quatre promotions de l'école de cuisine de Thierry Marx.

## CONCOURS 2018 DU JEUNE PROFESSIONNEL DU CAFÉ

L'EXCELLENTE RÉPUTATION DE CE CONCOURS CONTINUE À S'ACCROÎTRE. CE SONT 120 ÉLÈVES ISSUS DE 58 LYCÉES QUI ONT PARTICIPÉ À L'ÉDITION 2018, UN CHIFFRE EN NETTE AUGMENTATION PAR RAPPORT À 2017.

DES FORMATIONS SONT DISPENSÉES AUX CANDIDATS TOUT AU LONG DU CONCOURS, DEPUIS LES PHASES RÉGIONALES JUSQU'À LA FINALE NATIONALE.



Le concours Malongo du jeune professionnel du café figure parmi les plus importantes initiatives de Malongo pour promouvoir le café et ses métiers, dans une philosophie de qualité et

de professionnalisme. Créé en 1995 en partenariat avec l'Éducation Nationale, il invite les étudiants des métiers de bouche issus de trois cursus (BEP, bac techno/pro et BTS) à approfondir leur connaissance

du café tant dans ses aspects techniques et culinaires qu'agricoles, historiques, culturels et éthiques. Au gré de diverses phases théoriques et pratiques (épreuve écrite, préparation d'expresso et



cappuccino, élaboration et présentation d'une carte des cafés, création et confection d'une boisson signature, épreuve de dégustation "cup tasting") les candidats doivent montrer leurs connaissances,

leur maîtrise des gestes et leur créativité. Le gagnant remporte un voyage en pays producteur qui lui permettra de compléter son haut niveau par une expérience de terrain. 24 collaborateurs Malongo

issus de divers services s'étaient engagés sur la 24<sup>e</sup> édition de cette manifestation conviviale et festive qui célèbre le café, la jeunesse et les valeurs de l'entreprise Malongo.

## FORMATION DES PROFESSIONNELS EN EXTERNE

ENVIRON 230 CLIENTS ONT ÉTÉ FORMÉS, SOIT DANS LE CADRE DES "SESSIONS CLASSIQUES MENSUELLES CHR" OUVERTES SUR PARIS ET NICE, SOIT À L'INSTITUT PAUL BOCUSE, OU ENCORE DANS LEURS PROPRES ÉTABLISSEMENTS. LES ÉQUIPES COMMERCIALES CHR DISPOSENT DE CALENDRIERS QU'ELLES DIFFUSENT AUPRÈS DE LEURS CLIENTS ET PROSPECTS. CE RÉSULTAT SATISFAISANT SEMBLE BIEN PARTI POUR S'AMÉLIORER ENCORE EN 2018.

### HÔTELLERIE

Plus de 215 personnes ont été formées pour la partie hôtels à la demande de grands groupes hôteliers et d'établissements indépendants, de tous standings.

### EXPORT

Dix sessions de formation ont été dispensées à des clients du service Export (établissements et distributeurs) originaires du Cambodge, d'Indonésie, de Pologne, de Chine, d'Espagne, du Maroc...



## DÉGUSTATIONS

Des événements privés de dégustation ont été proposés pour présenter les cafés Malongo ou répondre à des clients désireux de faire évoluer leur offre café : hôtels, restaurants, coffee-shops, enseignes de la grande distribution...



Formation à New York



Des sessions "Découverte" ont été organisées pour des acheteurs de la GMS. D'autres ont eu lieu à destination d'influenceurs web et réseaux sociaux et même de particuliers.



Producteur du Burundi



# LE SERVICE ET L'INNOVATION

SATISFAIRE LES UTILISATEURS

# LE SERVICE ET L'INNOVATION

## SATISFAIRE LES UTILISATEURS

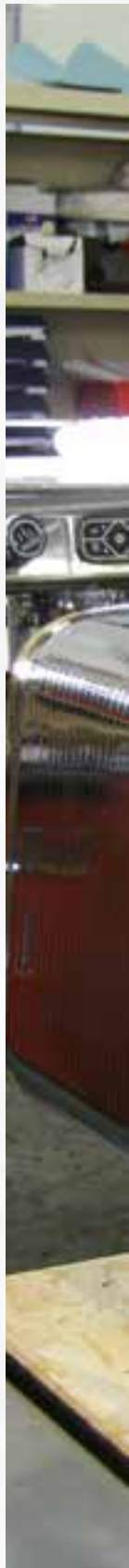
### SERVICES TECHNIQUES


LA MISSION DE CES SERVICES EST DE GARANTIR LA SATISFACTION DE L'UTILISATEUR, QUEL QUE SOIT LE SECTEUR : PROFESSIONNEL, BUREAU ET GRAND PUBLIC.

### RASSEMBLEMENT DES ÉQUIPES TECHNIQUES

Le paramètre le plus délicat à aborder pour les services techniques est la gestion de leurs diverses temporalités : le SAV doit être immédiatement réactif, la R&D travaille plutôt sur six mois à un an, alors que la Qualité, plus transversale, doit savoir jongler entre le court terme du support SAV et le long terme des validations R&D. Or, la notion de temps est fondamentale si l'on ne veut pas perdre d'information. Il était important d'instaurer une cohérence entre ces différents rythmes. Un gros travail a donc été mené pour améliorer le fonctionnement et la cohésion de la chaîne technique, de la R&D jusqu'au terrain. À ces fins, les quatre équipes techniques (Logistique, R&D, SAV, Qualité) ont été rassemblées sous la direction de M. Micaleff. Plusieurs recrutements ont été effectués afin de consolider les acquis et préparer le futur. Ces équipes peuvent désormais se concerter plus facilement, ce qui a déjà permis une nette amélioration des remontées du terrain vers les services centraux.

*La notion de temps  
est fondamentale* ↗





Garantir la satisfaction de  
l'utilisateur, professionnel,  
bureau et grand public.



## RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

2017 A PRINCIPALEMENT CONSISTÉ EN LA MISE EN ŒUVRE D'AMÉLIORATIONS ET CORRECTIONS POUR FIABILISER L'EXISTANT. L'ARRIVÉE SUR LE MARCHÉ DES NOUVELLES MACHINES NÉOH EXPRESSO ET NÉOH OFFICE A DEMANDÉ BEAUCOUP DE TEMPS ET D'EFFORTS. UN DES CHALLENGES POUR 2018 EST DE RELANCER LA RECHERCHE. IL S'AGIRA NOTAMMENT DE TROUVER DE NOUVELLES SOLUTIONS HARDWARE POUR CONCEVOIR DES SERVICES ET DES MACHINES PLUS PERFORMANTS, EN RESTANT TOUJOURS AU PLUS PRÈS DES DEMANDES DU MARCHÉ.

### BUDGET R&D

1,5 millions d'euros ont été alloués à la R&D pour l'amélioration de divers systèmes, comme le groupe de la machine Ek'oh. Atypique pour une PME comme Malongo, ce gros engagement sur la recherche et le développement montre les ambitions de la marque en matière d'innovation pour la qualité, la satisfaction de toutes les clientèles et le respect de l'environnement.

### MACHINES À CAFÉ

La conception d'une bonne machine à café est une aventure longue et complexe, nécessitant la prise en compte de nombreux paramètres si l'on veut qu'elle produise d'impeccables expressos.

Nées de la collaboration entre les services Achat, R&D, Qualité, Marketing ainsi que les équipes commerciales, deux machines ont fait leur apparition dans la gamme en 2017 : Néoh Espresso et Néoh Office.

### EK'OH : UNE FIABILITÉ DE 30 000 CYCLES

Ek'oh est relancée cette année. Son nouveau groupe *made in France* montre une fiabilité nettement améliorée, avec plus de 30 000 cycles atteints lors des tests d'endurance. Depuis six mois que ce groupe est en activité, le SAV n'a enregistré presque aucun retour. Chaque machine ancienne qui entre en réparation s'en voit aussitôt équipée.





la pause  
latte



### *Boissons lactées pour bureaux*

À la demande croissante de la clientèle professionnelle, le cap est à présent fixé sur le développement de gammes de machines à doses capables de réaliser des boissons lactées. Ces projets demandent du temps et les machines sont en perpétuelle évolution. Le champ d'investigation en matière de machines de bureau reste plus ouvert que jamais.



## MACHINES PROFESSIONNELLES CHR

La philosophie de Malongo demeure la même en termes de machines professionnelles : proposer des gammes adaptées au marché avec, pour chaque secteur et chaque type d'établissement, des solutions en prédosé, en filtration et en grains. Beaucoup de machines professionnelles à doses 1,2,3 Spresso® ont été placées entre fin 2017 et début 2018.

# Néoh Espresso

UN BRIN D'AUTOMATISME  
POUR PLUS DE LIBERTÉ



AVEC SA POIGNÉE ERGONOMIQUE ET SES DEUX BOUTONS EXPRESSO COURT / LONG, LA NOUVELLE MACHINE FAMILIALE À DOSES MALONGO JOUE LA CARTE DE L'AUTOMATISME ET DE L'ULTRA SIMPLICITÉ. POUR DE PARFAITS EXPRESSOS À LA MAISON !

Deux volumes d'espresso pré-réglés, éjection automatique des doses et mise en veille automatique après 20 minutes : Néoh Espresso offre aux particuliers une incroyable commodité d'usage.

Compacte, à la fois sobre et actuelle avec ses élégantes lignes noir et chrome, Néoh Espresso s'insère dans tous les espaces de cuisine et s'accorde à tous les univers de décoration, du vintage au plus moderne.

Ses 16 bars de pression d'extraction permettent de profiter pleinement de tous les arômes de la gamme de doses 1,2,3 Spresso®. Avec leur mouture savamment mesurée et leur papier de fibres naturelles, les doses Malongo invitent à découvrir les univers d'arômes des plus grands terroirs caféiers du monde.

# Néoh Office

LA FIABILITÉ D'UN  
"GROUPE-DOSE" PROFESSIONNEL

écran digital  
avec messages  
d'alarme  
et instructions

3 volumes  
préréglés :  
expresso, café,  
café long

débit idéal  
60 cafés  
par jour

15 bars de  
pression  
d'extraction

éjection  
automatique  
de la dose  
usagée



INTERMÉDIAIRE ENTRE LES MODÈLES FAMILIAUX ET PROFESSIONNELS, IDÉALE POUR UN DÉBIT D'UNE SOIXANTAINE DE CAFÉS PAR JOUR, LA NOUVELLE MACHINE MALONGO NÉOH OFFICE A ÉTÉ SPÉCIALEMENT CONÇUE POUR LES BUREAUX, LE SNACKING, LES BOULANGERIES ET LES PETITS ÉTABLISSEMENTS.

Néoh Office est le fruit d'un long travail des services techniques et R&D Malongo, mené en concertation étroite avec un pool d'utilisateurs de

bureau. Avec son groupe professionnel, son écran de contrôle digital, ses deux niveaux de support de tasse et son système de détection du niveau d'eau, elle offre des prestations et une fiabilité de niveau professionnel.

Ses 15 bars de pression permettent de tirer le meilleur des grands crus Malongo en doses 1,2,3 Spresso®, suivant trois volumes afin de satisfaire tous les goûts : expresso, café et café long.

## LOGISTIQUE SAV

LA CRÉATION D'UNE NOUVELLE ÉQUIPE SUR LE DÉPARTEMENT "MACHINES À CAFÉ" A DONNÉ LIEU AU RECRUTEMENT D'UN RESPONSABLE.

La Logistique est donc désormais plus présente pour rationaliser ses tâches, auparavant conduites par différents services. Un travail d'amélioration de la gestion des flux de machines est mené en 2018, tandis qu'un projet de suivi par codes-barres devrait toucher à son terme en 2019. Cette ambition d'améliorer les process logistiques est résolument tournée vers la construction de l'avenir.

## SAV HORECA

LES ÉQUIPES EXPÉRIMENTÉES DU SERVICE HORECA CONNAISSENT BIEN LES CLIENTS ET LEURS PROBLÉMATIQUES. ANNÉE APRÈS ANNÉE, LA CLIENTÈLE S'EN MONTRE TOUJOURS AUSSI SATISFAITE.

## INTERVENTIONS

Un des challenges 2017 concernait les interventions en établissements CHR. Le café servi par la clientèle professionnelle doit être irréprochable, or il s'agit d'un produit vivant très sensible à de nombreux paramètres – et qui se prépare différemment d'une région à l'autre. Pour proposer un SAV adapté et efficace, il faut travailler dans le sens d'une flexibilité toujours accrue dans la conception des machines et les possibilités de réglages sur place. Par ailleurs, la qualité du service doit être homogène sur l'ensemble du territoire, y compris lorsque celui-ci est sous-traité par des partenaires.



## PLANNINGS

En termes de gestion des plannings pour les interventions sur les machines en panne, l'objectif est d'obtenir un taux de 90 % à J+1 (c'est-à-dire que le client est dépanné maximum le lendemain de l'appel). Un projet est à l'étude d'interventions d'urgence à H+3, pour les machines en panne complète ou pour les clients souscripteurs d'un service de type *premium*.

## un service complet, efficace et humain



### *Call center*



Un important travail a été mené sur la partie call center pour la clientèle CHR. Les effectifs ont été doublés entre 2017 et 2018. Tout est désormais centralisé dans les locaux de la Gaude. Horeca propose une plateforme locale non surtaxée. Son objectif est d'atteindre en 2018 un taux de décroché de 95 %.

**Atelier** Peu de changements sont à noter aux ateliers SAV, qui fonctionnent efficacement. Le service s'est féminisé avec le recrutement de deux techniciennes.





L'AGRICULTURE  
ET LA  
GASTRONOMIE  
SOUTENIR LES SAVOIR-FAIRE

# L'AGRICULTURE ET LA GASTRONOMIE

## SOUTENIR LES SAVOIR-FAIRE

### NOUVELLES RÉFÉRENCES



#### Gourmet Filtration CHR

Pour les petits déjeuners en hôtellerie, et afin d'alléger la gamme des cafés moulus en sacs d'un kilo, le service Qualité a travaillé sur un format de sacs de café filtration à utiliser en une seule fois pour préparer cinq litres de café grâce aux machines BUNN. Deux mélanges ont ainsi été mis au point : un corsé conventionnel et un autre, biologique et équitable, plus fin et plus doux.



#### Laos 10 ans

Cette boîte événement vient fêter le dixième anniversaire de la coopérative CPC, partenaire d'un des plus fructueux projets de Malongo en pays producteurs. Un cru biologique et équitable plein de corps et long en bouche, aux superbes notes grillées et chocolatées.

#### Moka Laos et St-Domingue Guatemala

Du fait de difficultés d'approvisionnement en cafés du Congo et d'Haïti, ces deux crus viennent remplacer les traditionnels Moka Congo et Haïti Guatemala. Ils sont disponibles dans les boutiques Ateliers Barista et à la vente à distance.





## Millésime 2018 : le Café des femmes

Cet excellent arabica dominicain récolté à la main, à la fois puissant et délicat, est le fruit du travail 100% féminin des caféicultrices de l'association dominicaine ADOMUCA.

## Série doses Plantations

Ces crus rares et atypiques réservés à la vente dans les boutiques Ateliers Barista et en ligne affichent fièrement leur origine et leurs conditions de production : coopérative, altitude, process de fermentation... Quatre terroirs à découvrir en expresso avec les machines 1,2,3 Spresso®.



## Ile Maurice

Ce cru haut de gamme doux et chocolaté en provenance de l'île Maurice est l'un des derniers coups de cœur des dégustateurs Malongo. Exclusivement en boutiques Ateliers Barista Malongo ainsi qu'en vente à distance.

Une boisson nomade  
prête à boire

# Cold Brew

COLD BREW PURE ORIGINE LAOS  
ET COLD BREW GINGEMBRE CITRON

Diffusion lente  
et optimale  
des arômes

UN NOUVEAU GOÛT, UNE ALTERNATIVE BIOLOGIQUE, ÉQUITABLE, SAIN ET NATURELLE AUX ACTUELLES BOISSONS À BASE DE CAFÉ. COLD BREW PORTE TOUTES LES VALEURS DE MALONGO.

Malongo innove dans le registre des boissons fraîches cold brew très prisées outre-Atlantique, avec deux recettes originales de café infusé à froid sans sucres, sans arômes artificiels ni matières grasses. Deux cold brew biologiques et équitables qui associent goût, qualité, plaisir et santé, à déguster partout !

## 18 MOIS DE RECHERCHES

Depuis longtemps appréciées en Amérique et en Asie, les boissons au café cold brew ont récemment fait leur apparition dans les coffee-shops de France. Il n'en existait pas encore de format à emporter. Malongo s'est penché sur ce projet avec l'intention de concevoir un cold brew biologique, équitable, original et de la plus haute qualité. Dix-huit mois de recherches ont été nécessaires pour sélectionner une origine de café et des arômes naturels, mettre au point une méthode précise d'extraction et trouver le meilleur procédé de conservation.

## PUR ARABICA DU LAOS

Après plusieurs essais, Malongo a opté pour un arabica cultivé par de petits producteurs du terroir du plateau des Bolovens, au Laos. La version aromatisée en propose un harmonieux mariage avec du gingembre et du citron biologiques.

Un cold brew biologique,  
équitable, original et  
de la plus haute qualité



← sans sucres

## WHAT IS COLD BREW?

Ultra tendance aux USA, cette boisson est en rupture avec le traditionnel café glacé préparé à partir de la boisson chaude. Directement infusé dans l'eau froide, le café révèle un univers original de saveur qui séduit des consommateurs à la recherche d'alternatives aux sodas et boissons énergisantes – avec tout de même le léger effet "pulse" de la caféine.



### INFUSION À FROID

C'est la méthode d'infusion à froid par immersion qui s'est révélée la plus respectueuse des caractéristiques de l'arabica du Laos. Le café est plongé dans de l'eau froide pour une diffusion lente et optimale des arômes, tandis que dans la version aromatisée, citron et gingembre libèrent progressivement la finesse de leurs parfums.

### LA MEILLEURE CONSERVATION

Quoique complexe, le procédé de conservation choisi par Malongo s'est montré être le plus performant pour capturer les propriétés organoleptiques du café laotien et les arômes de citron et de gingembre. Cette technique offre en outre l'avantage de prolonger la durée de vie du café : Cold Brew se conserve jusqu'à six mois au frais.

### UNE BOISSON MOBILE ET TENDANCE

Atypique et non conforme, rafraîchissante et raffinée, Cold Brew se déguste n'importe où et à toute heure, aussi bien au bureau que chez soi, dans les transports, à pied ou à vélo... Partenaire naturelle et pratique d'une pause désaltérante, sa petite bouteille de 30 cl s'ouvre et se referme, se glisse dans un sac, s'emporte et se déguste seul, entre amis ou en famille. Pensé pour être consommé tel quel, Cold Brew n'en est pas moins un formidable ingrédient pour la préparation des cocktails au café.



### SANTÉ ET QUALITÉ

Sans sucres ni matières grasses, Cold Brew joue la carte du plaisir et de la santé. Avec son taux de caféine 50% en dessous de la norme maximale légale, cette nouvelle boisson procure un coup de peps et de vitalité : de quoi faire le plein d'énergie et de bien-être ! Aussi gourmande que saine, elle valorise un café d'exception et incarne tout l'engagement de Malongo dans l'art de bien manger.

## BOUTIQUES ATELIER BARISTA

### SÉRIES EXCLUSIVES

Les boutiques permettent à Malongo de proposer de toutes petites séries de café prestigieux. Avec l'arrivée du nouvel étui de 16 doses, un des objectifs majeurs est de redévelopper la gamme de doses sur mesure, via la commercialisation régulière de séries réduites exclusives.

### LA TIERRA

Toutes les boissons lactées servies dans les boutiques Ateliers Barista sont réalisées à partir de lait biologique et de l'assemblage biologique et équitable La Tierra. La clientèle peut ainsi profiter d'une gamme gourmande entièrement bio.

### TORRÉFACTION

Des formations à la torréfaction et à la dégustation ont été dispensées aux personnels des boutiques responsables de la torréfaction sur place, afin d'accroître leur niveau de compétence et d'autonomie dans ces deux domaines.

Toutes les boissons lactées  
sont réalisées à partir  
de lait biologique →





***Saint-André-des-Arts***

L'Atelier Barista by Malongo  
50 rue Saint-André-des-Arts  
75006 PARIS

Tél. 01 43 26 47 10 / Fax 01 53 10 87 88

Vous y serez accueilli par Pascal

***Nice Jean-Médecin***

L'Atelier Barista by Malongo  
39 avenue Jean-Médecin  
06000 NICE

Tél./Fax 04 93 85 95 01

Vous y serez accueilli par Patricia

***Saint-Laurent-du-Var Cap 3000***

L'Atelier Barista by Malongo  
317 Avenue Eugène Donadeï  
06700 SAINT-LAURENT-DU-VAR

Tél./Fax 04 92 72 93 31

Vous y serez accueilli par Laurence

**NÉGOCE**

Dans la recherche de produits de négoce, la priorité est toujours donnée à la qualité, puis à la labellisation biologique et équitable. Une nouvelle gamme de sirops biologiques est désormais proposée dans les boutiques Ateliers Barista, signés de la maison Meneau, dont la vraie saveur d'antan a enchanté les dégustateurs Malongo.



## RELATIONS AVEC LES PAYS PRODUCTEURS

### MEXIQUE

Situé dans l'État de Veracruz, le CICADES, centre de recherche et de formation pour le développement et la professionnalisation d'une caféiculture biologique intensive de qualité a été créé en 2012 avec l'appui de la fondation Malongo, en partenariat avec l'Université Autonome de Chapingo et les caféiculteurs de la coopérative Ocozaca. Les méthodes bio enseignées au Cicades peuvent conduire à des rendements de 10 tonnes à l'hectare, contre une moyenne de 3 dans le reste du pays. En 2017, le Cicades a dispensé 640 heures de formation à destination de 364 producteurs. 11 personnes ont été diplômées. Un projet de formation de femmes à la culture de plantes médicinales et cosmétiques est actuellement en cours de développement.

Créée à l'initiative du Cicades et de fondation la Malongo, la fédération Incafesam permet à plusieurs coopératives de caféiculteurs de regrouper leur production pour atteindre des volumes rentables d'exportation.



*Un partenariat qui fait la fierté de Malongo et de sa fondation d'entreprise !*

Recherches pour la généralisation de la caféiculture biologique, formations par et pour les producteurs, plusieurs coopératives partenaires rassemblées sous une devise :

**¡ Nadie Sabe Todo,  
Todos Sabemos Algo !**

Personne ne sait tout,  
Tout le monde sait quelque chose !



Puebla : cette coopérative a aujourd'hui complètement intégré Incafesam et plusieurs producteurs membres ont pu bénéficier de formations dispensées par le Cicades.



## VOYAGE DE FORMATION AU MEXIQUE

Début 2017, la responsable Qualité Malongo s'est rendue huit jours au centre de formation Cicades pour former le Comité qualité de la fédération Incafesam. Les apprentis dégustateurs ont découvert comment torréfier le café en laboratoire puis identifier ses qualités, défauts et nuances. Ils se sont montrés très intéressés, à l'écoute, désireux d'apprendre et fiers d'avoir été choisis. L'ensemble de la production des membres

d'Incafesam a ainsi pu être dégusté, tandis qu'un panel fiable de cinq ou six goûteurs était constitué. Un nouveau voyage sera nécessaire d'ici deux à trois ans, pour rattraper d'éventuelles dérives. À l'occasion de ce voyage, le doyen de la coopérative Ocozaca a beaucoup insisté pour que sa production soit goûtée. C'est ainsi que le café de Don Pablo est devenu Café du mois dans les boutiques Ateliers Barista Malongo.



Malongo accompagne 250 producteurs de Huatusco dans la création d'une coopérative à même de rejoindre Incafesam dès 2018. Cette action passe notamment par des cursus de formation délivrés par le Cicades, sur les thèmes des bonnes pratiques caféicoles et de l'augmentation des volumes de production. Encadré par le Cicades, un plan de construction et de rénovation d'infrastructures de traitement du café est par ailleurs en cours de développement.

Au sein de la coopérative UCIRI, le vaste programme de replantation consécutif à l'épidémie de rouille du caféier s'est terminé et porte ses fruits : 12 containers ont été exportés en 2017, contre 6 en 2016. Dans une démarche de diversification des revenus, beaucoup d'arbres fruitiers ont été plantés pour augmenter la production de jus de fruits concentrés et confitures. Le séisme de septembre 2017 a toutefois ralenti la progression globale, et la situation des locaux reste préoccupante. Les routes étant restées coupées plusieurs semaines, des difficultés sont survenues dans l'approvisionnement en produits alimentaires de base comme le maïs. Le cours des matériaux de construction a doublé, et les producteurs ont du mal à rebâtir leurs maisons. La fondation Malongo a versé une aide d'urgence et les employés de l'entreprise se sont également mobilisés par l'organisation d'un vide-greniers solidaire.



## VOYAGE À UCIRI



Accompagnés du chargé de mission en pays producteurs, plusieurs salariés du service GMS se sont rendus au cœur de la coopérative UCIRI, berceau du label Max-Havelaar. Ils ont eu la chance de rencontrer le Padre Van der Hoff et d'échanger

avec lui sur divers sujets et bien évidemment sur le commerce équitable. Un voyage enrichissant qui leur a permis de comprendre le quotidien des producteurs : de quoi renforcer leur connaissance et leur respect du produit.



## CUBA : PROJET LOS CAMINOS DEL CAFÉ

Mené par la fondation Malongo en collaboration avec le Conservateur de la ville de Cuba et l'Union Européenne, ce projet intégré de réhabilitation du patrimoine historique caféicole franco-cubain vise au développement socio-économique de la province de Santiago de Cuba.

Sous l'impulsion de la fondation Malongo, Los caminos del café a connu un nouveau souffle au début de l'année 2017. Point central du projet, la rénovation de la plantation Fraternidad a toutefois dû faire face à sept mois d'arrêt suite au passage de l'ouragan Maria (septembre 2017), les ouvriers de l'entreprise partenaire et leur matériel ayant été mobilisés pour aller porter secours.

La phase de construction de l'offre touristique se poursuit néanmoins, avec des travaux sur la "roue à haut-jet" et la partie mécanique du moulin. Le chargé de mission pays producteur Malongo se rendra prochainement sur place avec un charpentier. Le jardin botanique est achevé, ainsi que le réseau de sentiers et le restaurant de cuisine locale tenu par la coopérative près de la rivière. La plantation de caféiers a commencé. L'inauguration du site est prévue entre fin 2018 et début 2019.

Dans la ville même de Santiago, la Casa Dranguet est devenue un lieu incontournable de rencontre et de culture. Le site [loscaminosdelcafe.com](http://loscaminosdelcafe.com) est désormais en ligne.



# République Dominicaine

Accompagnement  
vers une caféiculture  
plus agroforestière



## MILLÉSIME 2018 LE CAFÉ DES FEMMES SAINT-DOMINGUE

POUR SON MILLÉSIME 2018, MALONGO A CHOISI DE METTRE À L'HONNEUR UN CAFÉ PRODUIT UNIQUEMENT PAR DES FEMMES CAFÉICULTRICES DE L'ÎLE DE SAINT-DOMINGUE, REGROUPÉES SOUS LA BANNIÈRE DE L'ASSOCIATION ADOMUCA.


Ce millésime "Café des femmes" 100 % arabica rend hommage au travail de femmes dominicaines chefs de famille et seules responsables de leurs parcelles. Un cru rare et subtil issu d'une initiative exemplaire en termes d'égalité et d'ouverture d'esprit, que Malongo tenait à saluer.

C'est au lendemain de l'épidémie de rouille du café qui a frappé les plantations dominicaines en 2013 que Malongo s'est rapproché de cette association atypique. Aujourd'hui, la fondation Malongo accompagne ces femmes dans diverses démarches, notamment l'installation d'une torréfaction sur place ou encore la transition vers une caféiculture plus agroforestière. Plus durable, l'agroforesterie permet de diversifier la production à travers la plantation d'arbres de couverture type avocats et bananiers. Ainsi la coopérative ne dépend-elle plus seulement de sa production de café : son revenu est stabilisé et sa sécurité alimentaire améliorée.



Un cru équitable  
100 % féminin





Issu de grains d'arabica récoltés à la main et lentement torréfiés à l'ancienne, le Café des Femmes montre un caractère puissant et affirmé révélant de douces notes de miel et de fruits secs.

## ASSOCIATION ADOMUCA

L'association Adomuca est membre de l'Alliance Internationale du café des femmes. Elle est affiliée à la fédération dominicaine de coopératives FEDECARES, avec qui Malongo entretenait déjà des liens amicaux et commerciaux. Près de 8 000 familles d'une quinzaine de provinces fournissent divers cafés

d'excellente qualité, souvent rares et originaux. Lancée après le passage du cyclone David en 1979, Fedecares devient structure officielle en 1985 et obtient sa certification Flo-FairTrade en 1997. La Fedecares est dirigée par la productrice Maria Isabel Balbuena, également présidente d'Adomuca.



L'équipe soutenue par  
la fondation Malongo



## EL GRANO AGRISENSETOUR

Porté par un collectif de jeunes aux spécialités diverses (agronomes, politologues, créatifs...), ce projet a pour objet de « *montrer que l'activité des producteurs de café engendre des externalités positives sur la société, qu'elles soient environnementales, économiques ou sociales* ».

Plus concrètement, l'étude se porte sur la durabilité des exploitations de café en Amérique latine et a pour vocation de donner lieu à des actions de sensibilisation en France. Séduite par ce projet, la fondation Malongo a décidé de le soutenir en lui apportant notamment du relais sur les réseaux sociaux.



## BURUNDI

Les 39 coopératives (27 000 producteurs) de la fédération COCOCA produisent un excellent café directement traité dans les stations de lavage qui équipent chaque site. Malongo appuie cette structure depuis 2011 à travers des démarches pour obtenir des préfinancements de récoltes, des achats de café (3 containers en 2011 et 9 en 2017, avec un revenu des producteurs multiplié par 5), et des accompagnements vers la labellisation équitable (17 coopératives certifiées).

Les primes sociales versées par Fairtrade ont permis de réaliser plusieurs projets d'intérêt général, comme la construction d'un pont, la rénovation de maisons ou encore l'aménagement d'accès à l'eau potable et l'électricité. Une usine de départage est en cours de développement, ainsi qu'un projet de torréfaction sur place pour le marché local. Le caféiculteur et directeur général de la COCOCA Ernest Ndururaro est venu en France courant 2017, pour visiter diverses installations et rencontrer plusieurs membres des équipes Malongo.





## LAOS

### CPC : DÉJÀ 10 ANS

Le partenariat entre Malongo et la coopérative laotienne CPC a fêté ses dix années en 2017, avec un superbe bilan à la clé. Le petit projet commencé par Malongo avec les caféiculteurs du Laos est aujourd'hui l'un des plus réussis, à la fois gagnant pour les producteurs, la marque et les consommateurs... et toute la région du plateau des Bolovens qui a bénéficié d'un énorme effet d'entraînement. Le Laos produit aujourd'hui des crus de la plus haute qualité.

Malongo accompagne depuis le début la professionnalisation des équipes locales. Celles-ci ont appris à torréfier et déguster afin de créer des assemblages homogènes. Les liens forts et atypiques de cette collaboration n'ont jamais cessé de s'enrichir et un nouveau voyage d'une équipe de formateurs Malongo est en cours d'organisation. Un projet de production de miel est à l'étude pour 2018.

## VOYAGE AU LAOS

Les directeurs des services Production, Ventes CHR et Formation, ainsi qu'un responsable de boutique et deux baristas formateurs sont partis à la rencontre des producteurs de café du plateau des Bolovens. Ils ont ainsi pu découvrir les process locaux de culture et transformation du café : cueillette, lavage, dépulpage, fermentation... Ce fut aussi l'occasion de constater l'impact du commerce équitable et du

soutien de Malongo sur la vie quotidienne des familles de producteurs. Accueillis avec chaleur et enthousiasme, les visiteurs ont aussi été conviés à diverses cérémonies comme le traditionnel Baci, à découvrir des spécialités culinaires locales et même à disputer un match de football avec les villageois. Une rencontre à très forte dimension humaine, au contact de la culture Lao et de ses valeurs d'hospitalité, de partage et de respect.





# LA CULTURE ET LES HOMMES

L'HUMAIN AU CŒUR

# LA CULTURE ET LES HOMMES

## L'HUMAIN AU CŒUR

### RESSOURCES HUMAINES

#### RECRUTEMENT

31 campagnes ont été ouvertes en 2017, qui ont en moyenne donné lieu chacune à 61 candidatures. 48 des 83 entretiens menés l'ont été par le service des ressources humaines, tandis que les autres étaient directement effectués par les services concernés. Au total, 57 embauches en CDI et 35 en CDD et alternance ont été réalisées sur l'exercice 2017.

#### DROIT À LA DÉCONNEXION

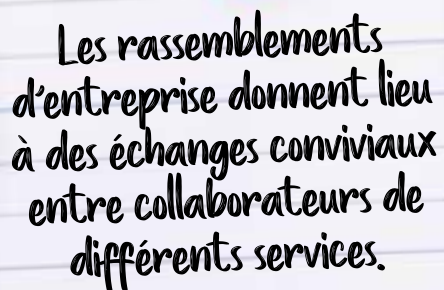
Une charte a été mise en place sur ce point en juillet 2017 et un premier bilan d'application sera réalisé en 2018.



### ÉVÉNEMENTS TRANSVERSAUX

Des séminaires sont organisés dans les directions de chaque service commercial (CHR, GMS). Des projets sont mis en place. Dans l'ensemble, ils sont très suivis par tous les services. Le département logistique a par exemple libéré un espace de 1 000 m<sup>2</sup> pour recevoir un spectacle de théâtre.





Les rassemblements  
d'entreprise donnent lieu  
à des échanges conviviaux  
entre collaborateurs de  
différents services.



### *Vide-greniers*

Très appréciée du personnel de Carros, l'opération vide-greniers a été renouvelée en 2017 et 2018 avec le même succès. La dernière édition a permis de récolter plus de 3000 euros qui seront reversés par la fondation Malongo à la coopérative mexicaine UCIRI.

## PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE

L'entreprise prépare sa transition en diffusant régulièrement des informations aux salariés depuis le mois de mars 2017. En milieu d'année 2018, deux demi-journées thématiques plus approfondies ont été proposées aux personnels de Carros et la Gaude, animées par un avocat fiscaliste. La mise en place d'une permanence téléphonique est à l'étude.

## RATIO HOMMES FEMMES

En légère régression depuis 2016, le déséquilibre reste tout de même marqué dans l'entreprise, avec 70 hommes pour 30 femmes. Le plan d'action créé en 2016 pour améliorer l'égalité hommes femmes se poursuit. Une formation ayant pour thème la "Lutte contre les discriminations dans le recrutement" a été proposée entre fin 2017 et début 2018.

## ENGAGEMENT POUR L'EMPLOI

Dans la volonté d'être mieux représenté sur le marché de l'emploi, Malongo a augmenté ses participations à diverses manifestations telles que forums et ateliers inter-entreprises thématiques (handicap, transport, etc.)

## SPORT

LA PASSION DU SPORT SEMBLE ANIMER BON NOMBRE DES MEMBRES DU PERSONNEL DE MALONGO. L'ENTREPRISE LES SOUTIENT ET LES "TEAMS MALONGO" SONT DE PLUS EN PLUS PRÉSENTES SUR LES GRANDS ÉVÉNEMENTS SPORTIFS AZURÉENS.

Deux équipes Malongo de six coureurs chacune se sont alignées au départ de l'épreuve de relais du Marathon Nice-Cannes. Quatre salariés ont quant à eux parcouru en individuel les 7 kilomètres du Défi Run de Nice, tandis que 14 coureurs ont disputé la 19<sup>e</sup> édition de la très populaire Prom' Classic. Malongo était également représenté au semi-marathon de Cannes, au Nice Running Day et à la Foulée des Baous. Une équipe de football composée de membres de divers services dispute chaque année un championnat inter-entreprises. Sur la mer, 25 salariés Malongo ont relevé le challenge du Défi-rame inter-entreprises de Cagnes-sur-Mer. Seuls ou en équipes, les courageux triathlètes auront également fait preuve de beaucoup d'abnégation !



Malongo présent  
lors du défi rame  
inter-entreprises



## ACTION CULTURELLE

### REPRÉSENTATION THÉÂTRALE DANS UN ENTREPÔT DE L'ENTREPRISE

Dirigée par la directrice du Théâtre National de Nice Irina Brook, la troupe "Les éclaireurs" est venue dans les nouveaux entrepôts du site de la 2<sup>e</sup> rue de la Z.I. Carros pour offrir aux équipes Malongo une représentation de la pièce *La Tempête*, de Shakespeare. Cette initiative a permis à beaucoup de personnes n'en ayant pas l'habitude d'assister à un spectacle de théâtre, en même temps que de regrouper équipes et services dans un moment à la fois passionnant, chaleureux et inhabituel.

### SAVEURS CAFÉ

Cette exposition proposée par la fondation Malongo au musée Escoffier des Arts culinaires de Villeneuve-Loubet invite à découvrir le café sous tous ses aspects. À travers objets et documents sont évoqués la culture et la fabrication du café depuis la plantation jusqu'à la tasse, ses usages et méthodes de préparation et les enjeux socio-économiques qui lui sont liés. Des cafetières, moulins et services de toutes les époques et origines ont été prêtés par la collection Malongo. Une salle audiovisuelle permet d'écouter Pierre Massia raconter onze histoires courtes de café. En fin de parcours, les visiteurs sont invités à déguster plusieurs crus Malongo pour découvrir les nuances gustatives et aromatiques de l'un à l'autre.



# Festival Movimenta

LA FONDATION MALONGO  
PARTENAIRE DU FESTIVAL DE  
L'IMAGE EN MOUVEMENT

APRÈS LE FILM *RALENTISSEZ DES HOMMES  
TRAVAILLENT* ET L'EXPOSITION *ACME*, LA  
FONDATION MALONGO S'EST ENGAGÉE  
SUR CE TROISIÈME PROJET AUX CÔTÉS DE  
L'ASSOCIATION L'ECLAT.

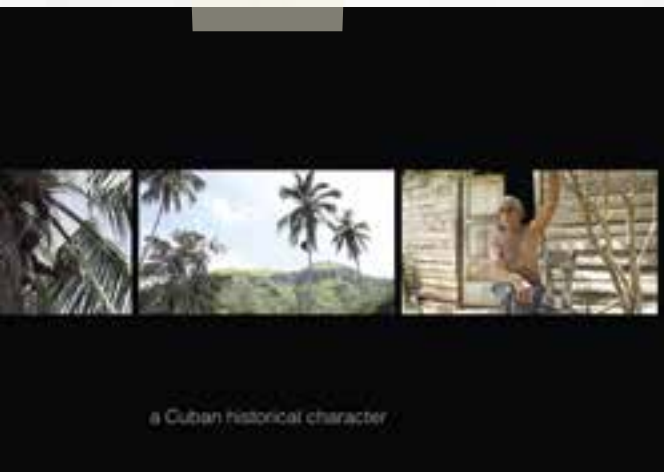
Festival culturel local biennal dédié à l'image en mouvement, *Movimenta* s'est tenu à Nice du 27 octobre au 26 novembre 2017. De nombreux événements ont convié le public à explorer la création audiovisuelle sous toutes ses formes. La fondation Malongo a apporté un concours particulier à la soirée "Café et création" du 26 novembre.

## ACCUEIL DES ARTISTES

Afin de réaliser *Acme – Perdre des pays*, film évoquant un employé de Malongo se remémorant ses voyages en lointaines terres caféicoles, les réalisateurs Sébastien Rémy et Cyril Verde ont été accueillis dans les locaux de l'entreprise pour y collecter matière et inspiration. Ils ont pu visiter les installations, rencontrer le personnel et tourner des images, et même travailler sur la modélisation 3D de certains objets.



## Morivivi : un témoignage sur les conditions de vie des populations de la Sierra Maestra



### *Café et création*

Les salariés de l'entreprise ont été conviés au cinéma de Beaulieu-sur-Mer pour assister à la projection de trois films coproduits par la fondation Malongo :

#### **Ralentissez des hommes travaillent**

(Tony Faria-Fernandes, 2012) salue le travail des équipes de production sur le site de l'usine Malongo.

#### **Morivivi**

(Enrico Casagrande et Matteo Primiterra, 2017) évoque Los Caminos del Café, projet culturel, agricole et écotouristique soutenu à Cuba par la fondation Malongo, en même temps que les conditions de vie des caféiculteurs de la Sierra Maestra.

#### **Acme - Perdre des pays**

(Sébastien Rémy et Cyril Verde, 2017) met en scène le voyage sensoriel d'un ancien employé de Malongo redécouvrant les souvenirs accumulés de ses séjours dans les pays de café. Les deux réalisateurs avaient auparavant été accueillis dans les locaux de l'entreprise pour procéder à des tournages et échanger avec le personnel.

Acme - Perdre des pays : un beau projet culturel pour la fondation Malongo, en même temps qu'une mise en valeur du savoir-faire et des valeurs de la marque



# INDICATEURS

## indicateurs

LA BARRE DES 100 MILLIONS DE CHIFFRE D'AFFAIRES A ÉTÉ DÉPASSÉE EN 2017. L'EXERCICE SUR L'ANNÉE EST HONORABLE ET SATISFAISANT, AVEC DES PROGRESSIONS DE L'ORDRE DE 8% EN VALEUR COMME EN VOLUME. LES PERFORMANCES DE CROISSANCE ORGANIQUE ONT ÉTÉ BONNES, SUR UN MARCHÉ POURTANT EN STAGNATION. LE DÉFICIT ENGENDRÉ PAR LA PÉNURIE DE MACHINES SURVENUE FIN 2015 ET DÉBUT 2016 A ÉTÉ RATTRAPÉ SUR LE SECOND SEMESTRE.

## VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

### Par clients

	2017	2016	2015
GMS	53 641 957 €	48 886 686 €	46 317 737 €
CHR AGENCES	29 639 988 €	28 488 337 €	25 706 439 €
NAT & GRANDS COMPTES	9 146 731 €	9 312 563 €	11 473 680 €
EXPORT <sup>(1)</sup>	12 046 196 €	13 004 269 €	13 671 456 €
VENTE À DISTANCE	2 832 716 €	2 720 586 €	2 556 920 €
BOUTIQUES	2 820 053 €	2 848 186 €	2 959 225 €
TOTAL	109 839 422 €	105 260 627 €	102 685 457 €

(1) Incluant Maison Mère & SA Los Cafes et Cuendet

### Par produits

	2017	2016	2015
MOULU/GRAIN	53 939 739 €	50 248 729 €	48 551 053 €
DOSES	35 788 586 €	35 048 884 €	35 486 495 €
MACHINE	7 631 984 €	7 513 245 €	7 899 950 €
NEGOCE/AUTRES	12 767 334 €	12 449 754 €	10 747 958 €
TOTAL	109 839 422 €	105 260 612 €	102 685 456 €

## TABLEAU DE BORD DE L'ENTREPRISE

### Chiffre consolidé Malongo + 3 filiales

	2017	2016	2015
CA <sup>(2)</sup>	109 839 422 €	105 260 627 €	102 685 457 €
RÉSULTAT NET	4 299 510 €	3 046 887 €	2 933 937 €
VALEUR DE L'OUTIL PRODUCTION	38 662 360 €	36 280 736 €	32 997 842 €
VALEUR AJOUTÉE	29 249 433 €	27 887 933 €	25 809 225 €
CASH FLOW	9 068 100 €	9 356 774 €	8 052 114 €
CAPITAUX PROPRES	44 898 144 €	45 133 597 €	43 785 172 €
EMPRUNT	19 871 427 €	7 817 725 €	10 105 529 €
INVESTISSEMENT RD	1 698 862 €	1 824 861 €	1 382 302 €
INVESTISSEMENT FORMATION	329 689 €	252 049 €	227 386 €
RATIO MS	2,44%	1,88%	1,80%
RÉMUNÉRATION DU CAPITAL	1 170 666 €	1 293 894 €	1 189 200 €

(1) Valeur GMS (2) Toutes Filiales dont Cuendet Suisse (86%)

### *Chiffre Spanema*

	2017	2016	2015
NOMBRES DE BOUTIQUES	3	4	5
EFFECTIFS SALARIÉS	32	32	34
CHIFFRE D'AFFAIRE	2 296 086 €	2 405 165 €	2 535 032 €

## INDICATEURS USINES CMC MALONGO

### *Ratio usine*

	2017	2016	2015
KWH DE GAZ PAR TONNE TORRÉFIÉE	0,5491	0,5720	0,5423
T DÉCHETS PAR T TORRÉFIÉS	0,13	0,11	0,11
KWH D'ÉLECTRICITÉ PAR KG TORRÉFIÉS	0,36	0,39	0,43

## COMMERCE ÉQUITABLE ET AGRICULTURE BIOLOGIQUE

### *Volume des cafés importés Max Havelaar (MH)*

	2017	2016	2015
VOLUME MH IMPORTÉ (en tonnes)	4 724	4 011	3 656
PART DU VOLUME MH SUR LE VOLUME TOTAL IMPORTÉ	58,1%	50,70%	50,60%
NOMBRE D'ORIGINE MH IMPORTÉ	33	30	33
VALEUR DES CAFÉS MH IMPORTÉS (en milliers d'€)	18 220	13 415	13 719
NOMBRE DE PAYS MH	16	16	16
PRIME DE DÉVELOPPEMENT (en dollars)	2 082 720	1 768 435	1 612 437

### *Indicateurs Agriculture Biologique*

	2017	2016	2015
NOMBRE D'ORIGINE BIO	16	17	19
VOLUME BIO IMPORTÉ (en tonnes)	2 002	1 950	1 871
% DE CAFÉ BIOLOGIQUE SUR VOLUME TOTAL	25%	25%	26%
VALEUR DU BIO / VALEUR TOTALE	30%	31%	31%
PROGRESSION DES VENTES	129%	115%	102%
PRIME AGRICULTURE BIOLOGIQUE (en dollars)	1 321 013	1 286 935	1 160 438

## CAMPAGNE CAFÉIÈRE

### *Importations Cafés vert*

	2017	2016	2015
<b>VOLUME IMPORTÉ (en tonnes)</b>	8 124	7 910	7 226
<b>PAYS D'IMPORTATION</b>	26	32	34
<b>VALEUR TOTALE (en milliers d'€)</b>	28 401	25 917	24 240
<b>% ARABICA</b>	90%	91%	89%

### *Volume de café vert importé en tonnes et par origines (en tonnes)*

	2017	2016	2015
<b>AMÉRIQUE CENTRALE</b>	3 829	3 424	3 005
<b>AMÉRIQUE DU SUD</b>	2 266	2 402	2 145
<b>AFRIQUE</b>	572	843	524
<b>ASIE</b>	1 389	1 153	1 475
<b>CARAÏBES</b>	62	84	58
<b>OCÉANIE</b>	6	4	19
	8 124	7 910	7 226

### *Importation par origines en 2017*

	Volume d'achat	Pays d'importation
<b>AMÉRIQUE CENTRALE</b>	47%	Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Mexique, Nicaragua
<b>AMÉRIQUE DU SUD</b>	28%	Brésil, Colombie, Équateur, Pérou
<b>AFRIQUE</b>	7%	Burundi, Congo, Côte d'Ivoire, Éthiopie, Kenya, Ouganda, Rwanda, São Tomé et principe
<b>ASIE</b>	17%	Chine, Inde, Indonésie, Laos
<b>CARAÏBES</b>	1%	Cuba, Jamaïque, République Dominicaine
<b>OCÉANIE</b>	0,08%	Papouasie Nouvelle Guinée

# INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

## Nombre d'employés par catégorie professionnelle

	CMC	ARABO	IPANEMA	TOTAL FR	CUENDET	TOTAL
CADRES	65	1	2	68	1	69
AGENTS DE MAÎTRISE	53		4	57		57
EMPLOYÉS	79	11	28	118	4	122
OUVRIERS QUALIFIÉS	82			82	11	93
OUVRIERS NON QUALIFIÉS	34			34	1	35
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION / APPRENTIS	6	1		7		7
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>366</b>	<b>17</b>	<b>383</b>

## Pyramides des âges CMC au 31/12/17

ÂGE	Alternance		Ouvriers		Ouvriers qualifiés		Employés		Agents de maîtrise		Cadres		Total				
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F			
0-19 ANS	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	1,25%
20-24 ANS	4	-	4	-	1	-	-	-	1	1	-	-	10	1	11	3,45%	
25-29 ANS	-	-	4	-	7	1	6	5	10	2	1	1	28	9	37	11,60%	
30-34 ANS	-	-	3	2	9	2	4	4	10	1	3	2	29	11	40	12,54%	
35-39 ANS	-	-	3	2	14	3	6	3	2	5	5	6	30	19	49	15,36%	
40-44 ANS	-	-	1	-	6	2	7	9	7	4	4	6	25	21	46	14,42%	
45-49 ANS	-	-	3	1	4	1	10	5	5	2	10	4	32	13	45	14,11%	
50-54 ANS	-	-	4	1	15	3	6	2	-	1	5	1	30	8	38	11,91%	
55-59 ANS		-	2	1	9	1	4	4	2	-	11	1	28	7	35	10,97%	
60 ANS ET +	-	-	1	1	2	1	2	2	-	-	5	-	10	4	14	4,39%	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>225</b>	<b>94</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>	
AGE MOYEN	21	-	39	42	43	44	44	43	36	38	49	42	70,53%	29,47%			

**ÂGE MOYEN SOCIÉTÉ : 41,8 ANS (+1 AN / 2016)**

Rappel 2016 72% 28%

Rappel 2015 72% 28%

NB : ces effectifs sont calculés en nombre de personnes physiques, quelque soit le type de contrat et la durée du travail

## Formation par catégorie

	2017		2016		2015	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
CMC						
OUVRIERS NON QUALIFIÉS	21	7	22	8	15	4
OUVRIERS QUALIFIÉS	53	11	50	5	4	1
EMPLOYÉS	46	25	10	16	8	8
AGENTS DE MAÎTRISE	37	8	15	6	5	5
CADRES	36	20	30	11	14	3
SOUS-TOTAL	193	71	127	46	46	21
RAPPORT H/F	73%	27%	73%	27%	69%	31%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>		<b>173</b>		<b>67</b>	

*Indicateurs Sociaux*

	CMC	ARABO	IPANEMA	TOTAL FR	CUENDET	TOTAL
EFFECTIF SALARIÉS AU 31/12	319	13	34	366	17	383
DONT CDI AU 31/12	310	12	32	354	17	371
TAUX D'ENTRÉE HORS CDD + ALTERNANCE	13,41%	0,00%	36,11%	15,12%	0,00%	14,36%
DÉMISSIONS	28	0	8	36	0	36
LICENCIEMENTS	10	1	1	12	1	13
RETRAITES	4	0	0	4	1	5
FIN CDD ET FIN PÉRIODE D'ESSAI	31	1	10	42	0	42
TURN OVER HORS CDD	14,63%	3,85%	31,94%	15,92%	5,00%	15,37%
HOMMES	225	10	18	253	13	266
FEMMES	94	3	16	113	4	117
RATIO HOMME / FEMME	2,39	3,33	1,13	2,24	3,25	2,27
TRAVAILLEURS HANDICAPÉS	8	0	0	8	1	9
ACCIDENTS DU TRAVAIL	19	1	8	28	0	28
MASSE SALARIALE (BRUT)	10 949 663	405 916	769 046	12 124 625	1 162 036	13 286 661
MASSE SALARIALE / CA	10,66%	9,95%	33,49%	11,12%	29,91%	11,76%
DÉPENSES FORMATION	292 479	6 966	28 569	328 014	0	328 014
DÉPENSE FORMATION / MASSE SALARIALE	2,67%	1,72%	3,71%	2,71%	0,00%	2,47%
INTÉRIMAIRES (ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN)	17,23	0	0	17,23	0	17,23
NOMBRE DE CRÉATIONS DE POSTE	2	0	0	2	0	2

*Ancienneté moyenne en années au 31/12/2017*

	2017	
	H	F
CSP		
OUVRIERS NON QUALIFIÉS	3,71	4,26
OUVRIERS QUALIFIÉS	8,20	11,26
EMPLOYÉS	10,07	6,19
AGENTS DE MAÎTRISE	6,43	7,89
CADRES	14,53	11,38
TOTAL	8,82	8,23
ANCIENNETÉ MOYENNE	8,65	
RAPPEL 31/12/16	8,33	

# Crédits

## *Conception et rédaction*

Le Zeste & la Pulpe

[www.zeste-pulpe.com](http://www.zeste-pulpe.com) – [thierry@zeste-pulpe.com](mailto:thierry@zeste-pulpe.com)

## *Maquette et exécution*

Céline Lenoir

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

## *Crédits photographiques*

Couverture © L'atelier d'al, Erick Bonnier, Jean-Marc Bernard / realis, Stéphane Danna / realis,  
Deborah Zieba / realis, Caspar Miskin, L'atelier d'al, Creation Neuf, Eric St-Pierre,  
Shehan Hanwellage, Nicolas Benoît, Narvikk / iStockphoto, Cédric Cauvin, Christophe Ichou

**Malongo**

## *Compagnie Méditerranéenne des Cafés Malongo*

BP 121 – Zone industrielle

1<sup>re</sup> avenue – 9<sup>e</sup> Rue – 06513 CARROS

Tél. +33 4 93 29 08 98 – Fax +33 4 93 29 01 05

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

SA au capital de 2 053 800 euros

CCP Marseille 587 45 T

RC Grasse 81 B 111

Siren 955 802 061 00015

Ce document est imprimé sur papier PEFC;  
notre imprimeur est certifié Imprim' Vert.



Ce rapport est un outil de dialogue et de progrès.

Si vous souhaitez disposer d'informations complémentaires sur Malongo et le développement durable  
ou nous faire part de vos observations et commentaires, vous pouvez contacter : [information@malongo.com](mailto:information@malongo.com)



*www.malongo.com*