

GLOBAL Flash

Association Suisse
pour Systèmes de Qualité
et de Management (SQS)



Dans cette édition ■ L'énergie ■ Rapports de développement durable: «True and fair!» ■ Beck Glatz Confiseur AG: Les Mandelbärli, ambassadeurs du développement durable à la bernoise ■ Fr. Sauter SA, Bâle: C'est la vue d'ensemble qui compte ■ Brandschutz Ettiswil AG: Un «point chaud» pour les sapeurs-pompiers ■ Sécurité publique des CFF: Voyager en toute sécurité ■ Hans K. Schibli AG, Zurich: «Sans lui, nous n'aurions pas autant de succès.» ■ Starling Hotel Geneva: Business, wellness, fitness – tout sous le signe de l'efficacité énergétique ■ Actualités SQS

Beck Glatz Confiseur AG

Les Mandelbärli, ambassadeurs du développement durable à la bernoise

Thomas Glatz est un spécialiste. C'est aussi un entrepreneur, à l'instar de ses collègues boulangers et pâtisseries. En revanche, et c'est là ce qui le distingue, il tient à se démarquer, à défricher sans arrêt de nouveaux terrains, sans improvisation et bien loin de tout conformisme.

Thomas Glatz met en pratique une communication ciblée de ses idées et de ses actes, en interne comme en externe. Son rapport sur le développement durable est le point culminant de cette communication. Il contient en effet tout ce que l'on veut savoir sur son entreprise, qui y est présentée en toute transparence et sur un ton léger, comme sur Facebook. Le lecteur comprend ce que fait Glatz, et est amené à réfléchir sur sa propre attitude par rapport aux questions environnementales.

Rapport sur le développement durable selon les directives GRI G4

Analyse de signification, dialogue avec les

GLATZ
gang' delicious!

Fondée en 1864, Glatz est une entreprise de pâtisserie et de restauration située à Berne et dans ses environs. Propriété familiale depuis cinq générations, elle fait figure de pionnière en matière de développement durable. Elle fête aujourd'hui ses 150 ans d'existence, et exploite, outre son site de production, six points de vente proposant une offre complète de restauration à Berne et dans ses environs. Son conseil d'administration se compose de trois personnes, sa direction de quatre. Les 17 sections (6 de vente et 11 de production) sont autonomes et gérées par des cadres. L'entreprise emploie 169 collaborateurs dont 9 apprentis. Elle est certifiée ISO 9001, 14001 et OHSAS 18001 par la SQS.

www.glatz-bern.ch

parties prenantes et transparence: tels sont les trois grands éléments du rapport sur le développement durable. Beck Glatz est le premier boulanger et confiseur du réseau à posséder un tel document. Son engagement lui donne raison: la protection de l'environnement et les mesures d'économies d'énergie sont des atouts essentiels du succès. Depuis le début de ses efforts de durabilité, la satisfaction de sa clientèle n'a fait que croître. L'offre est plus variée et attrayante, et les coûts ont pu être considérablement abaissés. Et dernier atout, et non des moindres: lorsque l'on prend quelque chose chez Glatz, on n'achète pas que de la qualité, on reçoit également une importante dose de bonne conscience, et ceci sans supplément de prix. En effet, avec son rapport sur le développement durable, notre entrepreneur bernois est un précurseur au sein de la branche, et même au sein de nombre de PME. Les sections de ce rapport présentées ci-après sont une preuve marquante de ses actions.

Normes de qualité

Des produits sains: voilà le maître-mot de Glatz. Aussi sa production est-elle respectueuse de l'environnement et porteuse d'un engagement social. Outre le management de la qualité (ISO 9001), la sécurité au travail et la protection de la santé (OHSAS 18001), ce sont surtout des mesures de protection de l'environnement et du climat (ISO 14001) qui sont prises. Par exemple, les produits travaillés sont dans la mesure du possible frais, locaux et biologiques. Cela permet d'économiser des quantités considérables d'énergie «grise», autrement dit d'énergie consommée pour la production et le transport. Le produit phare de Glatz, le Mandelbärli, est l'ambassadeur silencieux de cette philosophie.

Allier économie et écologie

La réussite économique peut tout à fait aller de pair avec un engagement en faveur de la protection de l'environnement et la responsabilité sociale. C'est pourquoi Glatz a reçu le prix du développement durable pour les PME en 2011, décerné par la Banque cantonale de Zurich, ainsi qu'une distinction spéciale lors de l'édition 2012 du Prix climatique Zurich Suisse & Liechtenstein. Avec la baisse des émissions due au chauffage à distance, la mobilité électrique ainsi que les véhicules au GPL ou au gaz naturel, la neutralité climatique s'impose de façon logique et pertinente à une entreprise convaincue par le développement durable.

Des besoins en énergie importants exigent de la créativité

Les besoins en énergie des boulangeries et des pâtisseries sont très importants. Chaque jour, Glatz fabrique plus de 300 produits différents, tous frais et issus





d'ingrédients locaux. Afin de maîtriser ses émissions de CO₂, l'entreprise utilise depuis 2008 de l'énergie issue de centrales hydroélectriques. L'utilisation de produits régionaux et biologiques, ainsi que le refus des ingrédients surgelés, permettent de réduire la consommation d'énergie grise. Cette philosophie de sensibilisation à l'énergie et à l'environnement n'a pas attendu de se voir décerner le prix bernois de l'énergie en 2009 pour obtenir une confirmation officielle. Par ailleurs, dans un souci de réduction des émissions de CO₂, le parc automobile de la société se compose également de véhicules électriques ou fonctionnant au biogaz. En outre, les emballages font appel à des matériaux biodégradables et les sacs en plastique sont bannis.

De l'eau pour chauffer le four

De nombreuses sociétés tirent leur énergie de combustibles fossiles, notamment le pétrole et le gaz, dont la combustion dégage de grandes quantités de CO₂. Chez Glatz, il en va tout autrement: mis à part les véhicules de transport, l'énergie employée en premier lieu est l'électricité. Celle-ci provient à 100% de l'énergie hydraulique, qui, après l'énergie solaire et l'énergie éolienne, est celle qui présente les plus faibles émissions de CO₂. La consommation d'électricité est optimisée en continu, et a diminué considérablement au cours des dernières années. En 2013, pour la première fois en 150 ans d'histoire, l'entreprise a consommé moins d'électricité et de chauffage à distance, malgré une hausse de son chiffre d'affaires. Elle y est parvenue en installant un système de récupération de chaleur dans l'évacuation de l'air du four. Ce système a permis d'économiser plus de 14500 kg de CO₂ sur la seule année 2013.

Une compensation myclimate pour un bilan carbone neutre

En 2013, afin de réduire encore davantage ses émissions de CO₂, Glatz a réalisé une contribution durable à la protection volontaire du climat, en décidant de compenser les 66273 kg de CO₂ restants par des projets de protection du climat myclimate. L'entreprise a ainsi reçu la distinction d'«entreprise climatiquement neutre 2013». En 2014, Glatz passera à des véhicules de livraison électriques, réduisant ainsi à néant sa dépendance aux combustibles fossiles.

Thomas Glatz explique à ce sujet: «Nous aurons toujours besoin d'énergie à l'avenir, mais nous avons la possibilité d'en économiser davantage. Nous y parviendrons en réduisant l'énergie dépensée par rapport aux volumes produits et en remplaçant nos sources d'énergie. Nous passons ainsi à des sources émettant beaucoup de CO₂ à des sources en émettant moins, par exemple du gazole au gaz naturel, du gaz naturel à l'électricité et de l'électricité produite par une centrale hydraulique de pompage turbinage à l'électricité d'origine solaire.»

Du bio sur toute la ligne

Il est important d'avoir une alimentation saine. Glatz est convaincue de l'intérêt des aliments issus de l'agriculture biologique, car celle-ci ne recourt pas aux engrais et pesticides chimiques et synthétiques. Les produits biologiques sont contrôlés et certifiés par bio.inspecta, l'organisme de certification reconnu nationalement. Les produits bio utilisés par Glatz respectent le cycle des saisons et sont transportés sur des distances les plus faibles possibles. Cet engagement envers la disponibilité naturelle des aliments et l'attachement aux produits locaux est une contribution importante au niveau culturel comme au

niveau écologique. Par conséquent, chez Glatz, on ne trouve pas de fraises à Noël.

Des produits véritablement déclarés

La traçabilité des aliments dans la gamme de produits, ainsi que la transparence de leur déclaration, sont des éléments essentiels. C'est pourquoi les déclarations correspondantes sont affichées dans les magasins ou apposées directement sur les emballages. Ceux des salades comprennent désormais des manchettes avec des pictogrammes d'information.

«bike to work» pour garder la forme

Le développement durable, cela passe par un changement des vieilles habitudes. Et si chacun de nous en retire des avantages, nous parviendrons à ce changement de comportement. Exemple: 122 collaborateurs de l'entreprise ont participé à l'action «bike to work». Les 11588 km ainsi parcourus à vélo plutôt qu'en voiture sur l'exercice 2012 ont ainsi représenté 1854 kg supplémentaires de CO₂ d'économisés; en outre, pour chaque kilomètre engrangé, les collaborateurs ont reçu un franc de salaire en plus. Préserver le climat donne donc le sourire et permet de garder la forme.

Une stratégie environnementale mise en œuvre avec cohérence

Thomas Glatz s'est fixé une mission. Il explique: «Avec notre stratégie consistant à prendre des mesures cohérentes pour protéger l'environnement, nous voulons montrer que notre entreprise reste en bonne santé économique précisément parce que nous orientons notre activité, dans bien des domaines, selon des critères écologiques. Nous avançons peut-être à petits pas, mais nous croyons à leurs retombées pour un avenir meilleur.»