

RAPPORT ANNUEL

**RESPONSABILITÉ**

**ÉTHIQUE**

**D'ENTREPRISE**

**2019-2020**



**Malongo®**



# SOMMAIRE



## 05 ÉDITO

## 06

### 1. L'IMPACT ET LA RESPONSABILITÉ

Réduire l'impact de l'activité, un engagement écologique et un défi permanent

## 16

### 2. BIO ET TOUJOURS ÉQUITABLE

Deux valeurs qui font partie intégrante de la marque

## 30

### 3. DU CAFÉ ET DES HOMMES

Vivre le café et transmettre notre passion

## 54

### 4. SERVICE ET INNOVATION

Continuer de surprendre les amateurs les plus aguerris

## 60

### 5. NOUVEAUX PRODUITS

La nouveauté, le signe d'une amélioration continue

## 66

### 6. COVID-19

S'adapter pour faire face

## 74

### 7. L'AMÉLIORATION CONTINUE

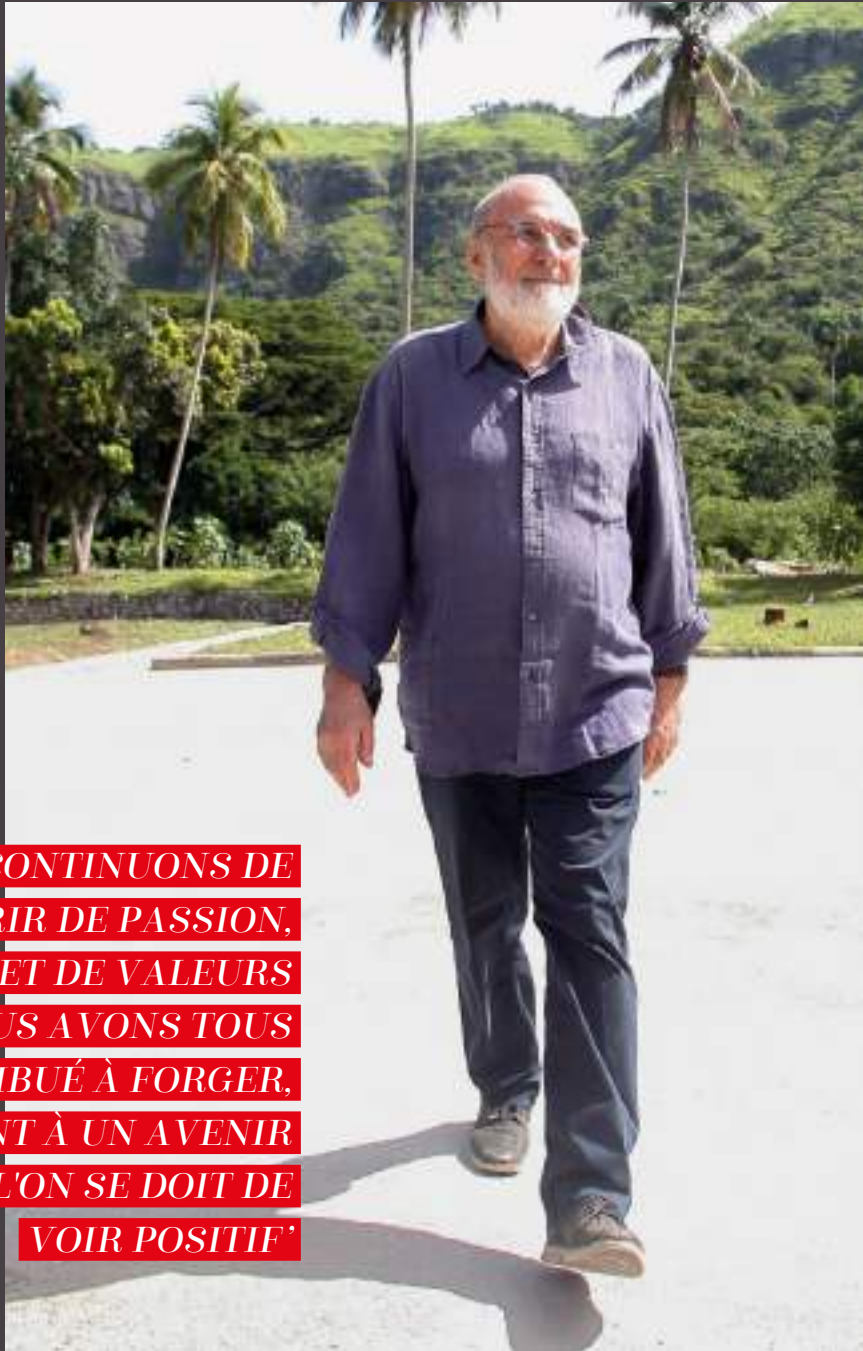
Toujours se remettre en question et progresser

## 82

### INDICATEURS

**JEAN-PIERRE BLANC**

*Directeur général*



**“NOUS CONTINUONS DE  
NOUS NOURRIR DE PASSION,  
DE PARTAGE ET DE VALEURS  
QUE NOUS AVONS TOUS  
CONTRIBUÉ À FORGER,  
PRÉPARANT À UN AVENIR  
QUE L'ON SE DOIT DE  
VOIR POSITIF”**

**ÉDITO****PAR SON AMPLEUR ET SON RETENTISSEMENT ÉCONOMIQUE, LA CRISE PANDÉMIQUE DU PRINTEMPS 2020 A NATURELLEMENT IMPACTÉ L'ENTREPRISE. ELLE A CEPENDANT FAIT APPARAÎTRE PLUS ENCORE LA PERTINENCE DES VALEURS ÉTHIQUES ET ÉCOLOGIQUES QUI FAÇONNENT MALONGO : L'ÉQUITÉ DANS LE COMMERCE, LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ÉCOLOGIQUES DE NOTRE TEMPS, L'ATTENTION À LA QUALITÉ...**

L'esprit des cafés Malongo est, depuis toujours, indissociable de ces valeurs fondées sur le respect de l'humain et de la Terre. C'est avec passion que nous avons écrit la longue histoire d'une entreprise en perpétuelle évolution qui, tout en gardant sa ligne de conduite, a su faire la part belle à l'innovation. En attestent les grands challenges relevés en 2019 : la généralisation des emballages écologiques, le lancement de nouveaux crus qualitatifs, le choix toujours plus affirmé d'une production biologique, écologique, la défense durable du modèle du commerce équitable...

La crise sanitaire liée au COVID-19 a néanmoins placé la marque dans une situation sans précédent. Nous avons préféré considérer, comme le penseur Nietzsche, que les "heures dangereuses" portent en elles la possibilité de changements décisifs. Et si notre société a pu faire face, c'est avant tout grâce à sa puissance d'adaptation, laquelle n'aurait été possible sans l'anatomie des liens qui se sont instaurés entre les équipes. À la manière d'un écosystème, l'entreprise s'est appuyée sur la réactivité, l'interdépendance et l'autonomie de ses membres. La nécessaire réorganisation du travail lors du confinement, puis du déconfinement, les challenges de la reprise (télétravail, mesures de prévention, modification des protocoles de production, de formation, mesures sanitaires...) ont souligné la force d'adaptation et l'engagement de l'ensemble des collaborateurs. C'est ce sens très organique du collectif qui a nous permis d'affronter les remous de l'année 2020.

Une année charnière qui aurait pu être une fracture. En dépit de son climat d'incertitude et des traces qu'elle inscrira, elle nous pousse à nous réinventer. Nous réinventer dans le lien. Un lien qui est porté par des valeurs inscrites dans nos racines, des valeurs ressources qui se révèlent aujourd'hui visionnaires. Là est notre résilience.

Présent chaque jour sur le terrain durant les moments délicats de l'année 2020, j'ai pu mesurer l'engagement indéfectible de l'ensemble des équipes auxquelles j'adresse toute ma reconnaissance et mes félicitations.

Nous vous présentons ici le rapport et les résultats de l'entreprise 2019, année qui ne porte ni les préfigurations ni les stigmates de la crise. Année placée sous le signe d'une responsabilité accrue de l'entreprise dans tous les champs de son activité, de la plantation à la tasse.

Fidèles à nos engagements historiques, nous avons concentré nos efforts pour renforcer nos actions en faveur des producteurs dans de nombreux pays et lancer de nouveaux projets. Nous les poursuivrons avec la même volonté pendant et après la crise.

Une entreprise est une communauté unique qu'il faut préserver en dépit des incertitudes. Nous maintenons le cap tout en prenant soin de notre écosystème.

Nous continuons de nous nourrir de passion, de partage et de valeurs que nous avons tous contribué à forger, préparant à un avenir que l'on se doit de voir positif.

# 1. L'IMPACT ET LA RESPONSABILITÉ

*RÉDUIRE  
L'IMPACT DE  
L'ACTIVITÉ : UN  
ENGAGEMENT  
ÉCOLOGIQUE  
ET UN DÉFI  
PERMANENT*



# EMBALLAGES

## Malongo s'engage

**PLUS SOUCIEUX QUE JAMAIS DES GRANDS ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX, MALONGO RÉAFFIRME SON ENGAGEMENT ÉCOLOGIQUE DANS LA CONCEPTION DES CONDITIONNEMENTS DE SES GRANDS CRUS. LA TRANSITION VERS DES EMBALLAGES DURABLES ANNONCÉE L'AN DERNIER SE RENFORCE, UN DÉFI POUR LA MARQUE QUI SE POSITIONNE PLUS QUE JAMAIS COMME ÉCO-RESPONSABLE.**

### Un peu d'histoire

Déjà en 1987, l'entreprise recevait le premier oscar de l'emballage avec sa boîte en fer blanc recyclable à l'infini, emballage historique conçu dès 1962.

D'autres emballages phares, comme les doses 1,2,3 Spresso®, ont suivi, témoignant de cette volonté d'amélioration continue. Les emballages étant l'un des treize axes prioritaires de la Charte développement durable de l'entreprise, ils restent au cœur de ses préoccupations et mobilisent ses efforts de recherche.



### Quels emballages pour demain ?

La marque révolutionne ses filières, opte pour la bienveillance environnementale, l'éco-conception, le recyclage, traque le plastique au profit de matières respectueuses... Autant de challenges technologiques pour une entreprise qui n'en est pas à sa première métamorphose. Cap sur l'innovation pour une cohérence écologique renforcée.

### Le recours à l'innovation

Misant sur l'innovation, l'entreprise a consacré une enveloppe d'1,5 million d'euros à la recherche en matière d'emballage. Des équipes de concepteurs et d'ingénieurs travaillent à cette évolution qui s'inscrit dans la durée.

La démarche d'excellence qui a fait la renommée du torréfacteur se reflète dans toutes les facettes de fabrication du café, des plantations à la dégustation. Maillon essentiel dans l'édition des grands crus, les emballages sont ainsi méticuleusement choisis par l'entreprise pour valoriser l'ensemble du travail réalisé en amont et garantir la signature gustative de cafés issus des meilleurs terroirs au monde. À ce souci constant de qualité s'ajoutent également les exigences environnementales les plus hautes. Le geste d'emballer n'est plus fortuit, il reflète toute une philosophie. L'entreprise a choisi, ce sera celle du respect.

**PARCE QU'EMBALLER, C'EST PRENDRE SOIN DU FRUIT  
DU TRAVAIL DES PETITS PRODUCTEURS, DES CAFÉS  
D'EXCELLENCE, DE L'AMATEUR DE CAFÉ ET DE LA TERRE**



# NOUVELLE FORMULE D'EMBALLAGE POUR *les doses 1,2,3, Spresso®*

**UNE DOSE 1,2,3, SPRESSO® CONTIENT LA QUANTITÉ IDÉALE POUR RÉALISER UN EXPRESSO. MALONGO A MOBILISÉ TOUTE SON EXPERTISE POUR QUE CE GESTE QUOTIDIEN SOIT ENCORE PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT. AUJOURD'HUI, LA MARQUE TRAVAILLE POUR QUE L'ENSEMBLE DES DOSES PAPIER BÉNÉFICIE D'UN ÉCRIN INNOVANT EN CARTON ÉCOLOGIQUE.**

## Un opercule innovant

Dans les doses individuelles 1,2,3, Spresso®, le café est enveloppé par une fine pellicule de papier en fibre naturelle. Mais comment, sans avoir recours au plastique, en conserver toutes les propriétés organoleptiques qui sont particulièrement volatiles ? C'est l'un des challenges technologiques et écologiques que l'entreprise a choisi de relever.

Enjeu de premier plan, garant de la qualité du café, l'emballage individuel des doses 1,2,3, Spresso® a mobilisé de nombreux efforts depuis l'année 2016. Après deux années de recherches en collaboration avec les sociétés Korsnäs et Walki, Malongo a développé un nouvel opercule sous-vide en carton fiable et efficace. Les équipes du service Production ont apporté leur grande connaissance du produit, notamment tous les paramètres clés du café : densité, poids, effets de la torréfaction, qualité de moutures, modes d'extraction, granulométrie... Des échanges constants entre les services impliqués ont permis d'ajuster le concept aux contraintes de fabrication. Résultat : la dose ronde en papier se glisse désormais dans un écrin de carton carré parfaitement hermétique. Cet emballage écologique, recyclable et protecteur est le tout premier à exister sur le marché. Un défi d'innovation qui reflète l'engagement environnemental de la marque attentive à chaque détail du process ainsi qu'une remarquable synergie entre les équipes.

## Révolution dans la filière : objectif 100% d'opercule carton

Le conditionnement individuel des doses, récompensé en 2012 par un "oscar de l'emballage" connaît donc une évolution qui implique un plan de

refonte des lignes de production, l'objectif étant pour l'entreprise de déployer le nouvel emballage à base de carton recyclable sur l'intégralité des doses individuelles grand public et une partie de la gamme professionnelle (doses conditionnées par vingt). Une transition qui répond pleinement aux attentes des consommateurs et s'inscrit dans la politique d'amélioration continue chère à Malongo. Cette évolution du process marque un véritable tournant vers des emballages toujours plus écologiques. Amorcé l'an dernier avec l'achat d'une ligne de production dédiée, le plan de refonte des ateliers se poursuit avec un objectif 100% d'opercule en carton pour la fin 2020.



## L'OPERCULE EN CARTON : PRÉSERVER LES CAFÉS ET L'ENVIRONNEMENT

### Une barrière 100% protectrice

Des UV • de l'oxygène • de la vapeur d'eau

### Un choix plus respectueux de l'environnement

- Composé à 70 % de carton issu de forêts durablement gérées (certifié FSC et PEFC)
- Recyclable
- -60 % d'émissions carbone
- -40 % d'impact sur l'environnement (sur une base de 18 indicateurs environnementaux)
- -134 tonnes de plastique par an

### Le reflet des valeurs de la marque

Qualité • Éthique • Écologie • Innovation

### Étapes principales du process

- Café en grains moulu dans les moulins
- Fabrication de la dose, enveloppée dans son filtre papier
- Conditionnement dans l'opercule carton par thermoformage
- Validation de la mouture, de la granulométrie et du temps de coulée

### Du changement aussi pour les étuis en carton des doses

- Allégés de 20%
- Encres et vernis remplacés par des produits de plus en plus respectueux de l'environnement



## Un travail d'équipe inédit

Particulièrement investies dans le process, les équipes de la Production se sont mobilisées pour faire avancer la technicité et mettre en œuvre la révolution de la filière en tenant compte et en réduisant au maximum les contraintes pour chaque poste. L'expérience acquise sur la ligne MR4, qui était jusqu'à présent la seule ligne produisant les doses opercule carton, a permis aux équipes de se familiariser avec le format et le matériel. Cette expérience a préparé le travail sur la nouvelle ligne de production. Du fait de ce dialogue constant et d'une volonté d'amélioration continue fédérant les

équipes, l'accent a pu être mis sur le cahier des charges garant de la qualité des nouvelles doses produites afin de répondre aux attentes de la clientèle.

Le partenariat avec la société MECA, qui s'est montrée très à l'écoute, a été essentiel pour réaliser le changement de paradigme de la filière en un temps record. Là encore, le partage d'expériences s'est révélé fondamental. La question se posait de savoir comment travailler sur une ligne standard qui puisse s'adapter aux contraintes spécifiques adoptées par Malongo ? Un challenge que tous les acteurs de ce changement ont partagé, dynamique sans laquelle



**OUVERTURE FACILE****1**

Saisir un lot de 4 doses et séparer-le en deux en suivant la prédécoupe en pointillés.

**2**

Déchirer l'opercule d'une dose en suivant le trait rouge.

**3**

Sortir la dose et jeter l'opercule dans votre poubelle carton.

**! RASSUREZ-VOUS LA DOSE NE SERA PAS ABÎMÉE !**

rien n'aurait été possible. Ce mode d'élaboration participatif a non seulement été la clé de la réussite d'un défi industriel de taille, mais il facilite à présent tout le process, de l'usinage des doses aux dépannages machine et commandes de pièces de rechange. La notion de durabilité imprègne toutes les étapes du projet, depuis la conception jusqu'à la mise en circulation de l'emballage innovant.

### Des équipes 100 % impliquées

Pour atteindre cet objectif, l'entreprise a dû relever un pari industriel inédit : la mise en place de trois nouvelles lignes de production en moins d'une année. Il a fallu intégrer dans les machines existantes tous les paramètres favorisant la bascule de l'emballage plastique vers l'emballage carton écologique. Un challenge qui a pu être relevé grâce à la forte implication de l'équipe de production. Au sein de cette unité, une écoute très fine des

problématiques techniques rencontrées a permis de gagner en efficacité et de faire aboutir l'ambitieuse initiative. L'échange avec les utilisateurs a complété l'élaboration d'un cahier des charges rigoureux prenant en compte les exigences de la qualité du produit, les attentes des clients et les contraintes de la production.

Le choix du prestataire s'est porté sur une société française particulièrement compétente qui s'est parfaitement intégrée dans cette dynamique.

### Une cohérence globale

Les doses blanches 1,2,3, Spresso® s'insèrent dans la machine éco-conçue Ek'Oh adaptée pour les particuliers. Labellisée Origine France Garantie, réparable, celle-ci a remporté le premier prix "Écoproduit pour le développement durable" (2013) décerné par le ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement durable.

**UN NOUVEL EMBALLAGE ÉCOLOGIQUE, RECYCLABLE  
ET PROTECTEUR, UNIQUE SUR LE MARCHÉ**

# LES CAFÉS EN GRAINS *ont trouvé leur écrin*

**L'EMBALLAGE HISTORIQUE DES CAFÉS MALONGO, LA BOÎTE EN FER BLANC RECYCLABLE À L'INFINI ET RÉUTILISABLE, ACCUEILLE DÉSORMAIS DU CAFÉ EN GRAINS.**

**UNE INNOVATION**

**PACKAGING**

**100% RECYCLABLE**

**AU FORMAT 220 G**

## Nouvelle ligne

L'incontournable boîte en fer blanc recouverte d'une coiffe de plastique recyclable avait reçu l'oscar de l'emballage en 1987 et n'a pas son pareil pour conserver l'intensité aromatique du café. Constamment améliorée et allégée depuis sa création en 1962, cet emballage 100% recyclable dédié au café moulu connaît une nouvelle évolution. Dans sa version grains, la boîte est équipée d'une valve pour effectuer le dégazage. Car le café est un produit vivant qui respire : il rejette naturellement du gaz carbonique !

## Environnement

La meilleure conservation des grands crus se fait à l'abri de l'air, de la lumière et de l'humidité. Autant de promesses tenues par cet emballage qui reflète les engagements environnementaux de la marque. Les diverses évolutions effectuées sur la boîte depuis 1962 – passage d'un corps lisse à un corps rainuré – a permis une réduction de l'épaisseur du métal, permettant une économie de l'énergie nécessaire à la production de la boîte et une baisse de la consommation en ressources naturelles.



## PROCESS USINE

Grâce à la doseuse rotative qui équipe les lignes de boîtes, le remplissage du café en grain est optimisé et fiabilisé.

# NOUVEAUX SACHETS DE THÉ

## *le choix du naturel*

**DE NOUVEAUX EMBALLAGES POUR LES THÉS ET INFUSIONS DE LA GAMME BIOTEA ONT FAIT LEUR APPARITION. UN CHANGEMENT PROGRESSIF QUI SE FERA PAR ÉTAPES.**



***TOUS NOS THÉS SONT BIO  
ET EN PLUS ÉQUITABLES.***

### **Le choix de la fibre naturelle**

La transition de la marque vers des emballages écoresponsables englobe désormais l'univers des thés. Les sachets en fibres naturelles tissées se sont révélés la solution la plus qualitative et respectueuse de l'environnement autant que du produit et du consommateur.

### **Des arômes protégés**

Les fibres naturelles finement tissées forment le nouveau cocon protecteur de la gamme de thés d'exception de la marque, tous issus de l'agriculture biologique et du commerce équitable. Ces sachets écologiques sauront accompagner avec douceur le moment clé de l'infusion, diffusant harmonieusement la subtile amertume du Earl Grey, le pétillant fruité du Thé vert aux fruits rouges ou la délicatesse du Thé à la vanille.

### **Une évolution par étapes**

Pour l'heure, les sachets en fibres naturelles emmaillotent les infusions biologiques de Verveine, Tilleul et Tilleul Menthe. Les autres références BioTea évolueront au fil du temps. À terme, seuls ces nouveaux emballages seront utilisés sur toute l'offre de thés et infusions en sachets.

### **Des thés encore plus responsables**

Dépourvus de colorants et de produits chimiques, biologiques et équitables, les thés de la marque ainsi reconditionnés s'inscrivent plus encore dans une cohérence écoresponsable.

# 2. BIO ET TOUJOURS ÉQUITABLE

*DEUX VALEURS*

*QUI FONT*

*PARTIE*

*INTÉGRANTE*

*DE LA*

*MARQUE*





# DÉCA AQUA

## Biologique et équitable

**MALONGO A MIS SON SAVOIR-FAIRE POUR CONCEVOIR UNE RECETTE INÉDITE DE CAFÉ DÉCAFÉINÉ HAUT DE GAMME, BIOLOGIQUE ET ÉQUITABLE. TORRÉFIÉ À L'ANCIENNE, IL EXPRIME TOUTES LES NUANCES DES GRANDS CRUS D'AMÉRIQUE LATINE ET D'ÉTHIOPIE.**

### Un déca gorgé d'arômes

La maîtrise du procédé de décaféination à l'eau a permis de préserver toute l'intensité et la subtilité aromatique de cet espresso savoureux, puissant et équilibré. Pur arabica aux notes travaillées, Déca Aqua surprend plus d'un amoureux du café et comble ceux qui le préfèrent sans caféine.

### Un procédé 100% respectueux du produit et de la santé

Le principe de la décaféination a été découvert fortuitement au début du siècle dernier par un marchand allemand dont la cargaison de grains de café avait trempé dans l'eau de mer durant tout le voyage. La caféine, remarquable stimulant du système nerveux, s'est donc révélée hydrosoluble. Mais il a fallu bien des expérimentations, notamment les méthodes de décaféination chimiques utilisant des solvants chlorés ou du gaz, avant de parvenir à la maîtrise d'un procédé parfaitement respectueux du produit et de son caractère : l'extraction à l'eau. Malongo a opté pour cette méthode saine, plus douce pour l'environnement et préservant pleinement les qualités gustatives du café. Après deux années de recherches, la recette originale du Déca Aqua a vu le jour.

**À DÉGUSTER EN  
SLOW COFFEE, EXPRESSO  
OU EN DOSETTE POUR UNE  
EXPÉRIENCE GUSTATIVE  
MULTIPLE À TOUTE HEURE**



### La décaféination à l'eau, comment ça marche ?

Les grains de café vert sont d'abord plongés dans un bain de vapeur qui ouvre leurs pores et libère les composants organiques. Ces derniers, véritable ADN du café, sont analysés, listés et quantifiés. Ils sont ensuite ajoutés à de l'eau pure, à l'exception de la caféine qui est retenue dans un filtre à charbon actif. Le café vert se prête plusieurs fois à ce traitement qui lui retire chaque fois la moitié de sa caféine, jusqu'à l'obtention d'une teneur inférieure à 0,1 %. Les grains sont ensuite séchés puis torréfiés dans les règles de l'art.

### La star du confinement

Pour son vrai goût de café sans les effets de la caféine, le Déca Aqua a été particulièrement plébiscité lors du confinement. Pour de nombreuses personnes confinées, ce rituel café a pu rythmer le quotidien à toute heure, qu'il soit fait de télétravail, de parentalité ou d'oisiveté !



# 20<sup>e</sup> ÉDITION

## Quinzaine du commerce équitable

**CE RENDEZ-VOUS ANNUEL MET À L'HONNEUR LA FORCE DU LABEL HISTORIQUE MAX HAVELAAR ET RÉAFFIRME LES ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE ENVERS LE COMMERCE ÉQUITABLE, PARADIGME QUI FAIT PARTIE DE SON ADN DEPUIS 25 ANS.**

### Cap sur le Laos

Cette année, cap sur le Laos avec l'exemplaire Coopérative des producteurs de café du plateau des Bolovens. L'occasion pour l'ensemble des acteurs de la marque de revenir sur l'une de ses plus belles réussites en matière de coopération et d'expliquer une nouvelle fois les contours d'une économie vertueuse à travers une aventure humaine exceptionnelle. Une manière pour l'entreprise de manifester combien l'économie de demain se construit en plaçant le producteur au centre d'un processus de coopération qui dépasse les frontières.

### Une aventure humaine au long cours

Car pour Malongo, le commerce équitable est une aventure humaine qui se tisse depuis vingt-cinq ans à travers de nombreux pays. L'entreprise continue de se façonner dans le paradigme d'une économie fondée sur des valeurs humanistes, réaffirmant dans

chacun de ses engagements la solidarité, l'équité et le respect des droits humains.

Pionnier et leader en matière de commerce équitable, le torréfacteur reste plus que jamais fidèle à ce modèle économique et social initié au début des années quatre-vingt-dix par le prêtre paysan, le père Van Der Hoff pour défendre l'intérêt des planteurs de café de l'isthme de Tehuantepec, au sud du Mexique. Pour la première fois dans l'histoire, le label Max Havelaar garantit aux producteurs un prix minimum du café, lequel est généralement tributaire des fluctuations boursières. En 1997, Malongo est la première marque à introduire dans la grande distribution française un produit issu du commerce équitable Max Havelaar : le Café des Petits Producteurs, référence équitable la plus vendue en France aujourd'hui. Très conscient de la nécessité de revaloriser le travail de la caféiculture et de favoriser l'émergence d'organisations socio-économiques fondées sur la justice sociale et la vraie démocratie.

### LE LABEL MAX HAVELAAR

Malongo a depuis toujours choisi le label Commerce Équitable Max Havelaar.



- Un prix minimum garanti pour les producteurs
- Une prime pour le développement social
- Un préfinancement des récoltes

Le label Max Havelaar favorise aussi les contrats à long terme, la transition vers l'agriculture biologique, le développement de l'agroforesterie et de la biodiversité. Il organise la traçabilité de la filière et le contrôle avec un organisme de certification indépendant FLOCERT.

**C'est une garantie pour le producteur et pour le consommateur.**

Pour tous renseignements : [www.maxhavelaarfrance.org](http://www.maxhavelaarfrance.org) · [info.fairtrade.net/fr](mailto:info.fairtrade.net/fr) · [www.flocert.net](http://www.flocert.net)



## UN CAFÉ JUSTE

*« Il faut acheter un café juste qui permette le développement des zones où sont implantés les petits producteurs et c'est le commerce équitable avec son prix minimum qui garantit le développement et la qualité du café consommé. Il faut maintenir le travail agricole qui donne ces cafés d'exception. »*

Jean-Pierre Blanc, directeur général des Cafés Malongo

## Un modèle visionnaire

Réponse concrète aux défis sociaux, économiques et environnementaux de notre temps, le label Max Havelaar prend un nouveau relief dans un monde globalisé qui n'a jamais été aussi fragilisé. Le contexte de la crise sanitaire liée au COVID-19 a rappelé plus encore l'importance de cette alternative au commerce mondial.

## Pédagogie autour du label

L'entreprise a souhaité, durant le confinement, mettre l'accent sur la pédagogie autour du label. Les réseaux sociaux ont permis de communiquer sur le concept de commerce équitable et sur l'histoire singulière qui a engagé l'entreprise dans cette voie. Une information de qualité a été apportée via des vidéos et des textes destinés à toucher un large public. Cette approche a favorisé le rayonnement de ce modèle éthique qui continue d'œuvrer en faveur d'une économie sociale et solidaire.



# CPC : LA COOPÉRATIVE des producteurs de café

**L'AVENTURE ENTRE MALONGO ET LA COOPÉRATIVE DES PRODUCTEURS DE CAFÉ (CPC) DU PLATEAU DES BOLOVENS, AU LAOS, COMMENCE VOILÀ TREIZE ANS. C'EST UN VÉRITABLE SYMBOLE D'UN MODÈLE ÉCONOMIQUE PLUS HUMAIN ET RESPONSABLE. UNE ÉTUDE D'IMPACT INDÉPENDANTE COMMANDITÉE PAR MALONGO A PERMIS DE METTRE EN LUMIÈRE LES BÉNÉFICES DU COMMERCE ÉQUITABLE POUR LES PRODUCTEURS.**

## Une coopérative unique

Depuis 2008, Malongo apporte en effet son expertise lors de la constitution de la coopérative, la construction des usines de traitement et la formation des caféiculteurs laotiens. Cet accompagnement a largement contribué à l'essor de cette coopérative pionnière devenue un exemple de réussite dans le monde. Son café, réputé, est aussi le symbole d'un modèle économique respectueux des droits humains et de la Terre, en adéquation avec les nouvelles attentes des consommateurs.

Aujourd'hui, la Coopérative des producteurs de café compte plus de 1000 familles de producteurs qui exportent chaque année 1200 tonnes d'un café vert mondialement réputé. Petite par son volume d'export, elle représente un modèle solide et inspirant à de nombreux égards. Il garantit à chaque producteur une autonomie financière et le meilleur accompagnement pour produire un café *premium* en agriculture biologique et selon les principes du commerce équitable. Ce modèle vertueux a su attirer les regards tant sur le plan national, au travers de nombreux prix, que faire des émules au niveau international. La Coopérative des producteurs de café fait en effet bénéficier de son savoir-faire à d'autres coopératives ailleurs dans le monde ou au travers d'événements organisés par le réseau Fair Trade. Une fierté pour Malongo qui n'hésite pas à le revendiquer comme le plus bel exemple de son accompagnement et de son engagement depuis plus de 30 ans auprès des petits producteurs.

## Petite démocratie du café

Malongo garantit des revenus minimums aux caféiculteurs qui se sont organisés en petites coopératives de 20 à 50 membres, soucieuses de maîtriser l'ensemble de la filière (production, transformation, dégustation...) et autonomes financièrement. Sur le plateau, 47 groupements de ce genre issus de 3 districts (Laongam, Paksong, Thateng) se sont rassemblés au sein de la Coopérative des producteurs de café. Mille producteurs sont ainsi représentés au sein de cette union des coopératives dont la taille se révèle idéale. L'organisation interne repose sur le principe de l'indépendance des groupements de base. Chacun d'entre eux possède ainsi un comité de direction, un centre de transformation et ses propres règles concernant la distribution de la prime Fair Trade, l'organisation du travail ou le service comptable. Chaque groupement a un ou plusieurs représentants qui élisent les membres du conseil d'administration de la coopérative. Une véritable petite démocratie du café où, votées une à une, les décisions de la communauté s'ancrent au plus près de la réalité de chacun. « *Nous avons réussi à acheter des machines petit à petit, à bâtir des infrastructures collectives, à augmenter notre production tout en restant très solidaires !* », expose Sayakone, le directeur. Cette belle aventure repose sur un modèle social éprouvé, bâti pas à pas grâce à l'appui des équipes techniques et au service qualité de l'entreprise et de la Fondation Malongo qui porte ces valeurs.

**UNE FIERTÉ POUR MALONGO ET LE PLUS BEL EXEMPLE  
DE SON ACCOMPAGNEMENT ET DE SON ENGAGEMENT  
AUPRÈS DES PETITS PRODUCTEURS**



## La garantie de revenus sécurisés

Au Laos, comme dans de nombreux pays producteurs, c'est le revenu du café qui constitue le montant principal d'épargne des ménages. Les revenus générés par la récolte sont donc liés à la superficie des surfaces exploitées et subissent les fluctuations des marchés mondiaux. C'est pour palier à ces variations que la CPC assure – grâce aux primes et principes du commerce équitable – à ces mêmes producteurs un revenu minimum garanti supérieur de 46% à la moyenne, même en cas d'effondrement des cours mondiaux.

Depuis sa création, ce sont près de 80% du chiffre d'affaires de la coopérative qui sont reversés aux groupements de producteurs. Ils sont ensuite répercutés aux producteurs au prorata de la quantité de cerises apportées. Les caféiculteurs bénéficient enfin directement ou indirectement de la prime Fairtrade qui vient améliorer substantiellement leurs revenus de 10% en moyenne. Un système de meilleure répartition des richesses cher à l'ADN équitable de Malongo.

**RÉMUNÉRATION  
DES PRODUCTEURS :  
80% DU PRIX DE VENTE  
EST REVERSÉ AUX  
PETITS PRODUCTEURS  
ET LE PRIX PAYÉ PAR  
LA COOPÉRATIVE AUX  
PRODUCTEURS EST  
DE 46% SUPÉRIEUR  
AU MARCHÉ LOCAL**





## 8 FERMES PILOTES CRÉÉES



## 1000 t / par an DE DÉCHETS ORGANIQUES TRANSFORMÉS EN ENGRAIS BIOLOGIQUE

### Un accompagnement vers une production de qualité

Grâce à la vente de leur café certifié Fairtrade, la Coopérative des producteurs de café a pu bénéficier, au cours des cinq dernières années, de 2,5 millions de dollars de primes. S'inscrivant dans une dynamique de redistribution équitable, la coopérative a pu ainsi garantir à ses adhérents une aide au financement et à l'équipement afin d'encourager une production de qualité : fonds de microfinance favorisant les emprunts à un taux d'intérêt très réduit et sans dépôt de garantie, avances de paiements et d'engrais biologiques, aides à la formation, mutualisation des équipements... Des facilitations de trésorerie qui permettent aux membres de s'installer, s'agrandir ou d'améliorer leurs outils de travail et, ainsi, de répondre au cahier des charges d'une production ultra qualitative.

### PRIMES FAIRTRADE

**\$2,5 M EN 5 ANS**

Ces primes ont été réinvesties en :

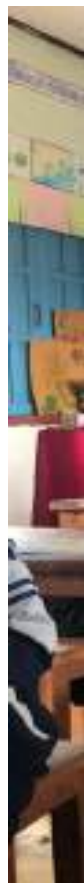
- Préfinancement
- Création de fonds de microfinance pour les producteurs
- Amélioration des infrastructures dans les villages
- Projets d'intérêt collectif (construction de clinique, amélioration de l'accès à la santé, l'éducation et à l'eau...)

### Une exemplarité écologique

Territoire complexe en constante évolution, le plateau des Bolovens est de plus en plus sujet à la dégradation progressive des sols (utilisation d'engrais chimiques liés à une concurrence accrue) ainsi qu'à une pression foncière grandissante. Dans ce contexte, la Coopérative des producteurs de café promulgue des pratiques respectueuses de l'environnement à l'instar de l'agroécologie et l'agroforesterie. À l'encontre des pratiques locales usuelles, la coopérative montre ainsi la voie d'une agriculture nouvelle fondée sur la gestion biologique globale. Une étude comparative commanditée par Malongo établit que les systèmes caféiers en polyculture sous ombrage sont plus intéressants en termes de bilan écologique et d'intérêt agricole (qualité du café, préservation de la fertilité des sols, réduction très significative des besoins en eau, préservation des intempéries). Une récente étude comparative des rendements commanditée par Malongo a démontré une rentabilité des systèmes arabica chez les caféiculteurs membres de la coopérative supérieure à 59 % en moyenne à celle des non-membres. Cette différence notable plaide en la faveur des techniques agricoles promues par la coopérative.

Avec le soutien de Malongo, celle-ci dispense des formations techniques sur l'entretien des parcelles, la préparation des sols et la gestion des composts (une unité de vermicompostage d'une capacité de 1000 tonnes/an a même vu le jour). Huit fermes pilotes en agroécologie/agroforesterie ont été créées. Tout se met en œuvre pour la certification bio de la production (absence de pesticides, respect des cycles, activités des sols...).

Depuis sa création, la coopérative s'évertue en outre à réduire l'utilisation de l'eau lors de la transformation du café. Conscient de la valeur de cette ressource, l'entreprise a soutenu la mise en place d'un système de recirculation des eaux de rinçage qui a permis de diviser par 10 la quantité d'eau et de mettre fin aux pratiques de rejets dans les eaux usées.





## Infrastructures, travail en commun et jeunes générations

Chaque groupement possède un centre et des équipements qui lui permettent de mutualiser la transformation des cerises de café. Les producteurs membres sont impliqués à part égale dans toutes les phases de la transformation.

Un tiers de la prime Fairtrade a été allouée à l'amélioration des infrastructures des groupements en 2012. Cet investissement a diminué au fil des six dernières saisons, atteignant les 11 % en 2018, tandis que la part réservée aux projets communautaires a augmenté, passant de 2 à 24 %. Les différents avantages sociaux et financiers qui en découlent, notamment de meilleurs revenus, sont des leviers essentiels pour contribuer au maintien des populations jeunes dans les villages. Dans un contexte d'exode rural, la reprise des exploitations

est en effet un enjeu de taille. Aussi, la coopérative offre-t-elle des conditions permettant d'atténuer les contraintes de la reprise de l'exploitation et de l'installation comme producteur de café.

Un accès à la formation permet de renforcer les capacités des caféiculteurs et l'organisation d'événements assure la promotion de la coopérative du café laotien au niveau local, national et international.



**5 ÉCOLES**  
CRÉÉES



**800 ÉCOLIERS**  
ACCUEILLIS



**15 FORAGES,**

**222 FILTRES À EAU**

**RÉPARTIS DANS**

**42 ÉCOLES PERMETTENT**

**AUJOURD'HUI À 7 000**

**ENFANTS D'AVOIR ACCÈS**

**À L'EAU POTABLE.**

## L'éducation et la santé ou comment donner les meilleures chances à une société

Être équitable et bénéficier de la prime Fair Trade, c'est pouvoir investir plus largement auprès des populations. Ainsi cette prime a permis à la coopérative de construire 5 écoles permettant à 800 enfants de bénéficier d'une meilleure éducation. Une nouvelle école devrait même prochainement voir le jour à Ban Phoumone. Lors de ces constructions, ce sont les populations les plus défavorisées qui ont bénéficié des raccordements à l'électricité. De plus, 10 groupements ont raccordé l'électricité à leurs centres de transformation, ce qui a bénéficié à toute une partie du village.

Le projet "Eau 2017" a permis d'installer 15 forages et ainsi distribué 222 filtres d'eau à destination de 42 écoles bénéficiant à pas moins de 7000 élèves. L'amélioration des routes est également une priorité à terme. Enfin, en matière de santé, l'année 2016 a vu s'ériger une clinique dans la ville de Maysaisomboune. Dotée des meilleurs équipements, la clinique bénéficie aux populations de 4 villages. De nombreuses donations ont également permis d'améliorer les infrastructures médicales de la région ou de dispenser des médicaments. Un fond assurance maladie permet d'avancer les frais médicaux des familles des membres.

## Une coopérative modèle en Asie du Sud

La Coopérative des producteurs de café jouit d'une reconnaissance sociale importante, comme en atteste les nombreux prix reçus et les visiteurs de prestige qui visitent régulièrement la coopérative. Elle vient soutenir le projet de développement de la caféiculture dans le nord du pays et assure la formation des producteurs du Nord. Le gouvernement laotien encourage ce modèle et pousse la coopérative à prendre de l'ampleur et à fédérer davantage de producteurs sur le plateau.

La coopérative laotienne assure aussi la formation de producteurs d'autres coopératives dans le monde, à la demande de Malongo (notamment les producteurs birmans en 2018). La coopérative est reconnue au-delà des frontières, notamment du fait de sa participation aux événements du réseau Fairtrade.

**13 ANS D'AVENTURE**

**AUX CÔTÉS DES**

**PRODUCTEURS**



La Coopérative des producteurs  
de café, en chiffres :

- 1093 producteurs
- 47 villages
- 1200 tonnes de café vert exporté
- 85% d'arabica
- 15% de robusta
- 5734 hectares de caféiers

# 3. DU CAFÉ ET DES HOMMES

A person wearing a red lab coat and a blue hairnet is working in a laboratory or processing facility. They are focused on their task, which involves handling coffee beans. The background shows various pieces of equipment, including a scale and a control panel with a screen and buttons. The overall atmosphere is professional and scientific.

*VIVRE*

*LE CAFÉ ET*

*TRANSMETTRE*

*NOTRE*

*PASSION*



# ATELIERS

## Barista

**FLEURONS DE LA MARQUE, ESPACES DE DÉCOUVERTE DU CAFÉ, LES ATELIERS BARISTA RACONTENT LA GRANDE HISTOIRE DES CAFÉS MALONGO. À NICE, VÉRITABLE BERCEAU DE LA MARQUE, L'ATELIER BARISTA DE LA GARE DU SUD A OUVERT SES PORTES. D'AUTRES FLEURISSENT AILLEURS DANS LE MONDE. ILS DÉCLINENT CHACUN À LEUR MANIÈRE UN AMOUR DE L'EXCELLENCE, UNE QUÊTE DU GOÛT, UNE AVENTURE ÉTHIQUE ET ÉCOLOGIQUE, QUI SONT LA SIGNATURE MÊME DE MALONGO.**

### Nice Gare du Sud, la boutique phare de la Riviera

Situé au cœur du quartier niçois Libération, qui connaît un nouvel essor, entre les Halles Gourmandes de la Gare du Sud qui rassemblent les saveurs du monde et le cinéma, le dernier né des espaces Malongo a ouvert ses portes le 2 février 2020. Il incarne un nouvel élan dans le concept des boutiques de la marque pour plonger la clientèle dans l'univers du café à l'image du torréfacteur.

#### IMMERSION EN PAYS PRODUCTEURS

Les éléments du décor et les photographies évoquent une plantation de café, créant une atmosphère dépayssante qui invite à l'évasion. L'artiste Anaïs Vielfaure a réalisé à la main une grande fresque (8x4 mètres) dont l'esthétique rassemble les composantes essentielles des cafés Malongo. De l'esquisse à la finition couleur, les huit mètres d'envergure de l'œuvre ont nécessité seize jours de travail intense. La projection et la mise en place du tracé préparatoire a été réalisée sur deux sessions nocturnes de 4 heures, la projection de l'épiscope se faisant dans le noir. Deux escabeaux de grande hauteur ont permis à l'artiste de réaliser la fresque jusqu'à près de 4 mètres de hauteur. La pose des couleurs, à partir d'une palette de quatorze teintes mates et d'un kit de couleurs complémentaires (à raison de 2,5 litres par couleur, toutes lessivables grâce à leur formulation à l'eau), a nécessité sept couches différentes.

Deux passages supplémentaires ont été nécessaires pour rehausser les lumières, suivis de l'ultime tracé des parties illustrées au posca noir avant la pose du vernis à l'eau, sans solvant. Un travail d'envergure et de patience qui donne à la nouvelle boutique un inimitable cachet.

La fresque conduit l'imaginaire vers l'exotisme des pays producteurs au gré des dessins habillant les murs de la boutique ou des motifs graffés sur la vitrine. Tout invite au voyage, y compris le mariage des parfums des grands crus dont les noms laissent songeurs.

#### CAFÉ VERT ET TORRÉFACTION

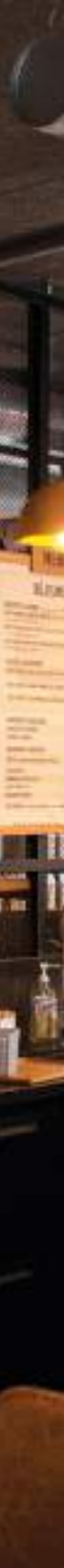
L'atelier de torréfaction a été repensé, comportant un système de silo à la demande pour le café vert. Les amateurs de café en vrac y trouvent également leur bonheur. De nouveaux process qui contribuent à l'amélioration constante de la qualité du produit.

#### LA TEAM GARE DU SUD

En plus du travail réalisé par les équipes Boutiques qui ont partagé leur expérience et leurs connaissances aux nouveaux membres recrutés, l'ouverture de cet espace a impliqué de nombreux services de l'entreprise : Formation, SAV, Logistique, Ressources humaines, Comptabilité, Informatique, Contrôle de gestion, Production, Achats, Marketing. Une belle synergie qui retrouve toute sa dynamique depuis la réouverture de la boutique, après l'épisode du confinement.

**INVITER AU VOYAGE ET PLONGER**

**LA CLIENTÈLE DANS L'UNIVERS DU CAFÉ**





**RÉALISATION DE LA FRESQUE  
PAR L'ARTISTE ANAÏS VIELFAURE**







## Le corner gourmet de Cap 3000

Dans le centre commercial entièrement rénové de Cap 3000, à Saint-Laurent-du-Var, une nouvelle boutique a succédé à l'espace Malongo des Galeries Layettes Gourmet, lieu d'ancrage historique de la marque. Un corner gourmand a ainsi pris place au sein du *food court* de Monoprix. Inaugurée en septembre 2019, la boutique située à l'entrée de ce lieu convivial met la gastronomie à l'honneur. Espace de dégustation, torréfaction et vente de cafés côtoient une offre de tartes originales, salées et sucrées, mitonnées par Ducasse Conseil. Un vagabondage gustatif à travers les saveurs du monde, des Caraïbes jusqu'en Asie ! Les tartes fromagères quant à elles, sont un clin d'œil aux fameux accords cafés & fromages Malongo. Assurément gourmand !

**DÉGUSTATION,**

**TORRÉFACTION ET**

**VENTE DE CAFÉS**

## Aux Philippines, un engouement pour les cafés Malongo

Désireux de partager ses valeurs et son savoir-faire à l'international, Malongo a accompagné la création de deux Ateliers Barista à Manille, dans l'archipel des Philippines. À l'instar des boutiques françaises, celles qui ont ouvert leurs portes dans la trépidante mégapole l'an dernier sont organisées autour de trois espaces dédiés à la torréfaction, la dégustation et la vente des différents crus de la marque. Fruits d'une passionnante collaboration autour du café, ces espaces reflètent un art de vivre à la française et les valeurs chères au torréfacteur qui ont su séduire la clientèle étrangère.

Fort de cet engouement, deux nouvelles boutiques devaient être inaugurées, mais le contexte de la pandémie mondiale a repoussé cette échéance. L'aventure ne demande qu'à être poursuivie.



# E-COMMERCE

## Nouveau site internet

**REFONTE GLOBALE DE L'INTERFACE DE LA MARQUE SUR LE WEB ! LE SITE INSTITUTIONNEL ET LA BOUTIQUE EN LIGNE ONT ENTIÈREMENT ÉTÉ REDESIGNÉS ET MODERNISÉS. UN PROJET DE LONGUE DATE QUI A PU SE CONCRÉTISER GRÂCE À UNE COLLABORATION FÉCONDE DES ÉQUIPES MALONGO, NOTAMMENT DE LA VENTE, À LA DEMANDE DES DÉPARTEMENTS INFORMATIQUE ET MARKETING. EN LIGNE DÈS LE 26 NOVEMBRE 2019.**

### Une évolution digitale réussie

Moderniser les plateformes Malongo représentait un grand enjeu pour des sites ayant connu leurs dernières refontes en 2010. Réussir l'évolution digitale sans perdre l'identité de la marque, tel était l'objectif fixé. L'interface web devait donc évoluer avec l'entreprise pour mieux refléter son caractère, ses valeurs, ses défis actuels, et valoriser ses produits. Le système de vente en ligne devait gagner en simplicité et en réactivité. C'est désormais chose faite, et le site institutionnel et la boutique en ligne sont réunis sous une seule adresse web qui facilite les visites des internautes.

La structure du site a été repensée pour gagner en fluidité et faciliter l'accès aux informations, aux produits et à la commande. Résultat, une navigation plus confortable et plus rapide pour les clients comme pour les équipes en interne. La nouvelle interface reflète une réorganisation du service de vente à la demande qui peut dès lors effectuer un suivi plus précis des commandes. Les liens entre les différents outils informatiques internes liés à la vente en ligne ont été simplifiés. Toutes ces refontes constituent un gain d'efficacité précieux.

**“NOUS AVONS GAGNÉ  
EN RÉACTIVITÉ, AVEC  
UN VRAI SERVICE DE  
LIVRAISON EN 24H”  
– Service e-commerce**

### DES SITES

### 'RESPONSIVES'

L'interface des sites s'adapte parfaitement aux mobiles et tablettes. Pour une consultation quels que soient les supports !

### Un design à l'image de la marque

Plus graphique, ergonomique et dans l'ère du temps, la nouvelle ligne éditoriale du site valorise la dimension pure origine chère à Malongo. L'environnement visuel est celui des plantations en pays producteurs, mises en valeur par l'approche artistique des photographies. Le travail des caféiculteurs, le moment clé de la récolte, les éléments des caféiers tels les feuilles, les fleurs ou les cerises de café, comme les gestes liés à la torréfaction et à la création des grands crus sont mis en valeur et soutiennent la nouvelle interface web. L'internaute est mieux accompagné dans la découverte de l'univers de la marque, à travers les images et les textes. Plus accessibles et précis, ils offrent une compréhension immédiate de l'aventure Malongo et décrivent les produits avec recherche et concision.



**“LES COMMANDES PEUVENT ÊTRE TRAITÉES EN TEMPS RÉEL. IL A DONC FALLU DÉCRIRE DES SCRIPTS POUR GÉRER LES DONNÉES QUI ARRIVENT DEPUIS LA BOUTIQUE POUR CRÉER DES COMMANDES ET LES FAIRE REMONTER AU SERVICE E-COMMERCE POUR TRAITEMENT” – Service informatique**



**“DERRIÈRE CE NOUVEAU SITE SE CACHE UN TRAVAIL RIGOREUX EFFECTUÉ PAR L'ENSEMBLE DES DÉPARTEMENTS INFORMATIQUE, E-COMMERCE ET MARKETING, CHACUN APPORTANT SON EXPERTISE”**

*– Service Marketing*

## E-boutique

Pensé au sein d'une identité globale, le design de la boutique en ligne rappelle celui du site institutionnel. Les produits sont mis à l'honneur de façon plus claire. Chacun d'entre eux – cafés, machines, thés, accessoires – possède une fiche détaillée et retravaillée permettant à l'internaute d'obtenir toutes les informations requises. Véritables balises visuelles, des pictogrammes ont été créés pour faciliter la lecture. L'accent a été particulièrement mis sur la carte d'identité précise de la gamme de cafés : région d'origine, variétés, cueillette, méthode de préparation... Tous ces éléments traduisent le caractère de chaque cru, qui se trouve également décrit dans ses notes aromatiques, afin de mieux orienter le choix du client lequel devient ainsi un fin connaisseur. De l'altitude des plantations à la teneur en caféine en passant par les accords gastronomiques, tout est précisé ! Le soin que la marque apporte, de la plantation à la tasse, se

retrouve sur l'interface web de la boutique.

Quant à la refonte du site, il permet une meilleure dynamique de vente en ligne. Les nouveaux ponts informatiques entre les différents services impliqués offrent une réactivité accrue, très appréciable pour la clientèle comme pour l'équipe.

## **REFONTE DU SITE INTERNET**

- Gestion des commandes / synchronisation des stocks en temps réel
- Avancée majeure en termes de logistique / service

II TORRÉFACTEUR DEPUIS 1934



100%

DE NOS CAFÉS

torréfiés à la Française

## Notre histoire UNE MARQUE ENGAGÉE, AUTHENTIQUE & ATYPIQUE

Nous proposons des cafés haut de gamme, issus de plus  
de 1000 terroirs, cultivés selon des méthodes agricoles  
respectueuses de nos petites plantations familiales.

— L'ÉPIQUE DE WAJONG



## Blo et équitable

### LES PETITS PRODUCTEURS

Plus que de simples échanges commerciaux, nous faisons  
d'authentiques liens de confiance et de solidarité qui nous lient  
avec les producteurs de proximité.

— LES PETITS PRODUCTEURS & WAJONG

« La café des hommes des épiceries » ☕



## DÉGUSTER NOS CAFÉS

CAFÉS MOULUS • 80G/100G

100g

Croissance locale  
**CAFÉ DES FEMMES CAFÉ MOULU**

8,90 €

1 2 AJOUTER AU PANIER

100g

Philippines à l'équilibre  
**CAFÉ MILLA PISSA**

4,90 €

1 2 AJOUTER AU PANIER

100g

**CAFÉ MILLA DES PHILIPPINES**

5,90 €

1 2 AJOUTER AU PANIER

100g

**MILLA DES PHILIPPINES - CAFÉ MOULU**

11,90 €

1 2 AJOUTER AU PANIER

AJOUTER

NOUS PRODUISONS

« La qualité naît de l'exigence »

# FORMATIONS

## au cœur du process

**LA FORMATION DES COLLABORATEURS, DES PARTENAIRES PROFESSIONNELS ET DES JEUNES EST AU CENTRE DE LA DYNAMIQUE MALONGO. TRANSMETTRE L'ESPRIT DES CAFÉS DE LA MARQUE, SON HISTOIRE, SON SAVOIR-FAIRE ET SA PHILOSOPHIE SINGULIÈRE CONSTITUE UN CHALLENGE INCONTOURNABLE POUR L'ENTREPRISE TOURNÉE VERS L'EXCELLENCE, L'INNOVATION ET LE PARTAGE.**

### Transmettre notre passion

La qualité des formations délivrées reste l'objectif prioritaire, atteint grâce à une équipe de formateurs aussi investie que passionnée. Le nombre de personnes formées par Malongo n'a cessé d'augmenter depuis 2014. L'année 2019 a enregistré une hausse de 2% de personnes formées et une augmentation de 8% de formations délivrées par rapport à l'année précédente.

### En interne

Tous les nouveaux salariés de l'entreprise ont reçu la formation "Malongo Découverte" leur permettant d'approfondir leur connaissance de l'univers du café d'excellence. Dans le cadre du perfectionnement des compétences, des formations spécifiques telles "Le café autrement" ont été délivrées. Les domaines spécifiques de la caféologie, la torréfaction, la pratique Barista, initiation au *latte art*, les ateliers recettes créatives, l'événementiel, l'export... ont fait l'objet de formations par service : avec les "Team building coffee", les ateliers autour du café, amélioration de la connaissance du produit rime avec cohésion d'équipe ! Les services Marketing et Ressources humaines en ont bénéficié en 2019, le service Comptabilité en février 2020. Quant aux dégustations mensuelles pour l'ensemble des équipes de La Gaude, elles ont rencontré un vif succès.

### En boutique

Au sein des boutiques Malongo, tous les nouveaux salariés ont reçu une formation sur mesure, adaptée à leur fonction et leurs besoins individuels. Des formateurs visitent régulièrement les boutiques afin d'accompagner le personnel sur le terrain, notamment à l'aide d'une checklist de contrôle qualité Barista.

Dans le cadre de l'ouverture des boutiques aux Philippines, une vingtaine de journées de formation ont été délivrées aux collaborateurs philippins venus en France s'imprégner de l'art du café à la française.

### Cap sur l'e-formation

Le contexte de la crise sanitaire mondiale a conduit l'entreprise à se réinventer, y compris dans le domaine de la formation. Le 29 juin 2020, le premier plan de formation interne à distance a été lancé : "De la plantation à la tasse" est destiné à l'ensemble des équipes. Tous les services bénéficient ainsi de modules web ciblés permettant de consolider les connaissances des collaborateurs sur la démarche qualité et le positionnement de l'entreprise.

**LE SERVICE FORMATION DE MALONGO S'EST IMPOSÉ  
COMME LE TRANSMETTEUR DU DYNAMISME, DE LA  
CRÉATIVITÉ ET DU SAVOIR-FAIRE DE LA MARQUE**







## Atelier boutique en ligne

Durant la période de fermeture des Ateliers Barista de Nice et Paris, les équipes boutiques ont assisté à des ateliers autour du café. Préparés et animés par les baristas en personne, ces rendez-vous en ligne ont abordé des thèmes variés : machines, dosettes, thé... et même des cours de perfectionnement en anglais ! Ces présentations visuelles furent une belle occasion de réviser ses classiques mais également un agréable moment d'échange entre les collaborateurs de Nice et de Paris.

## Des modules à la carte

Un module général rappelant l'ADN et les valeurs de la marque a été conçu pour approfondir les connaissances des cafés Malongo auprès de toutes les équipes. Des modules complémentaires ont permis aux collaborateurs de se spécialiser en caféologie, commerce équitable, torréfaction, emballages, café et santé, société, contrôle qualité, performance des machines, produits... Des contenus adaptés à chaque métier, à chaque univers ont été mis au point afin de répondre au mieux aux besoins exprimés par les managers des équipes.

## Près de 2 000 stagiaires formés en 2020

Jusqu'à la fin de l'année 2020, les formations auront lieu par visioconférence en petits groupes par le biais de l'application "Microsoft Teams", depuis les ordinateurs professionnels individuels ou les grands écrans mis à disposition à Carros, La Gaude et Paris. Des modules plus spécifiques à certaines activités et besoins respectifs ont également été conçus.

## Une autre manière de se réunir

Ce nouveau média a fait émerger des moments d'échange inédit durant lesquels les différents services de l'entreprise ont pu se mixer au gré des thématiques abordées. L'approche virtuelle de la formation en entreprise a ainsi permis de tisser des nouveaux liens ou de renforcer l'interdisciplinarité des équipes. Une des belles surprises de cet été !

**DES MODULES WEB**

**ADAPTÉS À CHAQUE**

**MÉTIER**

**EN EXTERNE****Éducation Nationale, Concours général des Métiers, IPB...**

Malongo poursuit sa campagne de formation des professeurs de l'Éducation Nationale dans le cadre de stages au Centre d'études et de recherches sur les partenariats avec les entreprises et les professions (CERPEP) et accomplit chaque année un tour de France pour visiter une douzaine de lycées. Le lancement du module "Formation de formateur", à destination des professeurs, a été très bien accueilli. En dépit de la concurrence, l'engagement historique de la marque auprès des lycéens continue de s'affirmer. La vingt-cinquième édition du Concours Malongo, en 2019, a atteint un nombre d'inscrits et de lycées participants très satisfaisant jusqu'en finale nationale, où le Concours a rassemblé 123 élèves issus de 58 lycées. Dans la dynamique du concours, professeurs et accompagnants bénéficient également de formations ! Les objectifs se poursuivent : l'égalité des chances entre les cursus et une meilleure représentation régionale des lycées qualifiés pour la finale afin d'établir une dynamique motivante sur l'ensemble du territoire.

**INSTITUT****PAUL BOCUSE**

Le partenariat avec l'Institut Paul Bocuse connaît un brillant regain d'activité, avec environ 150 élèves formés au café durant l'année scolaire 2018-2019.

**Formations externes**

Malongo propose également des formations à sa clientèle professionnelle afin qu'elle perfectionne sa connaissance et ses compétences sur le produit café. Ces formations, assurées par le service Formation Malongo, connaissent un engouement croissant. L'année 2019 a enregistré une nette augmentation de ces formations auprès des professionnels extérieurs. La mise en place d'un calendrier de formation diffusé chaque semaine sur le site internet a favorisé cette dynamique. Mais la principale nouveauté impactant l'activité formation-client est le déploiement des formations "Tournée commerciale / Formateur en région" sur une large palette de sites (cafés, boutiques, grandes tables, hôtels et palaces, distributeurs et franchises...).

**En pays producteurs**

La formation des acteurs de la production de café fait partie intégrante de la démarche de qualité de l'entreprise soucieuse du développement des coopératives et d'une approche qui garantit l'excellence du produit. Au Laos par exemple, la Fondation Malongo poursuit depuis douze ans ses engagements auprès de la coopérative du plateau des Bolovens, notamment en organisant des échanges formateurs entre producteurs. Un projet couronné de succès, ayant abouti à la production d'un café biologique et équitable d'exception, et dont la dynamique a entraîné l'essor de toute une région.

# RESSOURCES HUMAINES

## Proximité et développement

**LA RÉORGANISATION DU SERVICE RESSOURCES HUMAINES ENGAGÉE EN 2019 A MIS L'ACCENT SUR LA PROXIMITÉ AVEC LE TERRAIN ET LE DÉVELOPPEMENT DE PLUSIEURS PROJETS, NOTAMMENT EN TERMES DE RECRUTEMENT. LE MANAGEMENT S'EST CONCENTRÉ NOTAMMENT SUR LA COHÉRENCE SALARIALE, L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS, LES ENTRETIENS ANNUELS ET LE SUIVI DES DÉPARTS, L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS SUR LE NOUVEAU SYSTÈME D'IMPOSITION.**

### S'adapter et évoluer

Parmi les projets menés à terme au sein du service, il y a l'application de la loi "Avenir professionnel" concernant la Réforme de la formation professionnelle ou encore l'élection du nouveau Conseil social et économique (CSE).

Le service fait en outre preuve d'une belle adaptabilité face aux évolutions régulières des réglementations, normes et logiciels. Les collaborateurs RH ont pu bénéficier de nouvelles formations afin de les accompagner dans leurs nouvelles obligations.

La plus grande adaptation dont a fait preuve les agents des Ressources humaines reste la réorganisation du travail dans tous les services de l'entreprise : télétravail, chômage partiel, accompagnement des collaborateurs dans la mise en place des mesures de protection sanitaire, aménagement des horaires... Le service s'est révélé une charnière essentielle de la bonne santé de l'entreprise plongée en pleine crise sanitaire. Tenir compte des situations individuelles, ménager les problématiques familiales tout en gardant le cap de l'entreprise, tel a été le défi relevé par les Ressources humaines. La refonte du service qui avait déjà été engagée a révélé toute sa pertinence.

### Vers plus d'égalité homme-femme

L'index de l'égalité femmes-hommes instauré par le gouvernement permet aux entreprises de mesurer, autour de 5 critères définis, leur progrès sur le plan de l'égalité professionnelle. Cette obligation de transparence s'inscrit dans la loi Avenir professionnel du gouvernement, qui vise avant tout à éradiquer les inégalités entre les hommes et les femmes dans le monde du travail d'ici 2022.

Malongo a vu passer son résultat de 79 points (sur la base des effectifs 2018) à 84 points au 1<sup>er</sup> mars 2020 (sur la base des effectifs 2019). Cette évolution souligne l'engagement égalitaire de la politique des ressources humaines de l'entreprise. Il est à préciser que la réduction de l'écart de rémunération a été optimisée, l'entreprise enregistrant 34 points sur 40. Les critères suivants, à savoir les écarts d'augmentations individuelles et de promotions, le pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité, ont bénéficié du maximum de points possible.

**RH ET COVID-19 : TÉLÉTRAVAIL, CHÔMAGE PARTIEL, ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS DANS LA MISE EN PLACE DES MESURES DE PROTECTION SANITAIRE ET AMÉNAGEMENT DES HORAIRES**



# PAYS PRODUCTEURS

## Des nouvelles du Mexique

**LES DEUX CHARGÉS DE MISSION EN PAYS PRODUCTEURS, JEAN-CHRISTOPHE ET HADRIEN, SE SONT RENDUS DANS LE BERCEAU DU COMMERCE ÉQUITABLE, L'ISTHME DE MEXICAIN DE TEHUANTEPEC. ILS ONT RENDU VISITE AUX DIFFÉRENTES COOPÉRATIVES MEXICAINES AVEC LESQUELLES L'ENTREPRISE A TISSÉ DES LIENS AU LONG COURS.**

### Cerner la réalité du terrain

La visite de diverses zones de production mexicaines dans la région de l'Isthme, Veracruz ou encore le Chiapas, a permis de visualiser les avancées dans les méthodes de travail et d'organisation des coopératives. Sur place, les chargés de mission ont également pu appréhender les problématiques rencontrées par chacune des coopératives, notamment celles engendrées par la rouille du caféier, ce champignon ravageur qui sévit depuis plusieurs années. Les replantations de variétés plus résistantes prennent du temps et sont compliquées dans certaines zones. À cela s'ajoute une pénurie de main d'œuvre, notamment pour la récolte, dans les états du Sud, les exploitations étant relativement éloignées et isolées. Plusieurs projets sont à l'étude dans diverses coopératives pour redynamiser la filière café.



### Un tour des coopératives

#### CESMACH

Composée de 600 membres, elle reste l'une des coopératives les plus solides, avec 57 containers exportés en 2019. Les producteurs, issus de 38 communautés, possèdent en moyenne 4,5 hectares. La prime sociale du commerce équitable a été incorporée dans le prix payé aux producteurs ainsi que dans des améliorations de la productivité et qualité (pépinières, intrants Bio...).

#### INCAFESAM

En pleine restructuration, elle est passée d'une fédération à une coopérative regroupant 90 membres. Plusieurs objectifs ont été fixés pour les trois prochaines années : incorporer de nouveaux membres, améliorer leur productivité ou encore renforcer l'organisation de la structure.

#### UCIRI

Pour compenser une production de café au plus bas, UCIRI relance des projets complémentaires, tels la commercialisation locale de café torréfié, la production de jus de maracuja, la culture du cacao, ou encore des essais en vue de cultiver de la vanille. Afin de ne pas rompre avec l'essence de la coopérative, un programme destiné à ranimer la filière café est actuellement mené, basé sur la fabrication d'engrais foliaire.

#### CIRSA

Malgré une année difficile due à une mauvaise récolte et une infestation par la broca (un insecte ravageur), la coopérative a pu exporter 6 lots en 2019 et prévoit le double pour 2020. Cirsa a investi sa prime sociale dans un *beneficio* sec et pourra désormais effectuer le triage et le départage de façon autonome.

## PORTRAITS DE CAFÉICULTEURS



### Javier

Est le responsable des techniciens de Union des communautés indigènes de la région de l'Isthme (UCIRI).

Il gère une équipe de cinq personnes. Son petit frère,

Celso, est quant à lui le directeur de la coopérative pionnière du commerce équitable, qui mise aujourd'hui sur la diversification et redynamise la filière café.



### Garciano

est un producteur appartenant à la communauté Mixe du village de San Pedro Ocotepec. Il cultive du café dans une parcelle située à une heure de randonnée de son village. Il y a installé une cabane dans laquelle il vit avec sa famille en période de récolte. Garciano a beaucoup travaillé pour rénover sa parcelle qui est impressionnante.



### Gaudencio

est un producteur de la communauté de Santa Cruz Ocotal, dans la zone Mixe des montagnes Jaurez.

À 71 ans, il cultive encore une petite parcelle d'un hectare, bien rénovée. Il ne parle pas espagnol donc les échanges sont parfois compliqués, mais son sourire est communicatif !



## Mais aussi

### LE PROJET DES FEMMES

Réunissant 7 femmes de producteurs du café, cette initiative est tournée vers la fabrication de produits à base de plantes médicinales traditionnelles.

### HUATUSCO

Projet de formation d'une coopérative basé sur 60 petits producteurs.

### UCOAAC

Projet d'étude sur les bienfaits environnementaux des plantations de café bio sous ombrage.



# CERTIFICATION ÉQUITABLE

## *pour le Myanmar*

**APRÈS PLUSIEURS ANNÉES D'UNE COLLABORATION VERTUEUSE, LA COOPERATIVE CAFÉICOLE BIRMANE GREEN GOLD A OBTENU LA CERTIFICATION MAX HAVELAAR EN 2019.**

### Une distinction symbolique

Cette certification est le fruit d'un ambitieux programme visant à substituer la caféiculture à la culture du pavot, programme soutenu par Malongo et en partenariat avec le gouvernement du Myanmar et l'Office des Nations-Unies contre la Drogue et le Crime (ONUDD). La reconnaissance de la caféiculture responsable de l'État Shan, dans une région reculée qui abritait l'essentiel de la culture de pavot du pays, encourage plus encore le déploiement de ce projet de développement alternatif. Le label historique du commerce équitable vient renforcer la transition vers une activité légale, écoresponsable, rémunératrice et pérenne pour les quelques 850 familles de producteurs dans 52 villages des montagnes Shan. En termes d'environnement, le paysage de la région s'est modifié, la caféiculture agroforestière ayant participé à réduire la déforestation causée par l'exploitation du pavot, stoppé l'érosion des sols et enrichi la biodiversité. La Fondation Malongo soutient cette conversion au long cours qui demande encore à être encadrée dans une zone économique fragilisée et fortement marquée par le trafic de l'opium. Le Myanmar prend désormais sa part en tant que pays producteur de café.

### Une réorganisation sociale

Avec l'accompagnement de Malongo, des infrastructures collectives ont été installées (pépinières, stations de lavage, tables de séchage...) et d'autres sont en cours de développement. Les caféiculteurs ont été formés aux techniques de transformation et à l'expertise autour du café. Les membres de la coopérative birmane ont notamment été formés à la dégustation de café, dimension clé d'une caféiculture prometteuse. Les équipes Malongo en charge du projet ont eu de nombreux échanges très positifs avec les membres de la coopérative.

Dans les villages, l'administration sociale collective s'organise autour de la culture du café qui permet aux ethnies rivales de travailler ensemble au lieu d'entretenir des rapports conflictuels, souvent armés. La Fondation Malongo accompagne ce mouvement sur le plan économique tout en sensibilisant les acteurs à la dimension collaborative de la culture du café.

**PROCHAIN OBJECTIF :**

**L'OBTENTION DE  
LA CERTIFICATION  
AGRICULTURE  
BIOLOGIQUE À  
L'HORIZON 2021**

**GREEN GOLD**



- 1000 hectares de caféiers d'altitude plantés en 2014
- Première récolte : fin 2017
- 350 tonnes annuelles de café équitable attendues pour 2022

# COVID-19 en pays producteurs

**COMMENT LES COOPÉRATIVES CAFÉIÈRES PARTENAIRES ONT-ELLES TRAVERSÉ LE CONTEXTE ÉPIDÉMIQUE INTERNATIONAL ? CONFINEMENT, MESURES SANITAIRES, DIMINUTION DE L'ACTIVITÉ, IMPACT SUR LES TRANSPORTS... TOUTES ONT ÉTÉ IMPACTÉES, MAIS DANS QUELLE MESURE ? ET QUELLES DÉCISIONS ONT-ELLES PERMIS DE FAIRE FACE ? LES RESPONSABLES DES COOPÉRATIVES ONT TRANSMIS AUX CHARGÉS DE MISSION ENVOYÉS PAR MALONGO EN PAYS PRODUCTEURS UN ÉTAT DES LIEUX ET UN BILAN SUR LA SITUATION.**

## Nouvelles de la Coopérative des producteurs de café au Laos

En dépit d'un faible nombre de cas, un confinement de plusieurs semaines a été mis en place, par mesure de sécurité. Au sein de la Coopérative des producteurs de café du Laos, des mesures de protection ont été instaurées : port du masque, prise de température, annulation des visites et réunions, mesures pour éviter le contact avec les chauffeurs... En tant que coopérative certifiée Fairtrade, la Coopérative des producteurs de café s'est donné pour mission de soutenir les communautés. Ainsi, des dons ont été faits aux comités de prévention et de contrôle COVID-19 des 3 districts concernés, permettant l'achat du matériel de prévention (masques, désinfectant...).

Des plants d'arbres d'ombrage avaient été transportés juste avant le confinement, ce qui a permis aux agriculteurs de s'occuper des pépinières. Le principal obstacle est resté la disponibilité limitée des bateaux, affectant l'exportation de café.

**LA CRISE SANITAIRE  
A ENGENDRÉ DES  
CONSÉQUENCES  
ÉCONOMIQUES  
MONDIALES, ET LES  
PAYS PRODUCTEURS  
NE SONT PAS ÉPARGNÉS**

## Nouvelles de la coopérative Green Gold au Myanmar

Face à l'avancée de l'épidémie, le gouvernement birman a pris diverses mesures : confinement, fermeture des hôtels, écoles et transports publics, couvre-feu. Les activités de la coopérative partenaire Green Gold ont connu un ralentissement.

Ainsi, un minimum de personnes, équipées de masques, ont-elles travaillé dans l'entrepôt tandis que certains employés ont exercé leur activité depuis leur domicile. Une délégation du ministère de la Santé s'est rendue sur place afin de contrôler la mise en place des directives dans la lutte contre le virus. À la fin du mois de juin, seuls 300 malades ont été recensés officiellement, essentiellement dans la capitale économique Yangon. Dans la coopérative, les activités ont repris progressivement.

## Nouvelles de la coopérative AMKA au Congo

Au Congo, le confinement a été mis en place dans les villes du pays comme Kinshasa, Bukavu, Goma, Butembo ou Beni. Les membres de la coopérative AMKA n'ont pas été touchés par le virus. Les agronomes sont toujours au service des membres des coopératives mais dans le respect des conditions d'hygiène fixées par le gouvernement du pays. Malgré les difficultés en cette période de récolte, deux containers de café ont pu être expédiés.

*PLUS QUE JAMAIS, L'ENTREPRISE RÉAFFIRME SON  
POSITIONNEMENT ÉTHIQUE, PLUS QUE JAMAIS  
CONFIANTE DANS LE MODÈLE DU COMMERCE  
ÉQUITABLE QUI SEUL PERMET DE GARANTIR UN  
REVENU MINIMUM AUX PETITS PRODUCTEURS*



## **Nouvelles des coopératives partenaires au Mexique**

Les autorités mexicaines ont mis en place un confinement dès le 21 mars. La coopérative UCIRI, partenaire historique et berceau du café équitable, a fermé ses bureaux de Lachiviza et Ixtepec, à l'exception de quelques rares activités de soutien, conseils et commandes de café. Bien qu'aucun cas de COVID-19 n'ait été détecté dans la région, de nombreuses communautés ont fermé l'accès à leurs villages, rendant difficile la livraison du café et générant diverses inquiétudes au sujet de l'alimentation et de la santé (les villageois n'ayant pas accès aux hôpitaux des

grandes villes de la vallée de l'Isthme).

Dans la région du Chiapas, des cas auraient été recensés jusque dans les communautés isolées. La crise sanitaire et les restrictions de déplacements ont compliqué le transfert du café des zones de production aux consommateurs ou aux acheteurs, générant ainsi une perte de revenus pour les caféiculteurs. Les organisations comme la coopérative CIRSA ainsi que les petits producteurs, qui dépendent du café pour subvenir aux besoins de leur famille, sont impactés économiquement, condition aggravée par les pénuries engendrées par la lutte contre l'épidémie.

# 4. SERVICE ET INNOVATION

*CONTINUER DE*

*SURPRENDRE*

*LES AMATEURS*

*LES PLUS*

*AGUERRIS*



# INNOVATION *autour du goût*

**MALONGO PEUT SE TARGUER D'UNE SÉLECTION DE GRANDS CRUS DE CAFÉ DIGNE D'UNE DES PLUS PRESTIGIEUSES CARTE DES VINS. TOUJOURS À L'AFFÛT DE NOUVELLES SAVEURS, LA SOCIÉTÉ NE CESSE D'INNOVER ET DE SURPRENDRE LES AMATEURS LES PLUS AGUERRIS. CETTE ANNÉE ENCORE, DE NOUVEAUX PRODUITS ONT VU LE JOUR, POUR LE PLAISIR DES PAPILLES.**

## LA KAWA STOUT, UNE BIÈRE AU CAFÉ

### Une boisson plaisir de caractère

La collaboration avec la brasserie artisanale niçoise Blue Coast Brewing Compagny a permis la création d'une osmose entre la bière et le café. Ces deux produits phares apparemment éloignés ont trouvé leur accord dans cette boisson à la robe sombre, aux saveurs torréfiées et à la mousse épaisse. Malongo et Blue Coast ont travaillé sur une bière de type Stout, spécialité irlandaise à laquelle ils ont adjoint une infusion à froid de café d'Éthiopie biologique et équitable. Un pur arabica puissant aux notes sauvages et abricotées en provenance du berceau du café. C'est ainsi, grâce au mariage du torréfacteur et du brasseur niçois, que la Kawa Stout est née. Les malts sélectionnés, hautement torréfiés, constituent la robe couleur ébène caractéristique de cette bière de caractère à la saveur fruitée, torréfiée et caramélisée, dotée d'une mousse épaisse et crémeuse, à l'image de celle d'un capuccino.

### Une synergie locale

L'entreprise a été séduite par l'esprit start-up de Blue Coast, une jeune brasserie implantée depuis 2017 à quelques kilomètres du siège Malongo, dans la zone en plein essor de l'Éco Vallée. Au-delà de leur proximité géographique, les deux sociétés se retrouvent autour du pilier de la qualité, de l'amour des savoir-faire traditionnels et de l'audace de l'innovation.



## CARTE D'IDENTITÉ

- Robe : chocolat.
- Mousse : onctueuse.
- Son nez : caractéristique du café aux notes douces de vanille.
- En bouche : la subtilité d'un café éthiopien, des notes torréfiées et caramélisées contrebalancées par des arômes de fruits, notamment de fruits secs.
- Accords mets / bière : viandes, BBQ, fromages, chocolats...

## LE PROCESS

La Kawa Stout a été brassée comme une Stout irlandaise et réalisée à partir d'une infusion à froid de café Malongo. Filtrée puis ajoutée en fin de fermentation au brassin, elle termine sa transformation dans les cuves de la brasserie avant d'être mise en bouteille.



## COLD BREW, LA BOISSON TENDANCE



### Cold Brew Pression

Un café moussieux, goûteux et rafraîchissant ! Le lancement, l'an dernier, du Cold Brew Café Pression a séduit les professionnels et fidélisé la clientèle. Réelle innovation, cette eau de café désaltérante infusée à froid est servie sous pression. Elle offre une mousse de café onctueuse qui apporte fraîcheur et douceur lors de la dégustation. Comme pour la bière pression, une tireuse compacte et élégante délivre cette boisson devenue tendance. La tireuse est accompagnée d'un petit réfrigérateur qui maintient l'eau de café à la température souhaitée. Ce processus respectueux des qualités du produit préserve les caractéristiques sensorielles du café grâce à un apport d'air comprimé.

### Plusieurs saveurs, plusieurs formats

Boisson saine, naturelle et sans sucre, Cold Brew nature ou Cold Brew gingembre citron existe aussi en bouteille, version nomade, ou en format BIB 3 litres seul et aussi doté d'une tireuse pour une dégustation à tout moment.

### Un brin de fantaisie !

Boisson estivale par excellence, Cold Brew s'agrémenté aussi en mocktails et cocktails créatifs et personnalisés. Malongo a fait appel à des experts pour mettre au point des recettes avec et sans alcool. Les baristas du département formation ainsi que des mixologues ont concocté des mocktails et cocktails sublimant les arômes du Cold Brew. Véritable phénomène mondial, la mixologie invite initiés et amateurs à réinventer l'art du cocktail. Le café, et en particulier le Cold Brew, est devenu un élément clé pour des recettes originales.

### Cold Brew Thé

Après le café, le thé ! Après le lancement des deux boissons Cold Brew au café du Laos, Malongo s'est naturellement tourné vers une déclinaison à base de thé biologique et équitable. Cette nouvelle boisson reste fidèle au concept Cold Brew : une boisson sans sucres, délicatement infusée à froid pendant de longues heures. La liqueur ambrée de Cold Brew Thé révèle un goût fruité légèrement poivré, relevé par le gingembre et des notes citronnées.



A top-down view of a breakfast table. On the left, a white cup filled with dark coffee sits on a light blue wooden surface. To its right, a white plate holds a fried egg with a runny yolk and a piece of breaded, fried food. Further right, another plate shows a large portion of breaded, fried food. In the foreground, a white bowl contains a sliced orange and a banana. A wooden spoon rests on the table. The background is a light blue wooden surface with some crumbs scattered around.

# 5. NOUVEAUX PRODUITS 2020

*LA NOUVEAUTÉ,  
LE SIGNE VISIBLE  
D'UN PROCESSUS  
D'AMÉLIORATION  
CONTINUE*



# MILLÉSIME 2020

*Café du Népal  
au poivre du Timut*

**LÉGÈREMENT PIQUANT, CE CRU D'EXCEPTION SÉDUIT PAR SA FINESSE, SA POINTE ÉPICÉE ET SES NOTES DE PAMPLEMOUSSE. UNE ASSOCIATION EXOTIQUE ET SURPRENANTE QUI MET LE NÉPAL À L'HONNEUR.**



## Café des hauteurs

Au nord-est du Népal, il est un café cultivé au-delà de 1000 mètres d'altitude, dans la région montagneuse et forestière du village de Gulmi. Cet arabica s'épanouit en dehors de la zone traditionnelle de production du café. En effet, coiffé du toit du monde, le mont Everest, le pays est situé au nord du tropique du Cancer. Pourtant, en dépit de cette frontière climatique, les plantations s'étagent sur les pentes, bénéficiant d'un microclimat propice et d'une irrigation constante, conditions profitables aux caféiers.

## Un mariage haut en saveurs

La nouvelle association gustative signée Malongo allie ce café au poivre Timut. Cette baie sauvage est le fruit d'un arbuste épineux poussant autour de 2000 mètres sur les pentes népalaises qui font face à l'Himalaya. Elle est très prisée en cuisine pour son caractère épicé et sa fraîcheur acidulée aux accents d'agrumes qui lui a valu le nom de "poivre pamplemousse". Depuis cette année, elle confère ses notes aromatiques originales au café de Gulmi. En mariant la douceur et la complexité de cet arabica d'altitude à la fraîcheur relevée de la baie, le Millésime 2020 honore les saveurs du terroir népalais.

# BOÎTE NOUVELLE GÉNÉRATION

*pour les cafés  
en grains 220g*

**UNE INNOVATION PACKAGING  
100 % RECYCLABLE ET RÉUTILISABLE.**

La boîte en fer blanc est dotée d'une valve pour laisser le café respirer tout en protégeant les grands crus de la marque de l'air, la lumière et l'humidité. Épaisseur métallique réduite pour une économie d'énergie et un impact environnemental limité et couvercle en fer recyclable : que de promesses tenues par cet emballage responsable !



## Process usine

Grâce à la doseuse rotative qui équipe les lignes de boîtes, le remplissage du café en grain est optimisé et fiabilisé.

# NOUVEAU PACKAGING

## *des dosettes BioTea*

**MALONGO A REPENSÉ LE DESIGN DE SES ÉTUIS DE DOSES DE THÉ 1,2,3 SPRESSO®. DÉSORMAIS CONDITIONNÉES PAR 16 ET ESTAMPILLÉES BIOTEA, LES DOSETTES PERMETTENT DE RÉALISER FACILEMENT UNE INFUSION DE THÉ OU DE PLANTES BIO ET ÉQUITABLE À L'AIDE DE LA MACHINE NEOH EXPRESSO OU DE MACHINES À DOSES PROFESSIONNELLES.**

### Palette de saveurs BioTea

thé vert, thé Darjeeling IGP, infusion camomille et infusion verveine.

### Nouvelles saveurs annoncées

Afin de dynamiser la gamme et varier les plaisirs aromatiques, de nouvelles références sont à l'étude.



# EK'OH SE PARE

## *de nouveaux coloris*

**APRÈS SES VERSIONS PREMIUM EN CUIR, EK'OH SE PARE DE NOUVEAUX COLORIS APPORTANT UNE TOUCHE DE RENOUVEAU À LA MACHINE DURABLE FABRIQUÉE EN FRANCE.**

Argent, rose et vert métallisés, or, rose pastel et vert viennent se marier aux fondamentaux de la machine, à savoir le noir et le blanc. Ces six nouvelles ambiances visuelles permettent d'associer la machine éthique conçue par Malongo à de nombreux univers graphiques. Chacun trouvera sa préférence et optera pour le coloris de son choix. À chacun son Ek'Oh !





## PROJETS FILIÈRES

### Mexique El Triunfo

**L'ARABICA DE LA RÉSERVE EL TRIUNFO : UN CAFÉ CULTIVÉ AU CŒUR DE LA FORÊT PRIMAIRE MEXICAINE.**

Malongo propose en exclusivité un arabica cultivé au cœur d'une réserve de biosphère unique au monde : le Mexique El Triunfo. Rond, complet et finement acidulé, ce café long en bouche et très aromatique révèle de délicates notes boisées et florales qui évoquent les essences de la forêt tropicale où il a patiemment mûri.

### Un écosystème unique au monde

Dans les montagnes de la Sierra Madre, au sud-est du pays, non loin de la frontière guatémaltèque, la coopérative CESMACH produit un arabica de haute qualité au sein de la réserve de biosphère El Triunfo. Cette zone classée par l'Unesco foisonne d'essences végétales favorables aux plantations caféières sous ombrage. Les caféiers sont donc cultivés au cœur d'un écosystème unique au monde d'une exceptionnelle biodiversité, selon des pratiques environnementales exemplaires. Ce mode d'agriculture implique

notamment un important travail de reforestation, de protection et de recensement de la faune et de la flore. Cette région du Chiapas abrite en effet des espèces endémiques, dont certaines sont menacées, tels le jaguar, le puma et le très recherché quetzal. La culture du café en agroforesterie pratiquée par les caféiculteurs mexicains de cette coopérative permet ainsi de protéger l'une des dernières forêts primaires d'Amérique Centrale.

## NOUVELLE GAMME ÉQUITABLE

### du café du Myanmar

**APRÈS TROIS ANNÉES DE TRAVAIL, MALONGO EST TRÈS FIER D'ANNONCER LA NOUVELLE CERTIFICATION MAX HAVELAAR DU CAFÉ DES MONTAGNES DE SHAN. CELA A IMPLIQUÉ UNE MISE À JOUR DE LA GAMME. LES DOSES, LES BOÎTES DE CAFÉ MOULU OU EN GRAINS PORTENT DÉSORMAIS LE LOGO MAX HAVELAAR QUI PERMET DE MIEUX GUIDER LE CONSOMMATEUR DANS SES CHOIX.**





# UNE CRÈME DESSERT *au café*

**QUAND L'UNIVERS MALONGO  
CROISE LES 2 VACHES.**

## La crème de la crème

Tout commence par une histoire de rencontre ! Sous l'impulsion de M. Beyo, directeur commercial de la GMS, la rencontre entre le directeur de la marque Jean-Pierre Blanc et le PDG de l'entreprise normande Les 2 Vaches a été le début d'une belle aventure. Des valeurs communes réunissent les deux hommes. Les 2 Vaches misent alors sur le torrificateur niçois pour son expertise du produit café. L'objectif ? Concevoir une crème dessert qui révèle le goût authentique du café, saveur souvent trop artificielle dans les desserts. Les 2 Vaches élabore la recette de cette douceur lactée à partir de lait biologique s'appuyant sur l'expertise gustative du café de Malongo. En unissant leurs forces, les deux entreprises sont parvenues à façonner une crème au goût puissant, gourmande et peu sucrée, répondant aux attentes initiales.

## Le secret du chef

Du café lyophilisé biologique et équitable a été utilisé afin d'exprimer toute la potentialité des arômes dans la crème dessert. Pour obtenir un goût régulier et équilibré, plusieurs origines sont utilisées en fonction des arrivages : le café est un produit vivant dont les qualités organoleptiques varient au gré des terroirs et des saisons. D'ici 3 ans, les deux marques travailleront sur des crus spécifiques issus de coopératives avec lesquelles Malongo a noué des liens forts dans le cadre du commerce équitable.



## Valeurs communes

La rencontre entre Malongo et Les 2 Vaches s'est faite autour de piliers chers aux deux entreprises : le bio et l'équitable. Le respect de l'environnement et le travail main dans la main avec les producteurs font partie intégrante de la philosophie des deux marques. Amoureuses du goût, les deux entités partagent cette éthique commune à laquelle s'ajoute la passion du produit et le souci constant de la qualité.

## Bio et équitable

Au sein des prairies normandes comme dans les plantations de café bio aux quatre coins du monde, les entreprises de ce tandem garantissent une production sans pesticides de synthèse. Dédiés à la fabrication de produits laitiers bio, Les 2 Vaches défendent des méthodes de production respectueuses de l'environnement, du bien-être animal ainsi que des hommes et des femmes au cœur de la filière. Une vision partagée par Malongo, pionnier et leader français des cafés biologiques et équitables, qui s'engage depuis plus de 25 ans pour améliorer les conditions de vie des caféiculteurs.

# 6. COVID-19

*S'ADAPTER*

*POUR FAIRE*

*FACE*





# MALONGO

## *fidèle à ses valeurs*

**POUR FAIRE FACE AU CONTEXTE SANITAIRE LIÉ AU CORONAVIRUS, DANS LE RESPECT DES MESURES DE RESTRICTION PRISES PAR LE GOUVERNEMENT DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE COVID-19, DÈS LE 15 MARS 2020, LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DES CAFÉS MALONGO, JEAN-PIERRE BLANC, A PRIS LES DÉCISIONS QUI S'IMPOSAIENT, AUSSITÔT SOUTENU ET RELAYÉ PAR SES ÉQUIPES. L'ENTREPRISE A DÛ RAPIDEMENT RÉORGANISER LES DIFFÉRENTS SECTEURS D'ACTIVITÉ. C'EST AVEC PHILOSOPHIE ET DYNAMISME QUE LA SOCIÉTÉ MALONGO A AINSI ABORDÉ UNE CRISE INÉDITE DEPUIS SA CRÉATION EN 1934.**

### **Envers et contre tout**

Malongo est restée fidèle à son ADN, ne cédant rien sur les principes de la qualité, de l'équitable, ni même de l'amélioration continue. Outre la somme des contraintes, la crise sanitaire a été saisie comme une opportunité de remettre en question certains fonctionnements, de mieux gérer la prise de risque, et ainsi de renforcer la société et l'engager plus encore dans la voie de la responsabilité. Fondé depuis toujours sur des valeurs éthiques et écologiques, le modèle économique de Malongo s'en est trouvé renforcé.

### **Réorganisation générale**

Grâce à l'adoption de mesures sanitaires strictes, la priorité a pu être donnée au maintien des secteurs clés de la production, la logistique, les approvisionnements en café. Toutes les équipes se sont montrées dynamiques et assidues, avec un taux d'absentéisme très faible.

L'entreprise a également mis en place des cellules de télétravail pour le siège social et les équipes commerciales. Chaque secteur d'activité a ainsi été réorganisé et géré avec une grande autonomie. Les responsables des services ont redéfini les objectifs, méthodes et modes de travail, les adaptant à la situation. Les équipes de la production ont continué leur travail, dans un climat de vigilance sanitaire inédit. Sans leur dynamisme, l'entreprise n'aurait pu si bien négocier cette crise. Présent chaque jour sur le site pendant cette période délicate du confinement, le directeur général, Monsieur Blanc, est resté au plus proche et à l'écoute de ses équipes et des problématiques rencontrées. Certains secteurs de l'entreprise, tels le CHR, le

service après-vente, les boutiques, la GMS, le SAV HORECA, l'export, la formation et l'événementiel ont été durement impactés par le chômage technique. D'autres, comme la vente à distance, ont dû être renforcés suite à une croissance d'activité. Enfin, la GMS s'est adaptée aux règles imposées par la grande distribution pour maintenir le lien avec les consommateurs.

### **De nouvelles méthodes...**

Dans le contexte de l'épidémie, l'entreprise s'est trouvée face à la nécessité d'imaginer des organisations de travail alternatives. L'intégration de protocoles précis a permis le maintien de certaines activités. L'entreprise s'est mobilisée pour accompagner au mieux l'ensemble du personnel dans l'adoption des mesures d'hygiène, de distanciation sociale ou dans la définition d'un cadre de télétravail.

### **... en préservant le cœur artisanal du métier**

À la pointe des enjeux sanitaires, Malongo a su néanmoins préserver son cœur de métier : avant tout artisan torréfacteur, son travail est entièrement tourné vers les sens et les saveurs. Tout un savoir-faire qui ne pourra jamais être accompli à distance ou devant un écran. Dans la situation critique du confinement, Malongo a su conserver son essence, celle d'un irréductible façonneur de goût, et celle d'une entreprise à taille humaine qui vit à travers les échanges, tire sa force du partage des expériences et des connaissances, créant ainsi une synergie durable capable de résilience.





## **VIGILANCE SANITAIRE**

### **AU SIÈGE DE L'ENTREPRISE**

- Port du masque rendu obligatoire sur l'ensemble des sites Malongo ;
- Distribution de kits de masques et de gel hydroalcoolique aux salariés, ainsi que d'un livret d'accueil détaillant l'ensemble des gestes barrières à adopter ;
- Mise en place des règles d'hygiène et de distanciation sociale ;
- Sur les différents sites, mise à disposition de désinfectant, papier à usage unique, et gel hydroalcoolique ;
- Ouverture des portes aux heures d'arrivée et de départ ;
- Mise en place de procédures et d'équipements de nettoyage pour les appareils collectifs et notamment les machines à café ;
- Entretien adapté des surfaces ;
- Pose de signalétique spécifique : stickers au sol et sur les appareils collectifs, kakemonos sur les gestes barrières.

## **La sécurité avant tout**

Des feuilles de route détaillant l'ensemble des précautions sanitaires à respecter ont été conçues et adaptées à chaque service : siège social, service production, livraisons... Chaque collaborateur a ainsi pu se reporter à des protocoles stricts et adaptés de port du masque, de gants, d'usage de gel hydroalcoolique, comme de distanciation sociale. Répondant aux injonctions sanitaires, cet ensemble de gestes barrières et de règles comportementales a permis de maintenir certaines activités en toute sécurité. Se protéger et protéger les autres, tel reste le credo de Malongo.

**INCITER LES SALARIÉS  
À METTRE EN PLACE  
DES MESURES SIMPLES  
AFIN DE LEUR FACILITER  
LE TÉLÉTRAVAIL.**

## **Télétravail, un virage réussi !**

Gage de sécurité pour ses employés, le télétravail a été encouragé par l'entreprise dès que possible. Un bouleversement des habitudes, des rythmes et des méthodes de travail que l'entreprise s'est efforcé d'accompagner au mieux. Or travailler depuis chez soi n'est pas toujours chose aisée (absence de lieu dédié, promiscuité, distraction, perte de repères et de sociabilité...). Une fiche conseils a circulé, incitant les salariés à mettre en place des mesures simples afin de mieux aménager leur temps et leur espace au quotidien : définir un espace de travail, respecter le cadre horaire habituel, s'habiller comme pour se rendre au bureau, maintenir les liens avec ses collègues, y compris en décrochant son téléphone pour prendre des nouvelles... L'outil Teams a permis de réaliser des visioconférences et d'échanger facilement via une messagerie instantanée. Un cadre nouveau a ainsi pu être partagé, reflétant une gestion optimale des problématiques et une adaptation rapide des salariés.





## La reprise

Si la période de confinement a nécessité des mesures strictes afin de prévenir l'épidémie, la reprise d'activité n'en a pas moins requis la vigilance des collaborateurs. Les protocoles élaborés pendant le confinement ont été prolongés dans les secteurs où l'activité a été maintenue. Et dans les secteurs qui ont pu être relancés, notamment suite à la réouverture des boutiques ou la reprise de la vente à l'export, des protocoles spécifiques ont été conçus. L'accueil du public dans les boutiques Malongo a fait l'objet de consignes supplémentaires très détaillées (gestes barrières, nettoyage régulier des surfaces, mode de règlement, absence de climatisation...).

L'entreprise a en outre élaboré une série de procédures afin de sécuriser les sorties du domicile et le retour chez soi de ses collaborateurs.

L'entreprise a fait preuve de réactivité, flexibilité et modération, valeurs clés de la résilience. Une dynamique forte qui n'a pu être abordée que collectivement, grâce à l'implication de chaque collaborateur dans l'ensemble des secteurs. Au sein de Malongo, l'esprit de solidarité ainsi que les principes de responsabilité et de précaution ont présidé, façonnant l'ensemble des adaptations.

## Les Ressources humaines sur le front

Durant la phase de confinement, puis de reprise d'activité, le service des Ressources humaines a été extrêmement sollicité, prenant en charge la dimension administrative, juridique et humaine. Il a en effet fallu appréhender une situation inédite qui a réclamé la formation d'une cellule de crise. Les Ressources humaines ont rejoint un groupe de travail qui a rassemblé le comité de direction, la direction financière et le département marketing. Le service a dû sans cesse ajuster les décisions aux législations en vigueur dans les situations de crise sanitaire, réadapter les effectifs, mettre en place le chômage technique, communiquer à chaque collaborateur les actions à mettre en place, anticiper les problématiques opérationnelles... Ce service clé de voûte a fait preuve d'une grande réactivité tout en faisant face aux inquiétudes rencontrées par les salariés.

## L'atout de la transversalité

Il a très vite été épaulé par tous les services de la société, chaque équipe ayant fait preuve d'une grande autonomie. Des binômes et petits groupes de travail se sont rapidement formés, renforçant les collaborations transversales entre les services logistique, SAV, CHR, production et direction. Cette répartition des initiatives et des responsabilités a permis au corps de l'entreprise de s'adapter à la singulière conjoncture.

**400 MACHINES ET  
PLUS DE 100000 DOSES  
ONT ÉTÉ DISTRIBUÉES  
AUX SOIGNANTS.**

## Dons aux soignants

Afin de soutenir les soignants et professionnels de santé qui ont réalisé un travail exemplaire en pleine crise sanitaire, Malongo s'est mobilisé en mettant en place une action de solidarité et de soutien dans les hôpitaux.

À partir de fin mars, l'entreprise a offert des machines à café et des doses expresso à divers services mobilisés contre le COVID-19. Au total, grâce au dynamisme de ses équipes, près de 400 machines et plus de 100000 doses ont été distribuées. Des boîtes de café moulu et des sachets de thés ont également été offerts. Une manière d'offrir soutien et réconfort aux soignants qui ont dû faire face à une situation difficile et une charge de travail importante. Ne pouvant généraliser le don à toutes les régions, la mobilisation s'est concentrée sur les Alpes-Maritimes, lieu d'ancrage historique de la marque. Plusieurs dons ont également été faits dans les établissements hospitaliers de Paris, Monaco, Toulon ou encore Orléans. Les marins confinés sur le porte-avions Charles De Gaulle ont également reçu du café et des machines.

Les équipes des services logistique et production ont été particulièrement réactives. L'entreprise salue le remarquable engagement du personnel (ils se reconnaîtront) qui a permis de préparer les commandes et d'effectuer les livraisons (mention spéciale à l'agence de Nice), y compris dans les lieux à risque (en plein mois de mars), comme les hôpitaux.



**MERCI**

**À TOUS !**

Confrontée à une crise économique et sanitaire sans précédent, l'entreprise a fait preuve de réactivité, flexibilité et modération, valeurs clés de la résilience. Une dynamique forte qui n'a pu être abordée que collectivement, grâce à l'implication de chaque collaborateur dans l'ensemble des secteurs. Au sein de Malongo, l'esprit de solidarité ainsi que les principes de responsabilité et de précaution ont présidé, façonnant l'ensemble des adaptations qui ont été nécessaires à la traversée de ce moment historique.

# 7. L'AMÉLIORATION CONTINUE

A man in a white polo shirt is holding a beer glass filled with beer. He is standing in front of a blue wall that features a diagram of the beer production process. The diagram includes labels for 'SATURATION', 'EMBOUILLAGE', and 'CONDITIONNEMENT'. There is also a logo for 'BLUE COAST' and a small logo on the man's shirt that says 'WATTOO'.

*TOUJOURS*

*SE REMETTRE*

*EN QUESTION*

*ET PROGRESSER*



# FIDÈLE À SES *deux labels historiques*

**MALONGO POURSUIT SON EFFORT POUR IMPORTER CHAQUE ANNÉE D'AVANTAGE DE CAFÉ BIOLOGIQUE (SANS ENGRAIS NI PESTICIDES), ET CONTINUE À ACCOMPAGNER SES PLANTATIONS PARTENAIRES NON CERTIFIÉES VERS L'OBTENTION DU LABEL. MAIS LE COMMERCE ÉQUITABLE, QUI GARANTIT AUX PRODUCTEURS TRADITIONNELS UN PRIX MINIMUM ET PLUSIEURS PRIMES, DEMEURE UNE VALEUR CENTRALE.**



## **Max Havelaar : 25 années d'engagement équitable**

- 4 900 tonnes de café commerce équitable importées en 2019
- 60 % des volumes achetés en 2019
- Un prix minimum garanti pour les producteurs
- Une prime pour le développement social
- Un préfinancement des récoltes

Pionnier dans le commerce équitable, Malongo est également distingué par le label international WFTO, classant l'entreprise parmi celles engagées dans une démarche éthique et collective. Autant de garanties pour le producteur que pour le consommateur. Le label Max Havelaar favorise les contrats à long terme, la transition vers l'agriculture biologique, le développement de l'agroforesterie et de la biodiversité. Il organise la traçabilité de la filière et le contrôle avec un organisme de certification indépendant FLOCERT.

## **Agriculture biologique : 15 ans d'engagement biologique**

- 2 200 tonnes de café biologique importées en 2019
- 27 % des volumes achetés en 2019
- Un café bio, sain, sans solvants ni pesticides
- Le choix d'une culture écologique en agroforesterie
- Le respect du rythme naturel du caféier

En plus d'importer davantage de café biologique, Malongo s'engage pour soutenir la culture du café en système agroforestier. Ce modèle agricole associant caféiers, arbres d'ombrage et espèces vivrières permet notamment de préserver la biodiversité. Mais le bio sans l'équitable, c'est insuffisant pour les petits producteurs. Voilà pourquoi, chez Malongo, le café biologique est toujours équitable.



# CERTIFICATIONS

## la garantie de la qualité

**EN PLUS DES LABELS, DÉSORMAIS HISTORIQUES, MAX HAVELAAR ET DE L'AGRICULTURE BIOLOGIQUE, L'ENTREPRISE A RENOUVÉ CERTAINES DES CERTIFICATIONS QUI RÉCOMPENSENT LA DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DU TORRÉFACTEUR.**



### IFS V6.1

La certification relative à la qualité et à la sécurité des aliments revue à l'aune des nouvelles exigences, notamment en matière de fraude alimentaire



### ISO 50001

Cette norme ISO propose des modalités pratiques visant à réduire la consommation d'énergie par la mise en œuvre d'un système de management de l'énergie.



### ISO 14001

Cette norme ISO offre un cadre favorisant la mise en place un système efficace de management environnemental.



### OHSAS 18001

Cette norme labellise un management optimal de la santé et de la sécurité au travail.



### PME+

Malongo fait partie des 137 entreprises labellisées, PME réunies autour d'une même philosophie, celle de l'engagement pour l'humain, l'emploi et l'environnement. Savoir-faire et qualité sont des valeurs partagées par ce cluster d'entreprises. Un label décerné selon un cahier des charges issu de la norme ISO 26000 contrôlé annuellement par ECOCERT Environnement.



### Origine France Garantie

La certification est le résultat d'une démarche collective d'acteurs qui souhaitent œuvrer ensemble à la promotion du "produire en France" et à la valorisation des savoir-faire industriels et artisanaux.



### Entreprise du patrimoine vivant

L'entreprise a renouvelé son label "Entreprise du Patrimoine vivant" qui récompense les entreprises françaises aux savoir-faire d'excellence. Cette distinction valorise le process patiemment élaboré par le torréfacteur niçois, depuis le choix des grains de café à la méthode d'extraction du café en passant par la torréfaction traditionnelle lente.



### WFTO

Distinguée par le label World Fair Trade Organization (WFTO), l'entreprise garantit une pratique du commerce équitable sur l'ensemble de ses activités dans le respect des douze principes relatifs à des aspects éthiques, sociaux, économiques, écologiques et culturels.

# RECHERCHE ET *développement*

**OBJECTIFS : ÊTRE CAPABLE DE FAIRE FACE À TOUTES LES SITUATIONS EN SACHANT PRENDRE LES BONNES DÉCISIONS, PERMETTRE AUX DIFFÉRENTES ÉQUIPES DE S'EXERCER EN SITUATION CONCRÈTE ET DE RÉVÉLER DES AXES D'AMÉLIORATION.**



## Tracabilité en temps réel

La traçabilité du café de sa plantation à sa dégustation est un enjeu majeur pour les industries agroalimentaires. Le client est de plus en plus exigeant sur la connaissance de l'origine du produit. Aussi, Malongo a élaboré un logiciel informatique performant permettant de remonter ou redescendre la traçabilité en temps réel.

## Un système d'audit performant

Toujours en quête d'optimisation, l'entreprise s'appuie sur un système d'audit interne performant. Une équipe pluridisciplinaire, constituée de volontaires consciencieux, réalise des audits réguliers

entre services afin d'améliorer les performances de chacun des domaines. Un échange enrichissant pour les deux parties qui permet, au-delà d'une connaissance plus fine des fonctionnements, de performer les différents univers qu'offre la société.

## Sensibilisation du personnel

La sensibilisation de chaque collaborateur à toutes les consignes concernant la qualité du produit, l'hygiène, la sécurité du personnel et le respect de l'environnement est réalisée chaque année. Cette dynamique permet à l'entreprise de conserver un niveau d'excellence dans ces différents domaines et de garantir au consommateur une gamme de produits de haute fiabilité.

# **PARTENARIATS** *responsables*

**DES PARTENARIATS CHOISIS OUVRENT DE NOUVELLES PISTES  
POUR OPTIMISER L'IMPACT DE L'ENTREPRISE.**



## **Lycée horticole d'Antibes**

Au vu du succès du partenariat initial avec le lycée horticole d'Antibes (d'une durée d'un an), l'entreprise a renouvelé l'expérience pour trois années, lançant ainsi des projets au long cours nécessitant un plus grand investissement. L'étude de la culture en champs et la culture des fruitiers mobilise les étudiants, encadrés par leurs professeurs. Des recherches ont également été conduites sur l'utilisation des pellicules de café et sur le marc de café dans la culture agricole. Pour l'heure, les résultats se sont montrés très satisfaisants !

## **Université de chimie de Nice**

Un projet est en cours avec l'université de chimie de Nice pour utiliser le marc de café dans des matériaux (type sol ou mobilier) comme colorant naturel. Ce dispositif permettrait de faire d'un déchet une ressource.

## **Agriculteurs locaux**

Deux agriculteurs locaux viennent récupérer les 80 tonnes de pellicules de café produites chaque année par l'entreprise. Ces pellicules sont réutilisées en pleine terre pour amender le sol. Ce partenariat permet de valoriser ces déchets industriels, localement, qui deviennent dès lors des sous-produits. Une belle réussite pour tous les acteurs.

# NOUVEAU

## comité RSE

**SOUCIEUSE D'INTÉGRER DES PRÉOCCUPATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES À SES ACTIVITÉS COMMERCIALES ET SES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES, L'ENTREPRISE A FORMALISÉ, EN DÉBUT D'ANNÉE 2020, UN COMITÉ RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE). CE COMITÉ PREND LE RELAIS À UNE DÉMARCHE DÉJÀ EN VIGUEUR AU SEIN DE DIFFÉRENTS SERVICES ET INSCRITS DANS L'ADN DE LA MARQUE.**

Ce comité a pour vocation de rassembler, formaliser des idées et favoriser des mesures conformes à la philosophie du développement durable. Les propositions peuvent provenir de toutes parts et être présentées lors des réunions afin d'être étudiées puis soumises à la Direction pour validation.

Le comité RSE est composé de profils pluridisciplinaires réunissant les départements du marketing, des achats, de la production, de la recherche et développement et des ressources humaines. Il est piloté par la chargée QSEE. L'ensemble de l'entreprise est dès lors concerné par cette dynamique vertueuse fondée sur le principe responsabilité. L'année 2020 n'a malheureusement

pas été la plus facile pour mettre en œuvre les propositions qui rassemblaient le personnel. Mais le cap est donné.

### Zoom sur l'usine

Une dynamique similaire existait déjà depuis plusieurs années au sein l'équipe de l'usine Malongo, laquelle se rassemblait trimestriellement pour proposer des améliorations et les mettre en œuvre. Ainsi, cette année, des projets tels que la réduction significative des fuites d'air ou des pertes de café sur les lignes de production, ont néanmoins pu être mis en œuvre avec des résultats très satisfaisants.

# DÉCHETS

## Cap sur la réduction

**CETTE ANNÉE, LE RATIO PRODUCTION - QUANTITÉ DE DÉCHETS GÉNÉRÉS PAR L'ENTREPRISE EST EN BAISSÉ SIGNIFICATIVE. UNE PERFORMANCE QUI RÉCOMPENSE UN ENSEMBLE D'EFFORTS ET D'ATTENTIONS DANS TOUS LES MAILLONS DE L'ACTIVITÉ.**

### Réduire en amont

Malongo multiplie les stratégies pour continuer à réduire la quantité de déchets générés. Le tri intervient autant que possible, mais c'est à la source que les efforts se concentrent, notamment avec la réduction et l'amélioration qualitative des emballages. La sensibilisation de toutes les parties intéressées aux enjeux des déchets est un point central de cette transition.

### Énergie surveillée de près

Les consommations de gaz et électricité sont suivies de près, grâce à des systèmes d'alerte en cas de dépassement des seuils définis. Un plan d'action est en cours en vue d'améliorer de façon continue la maîtrise des consommations énergétiques.

# INDICATEURS

## VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

*Par clients*

	2019	2018	2017
<b>GMS</b>	57 320 703 €	55 033 921 €	53 641 957 €
<b>CHR AGENCES</b>	31 895 909 €	30 678 225 €	29 639 988 €
<b>NAT &amp; GRANDS COMPTES</b>	9 334 687 €	8 915 064 €	9 146 731 €
<b>EXPORT <sup>(1)</sup></b>	11 425 227 €	11 841 099 €	12 046 196 €
<b>VPC</b>	3 079 312 €	2 879 093 €	2 832 716 €
<b>BOUTIQUES</b>	3 899 494 €	3 218 775 €	2 820 053 €
<b>TOTAL</b>	116 955 332 €	112 566 178 €	110 127 641 €

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

*Par produits*

	2019	2018	2017
<b>MOULU/GRAIN</b>	56 684 957 €	61 289 788 €	53 939 739 €
<b>DOSES</b>	36 761 620 €	37 608 304 €	35 788 586 €
<b>MACHINE</b>	7 501 604 €	7 374 069 €	7 631 984 €
<b>NÉGOCE/AUTRES</b>	16 007 151 €	6 294 017 €	12 767 334 €
<b>TOTAL</b>	116 955 332 €	112 566 178 €	110 127 643 €

## TABLEAU DE BORD DE L'ENTREPRISE

Chiffre consolidé Malongo + 3 filiales

	2019	2018	2017
CA <sup>(2)</sup>	116 955 332 €	112 566 178 €	109 839 422 €
RÉSULTAT NET	3 669 145 €	4 357 168 €	4 299 510 €
VALEUR DE L'OUTIL PRODUCTION	41 129 162 €	38 281 547 €	38 662 360 €
EFFECTIF SALARIÉS	399	385	370
VALEUR AJOUTÉE	30 870 714 €	28 557 048 €	29 249 433 €
CASH FLOW	11 438 894 €	10 191 169 €	9 068 100 €
CAPITAUX PROPRES	54 013 946 €	52 831 150 €	44 898 144 €
EMPRUNT	17 296 880 €	16 901 420 €	19 871 427 €
INVESTISSEMENT RD	2 218 472 €	1 543 808 €	1 698 862 €
INVESTISSEMENT FORMATION	245 197 €	347 626 €	329 689 €
RATIO MS	1,68 %	2,56 %	2,44 %
RÉMUNÉRATION DU CAPITAL	0	1 410 000 €	1 170 666 €

(2) Toutes Filiales dont Cuendet Suisse (86 %)

Chiffre Ipanema

	2019	2018	2017
NOMBRES DE BOUTIQUES	3	4	5
EFFECTIFS SALARIÉS	35	32	34
CHIFFRE D'AFFAIRE	2 996 560 €	2 405 165 €	2 535 032 €

## COMMERCE ÉQUITABLE ET AGRICULTURE BIO

Volume des cafés importés Max Havelaar (Mh)

	2019	2018	2017
VOLUME IMPORTÉ (en tonnes)	4 876	4 908	4 724
PART DU VOLUME SUR LE TOTAL IMPORTÉ	60,46 %	58,6 %	58,1 %
NOMBRE D'ORIGINES	36	31	33
NOMBRE DE PAYS	14	16	16
PRIME DE DÉVELOPPEMENT	2 149 876 \$	2 163 917 \$	2 082 720 \$

Indicateurs Agriculture Biologique

	2019	2018	2017
VOLUME IMPORTÉ (en tonnes)	2 186	2 073	2 002
PART DU VOLUME SUR LE TOTAL IMPORTÉ	27,1 %	25 %	25 %
NOMBRE D'ORIGINES	22	17	16
PRIME AGRICULTURE BIOLOGIQUE	1 446 070 \$	1 371 780 \$	1 321 013 \$

## INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

*Chiffres clés au 31/12/2019*

	2019	2018	2017
EFFECTIF SALARIÉS CMC MALONGO	349	342	319
DONT CDI	330	326	310
DONT CONTRATS EN ALTERNANCE	14	11	6
DONT CDD	5	6	3
RATIO % CDI	94,55%	95%	97%
TOTAL D'EMBAUCHES CDI	43	63	44
DÉMISSIONS	16	23	28
LICENCIEMENTS	17	9	10
RETRAITES	4	2	4
TAUX D'ENTRÉE CDI	13,03%	19,75%	13,79%
TURN OVER CDI	13,78%	16,46%	14,63%
HOMMES	244	237	225
FEMMES	111	106	94
RATIO FEMMES DANS LES EFFECTIFS	31,51%	31%	29%
INTÉRIMAIRES (équivalent temps plein)	10,33	21,2	17,23
ACCIDENTS DU TRAVAIL	22	28	19
MASSE SALARIALE BRUTE	12 093 891	11 632 815	10 950 676

## INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

*Ratio usine*

	2019	2018	2017
TONNES	6919,75	6529	6438,753
KWH DE GAZ PAR TONNE TORRÉFIÉE	0,6399	0,626	0,5491
TONNES DÉCHETS PAR TONNES TORRÉFIÉS	0,11	0,13	0,13
KWH D'ÉLECTRICITÉ PAR KG TORRÉFIÉS	0,35	0,38	0,36

*Mobilité (en km)*

	2019	2018	2017
AIR	907 064	551 375	248 321
FER	255 094	308 652	325 503
ROUTE	4 289 872	4 159 231	3 945 634

## CAMPAGNE CAFÉIÈRE

### Importations Café vert

	2019	2018	2017
<b>VOLUME (en tonnes)</b>	8 065	8 381	8 124
<b>PAYS IMPORTATION</b>	25	31	26
<b>% ARABICA</b>	91,2%	90%	90%

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

	2019	2018	2017
<b>AMÉRIQUE CENTRALE</b>	4 130	4 237	3 829
<b>AMÉRIQUE DU SUD</b>	1 841	2 079	2 266
<b>AFRIQUE</b>	624	377	572
<b>ASIE</b>	1 414	1 607	1 389
<b>CARAÏBES</b>	55	74	62
<b>OCÉANIE</b>	0,036	7	6

### Importation par origines en 2019

	Volume d'achat	Pays d'importation
<b>AMÉRIQUE CENTRALE</b>	51,21%	Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Mexique, Nicaragua
<b>AMÉRIQUE DU SUD</b>	22,83%	Brésil, Colombie, Pérou
<b>AFRIQUE</b>	7,74%	Burundi, Congo, Ethiopie, Kenya, Sao Tomé, Togo, Zimbabwe
<b>ASIE</b>	17,53%	Chine, Indonésie, Laos, Myanmar, Népal, Yémen
<b>CARAÏBES</b>	0,68%	Cuba, Jamaïque
<b>OCÉANIE</b>	0,01%	France (Nouvelle-Calédonie)

## **CRÉDITS**

### **CONCEPTION ET RÉDACTION**

Caroline Audibert

### **MAQUETTE ET EXÉCUTION**

Céline Lenoir

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

### **CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES**

Couverture © Hadrien Bagnis, Lilie Bakery, Floriane LT, Caspar Miskin, Realis, Erick Bonnier, Lowa Leaf, Franck Terlin, Cédric Cauvin, Jean-Christophe Galland



### **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

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*