



SPECTACULOOS SPECULOOS
MAISON
DANDYOY
Depuis 1829
Rue au Beurre
Bruxelles
SPECTACULOOS SPECULOOS



RAPPORT D'IMPACT 2023-2024
UN BISCUIT À LA FOIS

MAISON DANDROY



RAPPORT D'IMPACT 2023-2024

UN BISCUIT À LA FOIS

1	Maison Dandroy en 2023-2024
2	À propos de ce rapport, message des CEOs
4	Notre stratégie ESG
5	Stratégie
6	Notre Manifeste
7	Nos valeurs
8	Notre modèle d'affaires
9	Nos enjeux
10	Notre impact sur les 17 objectifs de développement durable de l'ONU
12	Engagement avec les parties prenantes
14	Matrice de matérialité
15	Nos fondations
16	PEOPLE Prendre soin en interne et en externe
18	Favoriser l'inclusion & la diversité
19	Veiller au bien-être de chaque individu au sein de nos équipes
20	Rayonner et éveiller des consciences
21	S'engager auprès des communautés locales
25	Assurer le bien-être des clients
26	PLANET Réduire nos impacts environnementaux
28	S'adapter au changement climatique
31	Favoriser l'agriculture régénérative
33	Optimiser nos emballages
34	BISCUIT Qualité soutenue pour une durabilité sans compromis
36	Assurer la qualité de nos biscuits
37	Garantir un modèle régénératif et autonome
38	Annexes
39	Synthèse des indicateurs et objectifs futurs

MAISON DANDOY EN 2023-2024

205 844 kWh

Production d'électricité
renouvelable en 2023



46%

Consommation d'énergie
renouvelable

5%

de matériaux recyclés
dans nos emballages



30%

de matières premières bio



11%

de nos farines issues de
l'agriculture régénérative

87%

Taux de satisfaction client B2B



2,3 tonnes

de biscuits sont dédiées
aux dons, soit 1,3 %
du chiffre d'affaires



30%

des équipes ont reçu au moins
8h de formation

100

équivalent temps plein



62%

de femmes

38%

d'hommes

82%

de fournisseurs belges



70%

de fournisseurs dans
un rayon inférieur à 80 km

25%

de fournisseurs sont engagés
dans une démarche RSE



À PROPOS DE CE RAPPORT

Ce premier rapport marque une étape significative dans la formalisation de nos engagements en matière de responsabilité sociétale. Ce rapport est présenté en référence aux normes du Global Reporting Initiative, sans viser la conformité. Il couvre les activités de Maison Dandoy pour l'exercice 2023-2024. À travers cette première publication, nous exposons avec détermination nos aspirations et nos engagements pour les années à venir.

Ce rapport de durabilité a été construit et validé par un cabinet de conseil externe indépendant. Le contenu du rapport ainsi que la stratégie ESG ont été construits avec un groupe de travail interne composé de membres du personnel, du comité de direction et des dirigeants de l'entreprise. L'ensemble du personnel a également été consulté à travers la consultation de parties prenantes.

Actuellement, nos outils de mesure de notre performance durable sont en cours d'élaboration. C'est pourquoi ce rapport comprendra des éléments datant d'avant la période de déclaration (2023-2024) qui sont considérés comme éclairants pour une compréhension plus approfondie de notre démarche et de notre niveau actuel de développement.

Toutes nos publications sont disponibles sur notre site Internet : <https://maisondandoy.com/fr>. Maison Dandoy est à votre disposition pour vous fournir toute autre information sur sa démarche de durabilité à l'adresse mail suivante : info@maisondandoy.com.

Nous vivons une époque de transformations profondes. Crise climatique, effondrement de la biodiversité, tensions sociales croissantes : les équilibres naturels et humains sont mis à rude épreuve. Chez Maison Dandoy, nous pensons que les entreprises ont un rôle déterminant à jouer dans cette bascule. Parce qu'elles influencent les écosystèmes autant qu'elles en dépendent. Et parce qu'elles peuvent choisir d'agir autrement.



UN BISCUIT À LA FOIS

Nous sommes convaincus que l'avenir se construira dans un nouveau paradigme : celui de la régénération. Il ne s'agit plus seulement de « faire moins mal », mais de contribuer activement à réparer, à régénérer, à restaurer ce que l'activité humaine a fragilisé. Oui, nous voulons que Maison Dandoy tende vers des impacts nets positifs. Oui, nous croyons qu'il est possible d'articuler un modèle économique autour du vivant — humain et non humain, de concilier économie et écologie. Cela demande de la lucidité, de l'engagement, et de l'audace. Mais cela fait sens.

Notre manifeste l'exprime clairement : il est temps pour les entreprises de mettre la vie au centre de leurs actions et d'embrasser pleinement leur capacité à aider la nature à se renouveler et à s'épanouir. Penser en écosystèmes, voir le biscuit dans son entièreté — pas seulement les pépites —, c'est reconnaître notre interdépendance avec la nature, nos partenaires, nos équipes, nos client·e·s. C'est cette conscience des liens, visibles et invisibles, qui nous guide dans chaque décision.

Ce rapport est le premier que nous publions de manière structurée. Il marque une étape importante dans la formalisation de notre démarche de durabilité. Nous ne le voyons pas comme une fin, mais comme un point de départ. Il reflète à la fois nos engagements concrets, nos ambitions, nos doutes et nos marges de progrès. Il a été co-construit avec les équipes, accompagné par Smart2Circle, cabinet de conseil spécialisé en stratégie durable et en économie circulaire, et nourri par la parole de nos parties prenantes. Nous voulons qu'il soit un document vivant, accessible, transparent, évolutif. Un témoin de notre transition.

Nous croyons qu'un monde plus durable peut aussi être plus joyeux. Que la joie de vivre, l'exigence, l'humilité, les engagements concrets et les biscuits ne sont pas incompatibles. C'est dans cet esprit que nous avançons, sourire après sourire, un biscuit à la fois — en espérant, avec vous, créer un impact aussi gourmand que positif.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport. Qu'il puisse éveiller curiosité, élan, questionnements ou inspiration, et peut-être, vous donner envie de rejoindre — à votre manière — cet élan de la régénération.

Alexandre & Antoine

Co-CEO de la Maison Dandoy



Introduction

Notre stratégie ESG

PEOPLE Prendre soin en interne et en externe

PLANET Réduire nos impacts environnementaux

BISCUIT Qualité soutenue pour une durabilité sans compromis

Annexes

RAPPORT D'IMPACT 2023-2024

UN BISCUIT À LA FOIS

Stratégie

Construisons ensemble les 200 prochaines années

Cela fait presque deux siècles que Maison Dandoy incarne l'excellence artisanale dans le domaine du biscuit bruxellois. Depuis 1829, Maison Dandoy a su maintenir son héritage et son savoir-faire à travers les générations.

Actuellement dirigée par la septième génération de la famille, l'entreprise continue de prospérer en maintenant des méthodes artisanales de fabrication, qui permettent de préserver son engagement envers la qualité et la tradition. Au fil des années, Maison Dandoy a traversé diverses époques tumultueuses, s'adaptant constamment aux défis économiques et sociaux et aux crises qui ont façonné notre monde. Cette résilience a été le moteur de notre réussite continue. Aujourd'hui, à l'aube d'une nouvelle ère, nous inscrivons tous les aspects du développement durable au centre de notre vision pour les deux cents prochaines années, avec l'ambition d'évoluer vers un modèle d'entreprise pleinement régénérative.

Nous sommes résolus à intégrer des pratiques durables dans tous les aspects de notre activité, depuis la sélection attentive de nos ingrédients jusqu'à l'optimisation de nos processus de fabrication et la réduction de notre empreinte environnementale.

Notre engagement reflète notre désir profond de créer un avenir meilleur, non seulement pour notre entreprise, mais aussi pour notre communauté et notre planète. Nous avons défini notre stratégie en trois domaines dans lesquels notre entreprise peut, avec l'aide de ses clients et partenaires, contribuer à créer un impact positif : une qualité soutenue pour une durabilité sans compromis, réduire nos impacts environnementaux et prendre soin en interne et en externe.

En prenant soin de nos ressources, humaines comme naturelles, et en unissant tradition et innovation, qualité et durabilité, nous sommes prêts à façonner activement les 200 prochaines années de notre histoire, pour continuer à offrir à nos clients des produits exceptionnels tout en préservant et en protégeant notre monde pour les générations futures.



Notre Manifeste

1. Nous entrons dans une ère de transformations profondes. Il est temps de montrer l'exemple. Gourmets du monde entier, rassemblez-vous !
2. Un nouveau rôle pour les humains : penser en (éco)systèmes. Regarder le biscuit dans son entièreté (pas seulement les pépites de chocolat) et y voir des collaborations. Se reconnecter à nous-mêmes, aux autres, aux biscuits et à la nature.
3. Un nouveau rôle pour les entreprises : d'une politique du moindre mal vers une politique du bien. Seules les organisations régénératrices croustillent avec leur époque. Elles permettent à la vie de se renouveler et de s'épanouir.
4. Montrer l'exemple avec des mots mais aussi des actions. Faire preuve d'empathie et prendre des responsabilités, avec la juste dose d'humilité (et de gourmandise). Il n'y a pas d'échecs au sein d'une organisation en évolution, juste des leçons à tirer.
5. Une grande famille a plus d'impact. Nous voulons des emplois valorisants, de l'engagement et des coalitions qui bousculent le statu quo afin de répondre aux défis actuels. Et par-dessus tout, des moments à partager.



6. La nourriture fait plus que nous nourrir. Nos choix en termes de biscuits, vont non seulement contribuer à renforcer l'industrie alimentaire mondiale, mais aussi aider les agriculteurs locaux à régénérer nos écosystèmes.
7. Vos mains sont capables de plus que ce que vous pensez. Elles fabriquent de nouveaux savoir-faire, de nouvelles connaissances. Une façon plus riche de penser. Avec plus de saveur et de profondeur. Créer c'est avancer.
8. La transmission est essentielle. Il est important de laisser des miettes derrière soi. Perpétuer les histoires et les savoir-faire. Continuer, comme nous l'avons toujours fait depuis 1829, nous connecte au passé et nous responsabilise par rapport à l'avenir.
9. Joie de vivre et éco-responsabilité peuvent aller de pair. Un monde plus durable est aussi un monde plus joyeux. Cette nouvelle aventure a le pouvoir de rassembler les personnes, et rien de mieux que les biscuits pour tenir le cap.
10. Nos trois priorités sont : les personnes, la planète et les biscuits. Nous voulons trouver un équilibre entre la qualité de vie, la régénération de notre environnement et la personnalité de nos biscuits. Agir pour le bien-être de toutes et tous, aujourd'hui et demain.

Nos valeurs

À la Maison Dandoy, nous sommes convaincus que les biscuits peuvent construire un monde meilleur. Nous travaillons tous les jours en faveur de cette transition, sourire après sourire, biscuit après biscuit. La mission de Maison Dandoy repose désormais sur 3 valeurs essentielles : l'engagement, l'excellence et l'esprit d'équipe, qui permettent de créer une coalition de passionnés qui bouscule les statu quo afin de répondre aux défis actuels.



Engagement

Engagement à la Maison Dandoy signifie adhérer au projet de l'entreprise et avoir envie de s'y investir (mouiller le maillot). C'est adopter une attitude réactive et proactive, être prêt à agir et à répondre aux besoins de nos clients et de nos collègues. C'est aussi être un véritable ambassadeur de la marque et de ses valeurs, et en agissant avec exemplarité dans toutes nos interactions, tant internes qu'externes.



Excellence

Pour la Maison Dandoy, Excellence est bien plus qu'une simple exigence. C'est une philosophie qui guide chacune de nos actions. Être excellent, c'est connaître et respecter le cadre dans lequel nous évoluons, tout en étant constamment curieux d'apprendre et de nous améliorer. C'est se fixer des standards élevés, être force de proposition pour construire ensemble un environnement où l'excellence est la norme, et accompagner nos collègues dans leur propre quête d'excellence.



Esprit d'équipe

L'Esprit d'équipe chez Maison Dandoy est le ciment qui unit chacun de nos collaborateurs. Chacun participe activement à la construction de cet esprit d'équipe en cultivant une osmose basée sur une écoute active, une empathie sincère et une valorisation des différences de chacun. La communication transparente et bienveillante est au cœur de nos interactions. C'est créer une cohésion où chaque membre se sent pleinement intégré et soutenu. C'est reconnaître que notre complémentarité est notre force, et travailler ensemble dans un esprit de camaraderie pour atteindre nos objectifs communs.

Notre modèle d'affaires

Maison Dandoy, presque 2 siècles de douceur et de tradition

La Maison Dandoy a toujours été une affaire de famille. Tout a commencé avec notre arrière-arrière-arrière-grand-père, Jean-Baptiste, un artisan boulanger. En 1829, il ouvrit sa première boutique rue du Marché-aux-Herbes.

Trente ans plus tard, il déménagea rue au Beurre, où il transmet son savoir-faire à son fils Philippe. C'est là que la dynastie Dandoy prospéra. 150 ans plus tard, le beurre et le sucre continuent de régner en maîtres, sous le regard bienveillant de Saint-Nicolas, dans cette première boutique.

Au cours de la première moitié du 20^e siècle, la Maison Dandoy maintint le cap sous la direction de Jean-Philippe, le fils de Philippe, puis de sa fille Fernande et de son mari Valère Rombouts. La période de la Deuxième Guerre mondiale fut particulièrement difficile, mais heureusement, la biscotte sucrée craquante fut le seul produit que la Maison Dandoy put fabriquer pendant la guerre.



Cette biscotte sucrée devint la véritable star du siècle passé. Les stocks de farine étaient rationnés pendant la Deuxième Guerre mondiale, et elle fut le seul plaisir sucré que nous puissions produire. C'est grâce à elle que tous nos petits biscuits existent encore aujourd'hui!

Ce n'est qu'en 1948 que Fernande et Valère reprirent la fabrication de toutes leurs spécialités. Ils étaient intransigeants en ce qui concerne la qualité de leurs matières premières, et ni le beurre ni le sucre d'après-guerre ne les satisfaisaient jusqu'alors. En effet, pour la Maison Dandoy, l'élément clé a toujours été des ingrédients frais et naturels.

Les années passèrent, tout comme les générations. Dans les années 70, Jean Rombouts-Dandoy, le fils de Valère et Fernande, et son épouse Christiane insufflèrent un nouvel élan à la Maison Dandoy. Les Bruxellois furent conquis et se pressèrent rue au Beurre. Jean, un véritable passionné, refusa même une offre d'emploi de la NASA pour continuer à créer de nouveaux biscuits, avec le soutien de ses deux experts gourmands, Pierre et Willy. Quant à Valère, âgé de plus de 80 ans, il resta toujours proche, veillant au grain.

Après Jean et Christiane, ce fut au tour de Christine, leur fille, et de Bernard Helson, leur gendre, de prendre les rênes. De nouvelles boutiques furent ouvertes, mais la Maison Dandoy ne céda jamais à la tentation de l'industrialisation. La famille, l'artisanat, la qualité et la tradition furent les piliers de la Maison. En 2012, une nouvelle ère débuta avec l'arrivée des pois dorés. Alexandre et Antoine Helson, les fils de Christine et Bernard et la septième génération de la Maison Dandoy, firent leur entrée dans cette aventure. Et aujourd'hui? Depuis 2022, Alexandre et Antoine ont repris les rênes avec la volonté d'inscrire Maison



Dandoy dans son temps et la préparer à surmonter les enjeux actuels. La nouvelle génération regorge de nouvelles idées et de projets d'envergure, avec la volonté de perpétuer les mêmes recettes d'antan.

*Maison Dandoy,
c'est bien plus que des biscuits!
C'est une tradition, un héritage
familial et un ancrage local.*

Nos enjeux

Notre stratégie repose sur l'identification de nos enjeux de durabilité les plus pertinents. Cette étape essentielle a été menée en collaboration avec l'équipe ESG et la direction. Elle résulte d'un travail collectif, nourri par des benchmarks sectoriels et par l'écoute attentive de nos parties prenantes, internes comme externes. Ce processus nous a permis de détecter 3 grands thèmes et 10 enjeux pertinents

PEOPLE



Prendre soin en interne et en externe

Veiller au bien-être de chaque individu au sein de nos équipes

Favoriser l'inclusion et la diversité

Assurer le bien-être des clients

S'engager auprès des communautés locales

PLANET



Réduire nos impacts environnementaux

Réduire notre impact environnemental

Favoriser une agriculture régénérative

Optimiser nos emballages

Rayonner et éveiller des consciences

BISCUIT



Garantir une qualité soutenue pour une durabilité sans compromis

Assurer la qualité de nos Biscuits

Garantir un modèle économique régénératif et autonome

Notre impact sur les 17 objectifs de développement durable de l'ONU

Nous avons décidé de prendre largement appui sur un cadre de référence international, les objectifs de développement durable de l'ONU.

Cet agenda définit 17 objectifs, déclinés en 169 cibles, qui donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

Les objectifs de développement durable (ODD) — Sustainable Development Goals (SDG) en anglais — définissent les cinq grands piliers du développement durable : l'humanité, la planète, la prospérité, la paix et la collaboration.

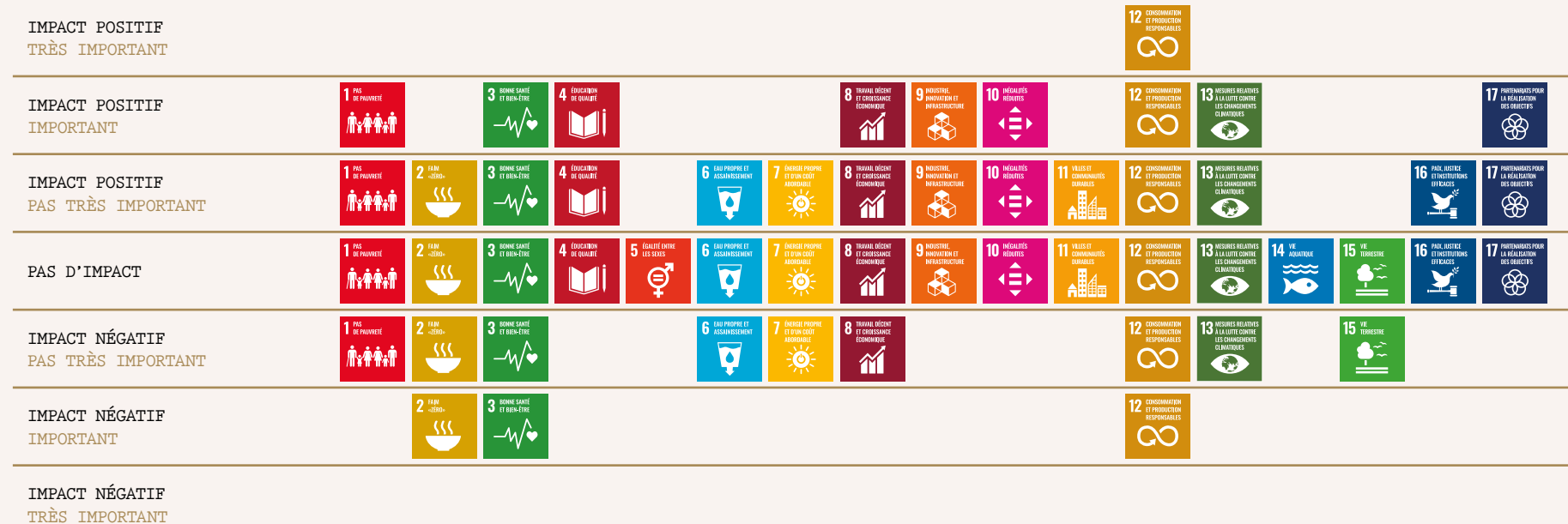
Il s'agit de « balises universelles » qui indiquent la voie vers un monde meilleur pour l'humanité. Les 17 objectifs de développement durable ont été adoptés en 2015 par l'ensemble des États membres de l'Organisation des Nations Unies, dans le cadre du programme de développement durable à l'horizon 2030. Chaque ODD est important. Tous sont intimement liés. Nos enjeux et notre feuille de route ont été construits en prenant en compte chacun des 17 objectifs de développement durable. Nos objectifs et actions à mettre en place y sont liés.

Les 17 ODD ont été une partie intégrante de notre démarche à 3 moments clés :

- Pour évaluer nos impacts positifs et négatifs tout au long de notre chaîne de valeur
- Pour faire une première vérification de la pertinence des enjeux identifiés en interne. Chaque ODD prioritaire se réfère bel et bien à nos enjeux de durabilité, nous avons donc la certitude de n'avoir omis aucun impact.

- Pour améliorer l'ancrage territorial de notre stratégie durable, notre région, la Région de Bruxelles-Capitale, s'est dotée d'une stratégie régionale de Transition économique articulée sur base des principes des 17 ODD à laquelle nous voulons contribuer.

Cette analyse nous a permis de vérifier que notre liste d'enjeux pertinents couvrait effectivement tous les ODD prioritaires de l'entreprise et d'identifier nos points d'attention en lien avec le devoir de diligence.



Nos ODD prioritaires sont (à partir d'un niveau d'impact de 3/5) :



ODD 1

Pas de pauvreté



ODD 2

Faim zéro



ODD 3

Bonne santé et bien-être



ODD 8

Travail décent et croissance économique



ODD 1

Consommation et production responsables



ODD 13

Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques



Engagement avec les parties prenantes

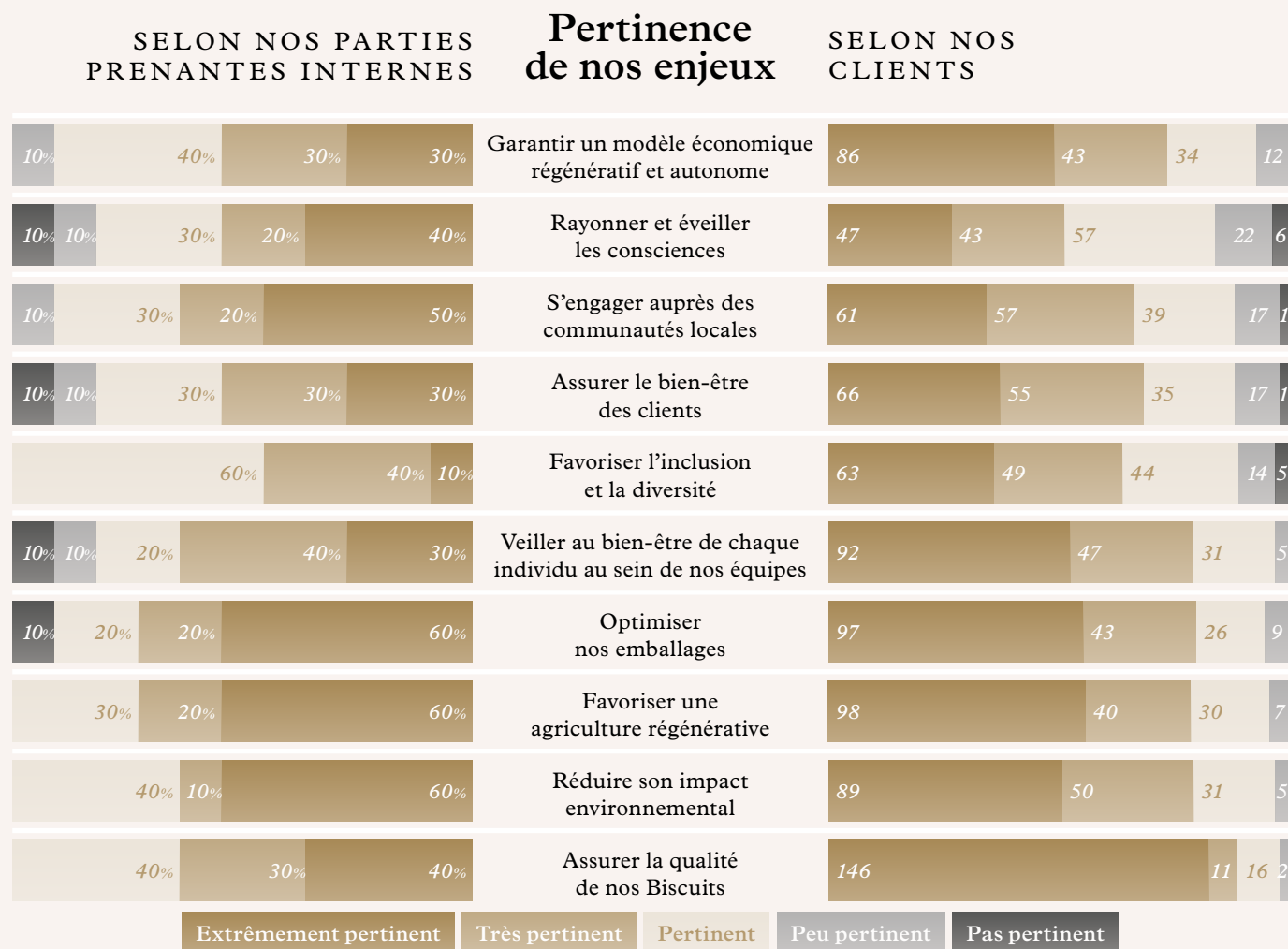
Chez Maison Dandoy, l'esprit collectif et de co-construction est une évidence. Tout naturellement, lors de la création d'une stratégie RSE structurante, une attention a été donnée aux différentes parties prenantes, tant en interne qu'en externe, ayant soit un impact sur Maison Dandoy, soit sur lesquelles Maison Dandoy a un impact.

Qu'entendons-nous par parties prenantes et qui sont-elles ?

Les parties prenantes de Dandoy sont tous les acteurs dont les intérêts sont affectés par ses activités, ses décisions, sa stratégie. En interne, il s'agit de l'ensemble de nos collaborateurs de notre atelier ainsi que les magasins et également la famille Dandoy via l'actionnariat. En externe, nous entendons par parties prenantes nos clients, nos fournisseurs, nos revendeurs, nos différents partenaires (partenaires culturels, institutions, ...) ... et vous qui nous lisez !

Pourquoi consulter nos parties prenantes ?

Étant donné notre impact sur nos parties prenantes, les intégrer dans l'élaboration de notre stratégie RSE était essentiel pour mettre en place des objectifs pertinents, reflétant leurs besoins et rencontrant leurs propres challenges. Tout cela en nous imprégnant de leurs visions globales et nouvelles. Par la consultation des parties prenantes, nous voulions aussi crédibiliser nos engagements.





Pertinence des enjeux

Avant de recueillir l'avis de nos parties prenantes, nous avons pris le temps de leur expliquer comment Maison Dandoy définit chacun des enjeux de durabilité. Une fois ces bases posées, nous leur avons demandé d'évaluer la pertinence de ces enjeux, en fonction de leur perception et de leur lien avec notre activité.

Le graphique présenté à la page précédente présente l'évaluation de la pertinence des 10 enjeux de durabilité par les parties prenantes de Maison Dandoy. Chaque ligne correspond à un enjeu spécifique, les barres colorées indiquent le nombre de personnes qui ont jugé chaque enjeu selon 5 niveaux de pertinence (extrêmement pertinent, très pertinent, pertinent, peu pertinent et pas pertinent). Plus la barre est longue, plus les personnes ont attribué ce niveau de pertinence à l'enjeu.

Comment avons-nous intégré les parties prenantes à notre stratégie ?

Un travail de fond a été réalisé avec le comité de direction, pour lister les enjeux stratégiques et pertinents de Maison Dandoy au regard du développement durable. Nous avons ensuite confronté ce travail à nos parties prenantes internes et externes, en 2 temps.

Premièrement, nous avons questionné nos parties prenantes internes sur l'ensemble des activités de Dandoy (ateliers, magasins et le HQ) via un questionnaire.

Dans un deuxième temps, nous avons consulté nos parties prenantes externes à travers l'envoi d'un questionnaire, et via l'animation d'une table ronde. Nous avons pu recueillir leurs avis et impressions quant aux enjeux prioritaires et à la pertinence et la clarté des enjeux détectés précédemment.

En résumé : 2 sondages et 187 réponses répondants.

1 SONDAGE EN INTERNE

destiné à l'ensemble du personnel de Maison Dandoy (bureaux, atelier et boutiques)

1 SONDAGE

destiné aux clients de Maison Dandoy

Les sondages ont une grande importance dans notre démarche pour plusieurs raisons. Ils nous offrent la possibilité d'obtenir des commentaires précieux concernant les enjeux abordés, tels que leur compréhension générale et les observations spécifiques liées à chaque enjeu. Ils nous permettent d'évaluer la pertinence de chaque enjeu. Nous avons pu classer nos 10 enjeux par ordre d'importance, ce qui nous a permis de les positionner et de créer notre première matrice de matérialité.

Consultation de nos parties prenantes en quelques chiffres

1 TABLE RONDE

6 PARTIES PRENANTES

représentant 5 types de parties prenantes externes :

→ Membre politique

→ Fournisseurs (2)

→ Sous-traitant dans le domaine de la communication

→ Membre de l'actionariat

→ Banque

2 QUESTIONNAIRES

12 RÉPONSES PROVENANT DES PARTIES PRENANTES INTERNES

175 RÉPONSES PROVENANT DES PARTIES PRENANTES EXTERNES



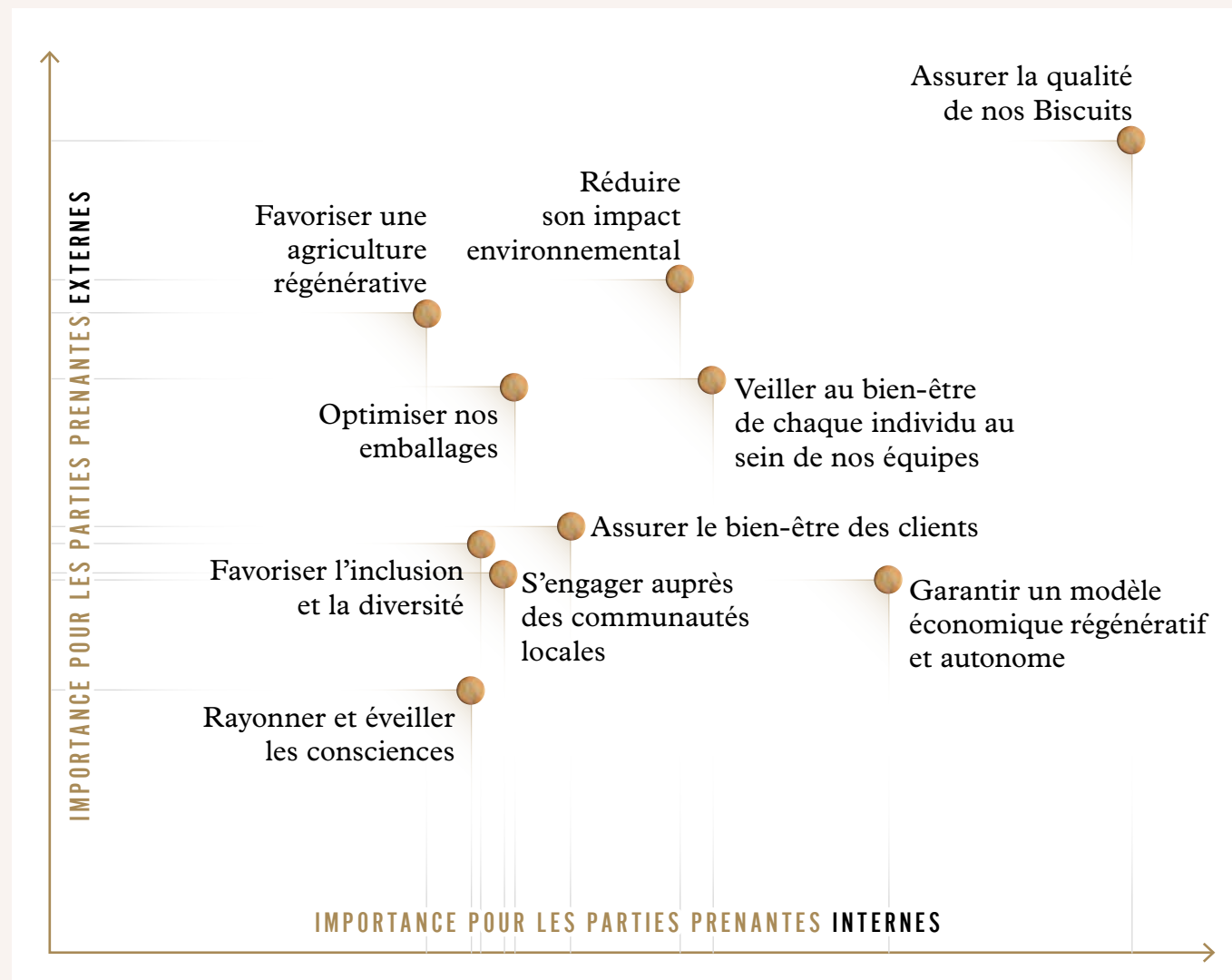
Matrice de matérialité

Consulter nos parties prenantes internes et externes permet d'identifier quels sont les enjeux les plus « matériels » pour Maison Dandoy.

Cette première démarche nous permet de prendre du recul face à nos enjeux de développement durable et de concentrer nos efforts prioritairement sur les aspects qui ont été désignés comme les plus pertinents. Cette consultation nous permet d'obtenir une matrice de simple matérialité qui nous montre que les sujets les plus pertinents sont :

- 1 ASSURER LA QUALITÉ DE NOS BISCUITS**
- 2 VEILLER AU BIEN-ÊTRE DE CHAQUE INDIVIDU AU SEIN DE NOS ÉQUIPES**
- 3 GARANTIR UN MODÈLE ÉCONOMIQUE RÉGÉNÉRATIF ET AUTONOME**

Lors de notre prochaine publication, nous irons un pas plus loin en intégrant une matrice de simple matérialité incluant la matérialité d'impact, voire une double matérialité, incluant une analyse de matérialité financière.





Introduction

Notre stratégie ESG

PEOPLE

Prendre soin en interne et en externe

PLANET Réduire nos impacts environnementaux

BISCUIT Qualité soutenue pour une durabilité sans compromis

Annexes

RAPPORT D'IMPACT 2023-2024

UN BISCUIT À LA FOIS

Prendre soin en interne et en externe

Maison Dandoy se veut être une source d'épanouissement et d'impact positif pour le bien-être de son équipe, des communautés et de ses clients.

Guidés par une vision inclusive, nous célébrons la diversité bruxelloise, diffusant une influence bienveillante dans la société. Ancrée dans le cœur de nombreux territoires, Maison Dandoy tient à soutenir les acteurs locaux en quête de dons ou de mentorat, pour rester fidèle à un engagement solidaire et de proximité.

Le plaisir et le partage sont au centre de notre métier. Nous avons à cœur le bien-être de nos clients, leur offrant l'opportunité tant de se faire plaisir que d'offrir nos délicieux biscuits pour répandre la joie autour d'eux.

Réussir à harmoniser ces objectifs ambitieux avec l'essence même du métier fondamental de biscuitier représente un défi majeur. De prime abord, la confection de biscuits ne suscite pas spontanément l'idée d'un acte engagé, impliquant la société, l'inclusion et le partage. Transformer cette pratique en un vecteur de sensibilisation et d'éveil des consciences constitue un défi,

car les attentes du public sont davantage orientées vers la délectation que vers des enjeux sociaux et environnementaux.

Être un biscuitier engagé présente des complexités, notamment parce que l'attrait des délices gourmands attire une audience plus large. Toutefois, un équilibre subtil réside dans la rencontre entre le plaisir des clients et leur bien-être. Maison Dandoy se montre proactif en développant des alternatives pour les allergies et en anticipant les tendances alimentaires futures. Cependant, il est crucial de ne pas perdre de vue le cœur même de l'activité, à savoir l'art du biscuit gourmand.

Naviguer avec succès entre ces ambitions altruistes et les délices gustatifs intrinsèques à la pâtisserie constitue un équilibre subtil entre l'engagement social et la satisfaction des sens, que Maison Dandoy s'efforce de réaliser au jour le jour.



Favoriser l'inclusion & la diversité

L'inclusion et la diversité sont des valeurs primordiales pour Maison Dandoy. En tant qu'employeur, l'entreprise s'engage à mettre en place une politique inclusive et à favoriser la diversité des collaborateur(rice)s au sein de ses équipes. Pour mettre en place ce plan de diversité, Maison Dandoy travaille en collaboration avec Actiris.

Nos actions

Tout d'abord, notre entreprise est un véritable melting-pot culturel, avec des représentants issus de 27 nationalités distinctes. Cette mixité offre une toile de fond riche et variée qui célèbre la diversité culturelle à l'échelle mondiale et représente la multiculturalité au sein de notre région.

En outre, nous promovons activement une variété d'âges au sein de nos équipes, conscients que la diversité générationnelle favorise l'émergence d'idées novatrices et de solutions créatives tout en conservant le savoir-faire propre à notre modèle artisanal. Avec une moyenne d'âge de 37 ans, notre équipe reflète ainsi une synergie entre différentes générations, contribuant à notre quête d'une entreprise dynamique et inclusive.

La question de la parité entre les sexes occupe également une place primordiale dans notre stratégie d'inclusion. Tant au niveau du comité de direction, où hommes et femmes sont représentés à parts égales, qu'à l'échelle de l'ensemble de l'entreprise. Notre démarche vise à briser les barrières traditionnelles et à créer un équilibre réel et durable.

Nous avons mis en place l'équité salariale, nous avons établi une grille salariale objective et transparente, garantissant ainsi un traitement équitable pour tous, indépendamment du genre ou de l'origine. Chez Maison Dandoy à travail égal, salaire égal!

Dans nos politiques de ressources humaines, nous avons défini 3 valeurs clés : engagement, excellence et esprit d'équipe. Nous avons spécifiquement intégré la «valorisation et l'acceptation des différences» au sein de l'esprit d'équipe.

Depuis plus de 10 ans, nous collaborons pour les recrutements avec Exaris qui est

une agence intérimaire sociale. Exaris coaché les chercheurs d'emplois ne possédant pas de diplômes, ainsi nous engageons des personnes qui ont potentiellement plus de difficulté sur le marché de l'emploi classique.

Nous accueillons de nombreux étudiants, tant en stages que comme travail d'étudiants. Ces emplois étudiants se transforment régulièrement en contrats fixes et deviennent ainsi des membres permanents de notre équipe.

Nous embrassons une variété de profils et sommes fiers de notre acceptation de tous, y

compris de ceux qui portent des signes distinctifs culturels ou religieux. Enfin, notre partenariat avec l'atelier protégé TRAVIE témoigne de notre volonté d'intégrer l'inclusion dans tous les aspects de notre activité, en donnant l'opportunité à des travailleurs en situation de handicap de contribuer à la production de certains de nos produits.

Afin de récompenser et d'afficher nos avancements en matière de diversité et d'inclusion, nous avons entrepris des démarches afin d'obtenir le label diversité de Actiris.

Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Inclusion et diversité	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
% de femmes en poste	%	-	-	62,0 %	56,9 %	-
% d'hommes en poste	%	-	-	38,0 %	43,2 %	-
% de femmes ayant un poste à responsabilité	%	-	-	-	21,9 %	-
% d'hommes ayant un poste à responsabilité	%	-	-	-	9,6 %	-
% d'employés < 24 ans	%	-	-	15,0 %	19,9 %	-
% d'employés > 54 ans	%	-	-	8,0 %	5,5 %	-
% d'employés en CDI	%	-	-	95,0 %	77,4 %	-

Veiller au bien-être de chaque individu au sein de nos équipes

Le bien-être des travailleur(euse)s est une préoccupation majeure pour Maison Dandoy. La culture d'entreprise de Maison Dandoy intègre pleinement cet aspect, en veillant à fournir à ses équipes toutes les ressources nécessaires pour assurer leur bien-être au sein de l'entreprise, cela contribue étroitement à l'attractivité de l'entreprise et joue un rôle clé dans le recrutement de nouveaux collaborateur(rice)s.

Nos actions

L'attractivité de Maison Dandoy est relativement bonne. Elle repose sur une image de marque bien établie, ce qui se traduit par un nombre considérable de candidatures pour les postes de bureau. Les postes en boutique attirent également des candidats, grâce à notre renommée et notre notoriété bruxelloise. Notre culture d'entreprise, axée sur nos engagements environnementaux et sociaux ainsi que sur la créativité et l'excellence, ajoute également à notre attrait global.

Afin de maintenir une bonne attractivité, nous avons mis en place des initiatives de recrutement variées, en partenariat avec des plateformes comme Meet my Job, ainsi

que des événements « jobs days » et des visites d'atelier pour susciter l'intérêt et élargir notre vivier de talents. Parallèlement, nous mettons en avant nos collaborateurs en tant qu'artisans de notre succès, avec des séances photo, des interviews vidéos et une mise en avant sur divers canaux.

Nous avons également mis en place des mesures pour le bien-être des travailleurs. Nos ateliers fonctionnent uniquement la journée. Nos horaires évitent les travaux de nuit et les horaires fragmentés, offrant une stabilité à nos équipes. Des éléments tels que la présence d'un CPPT et d'un CE ainsi que la mise en place d'un plan annuel de prévention des risques illustrent également notre volonté de toujours plus de sécurité et de bien-être. En plus de ces actions continues,

nous avons un plan quinquennal qui identifie et traite de manière exhaustive les risques potentiels.

Afin de contribuer à la santé de nos collaborateurs, nous offrons une assurance santé et hospitalisation à l'ensemble du personnel.

Le bien-être passe également par le plaisir d'être ensemble que nous mettons en avant grâce à notre culture de la célébration. Nous organisons régulièrement des événements afin de passer du temps de qualité tous ensemble, qu'il s'agisse de sorties au restaurant, de fêtes d'entreprise, de teambuildings ou de formations. Nous encourageons la culture du feedback. Nous sommes également à l'écoute de nos collaborateurs de façon plus formelle, une fois par an un entretien a lieu pour chaque travailleur en plus des échanges au

quotidien. En 2022, un poste de responsable de la culture et des relations humaines a été créé afin de prendre en charge les aspects humains et bien-être des collaborateurs.

En atelier, nous avons étendu de 10 minutes supplémentaires la pause afin d'avoir plus de temps de partage entre les membres du personnel, ce qui contribue à une ambiance de travail conviviale et détendue.

Chaque collaborateur bénéficie de formations approfondies pour garantir des performances de qualité, en mettant en avant l'hygiène, la sécurité et la qualité des produits. Les nouveaux arrivants sont accueillis et formés de manière exhaustive. En 2023, les managers de Maison Dandoy ont suivi une formation de 4 jours sur les aspects managériaux.

Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Attractivité, recrutement et bien-être des travailleurs	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
Taux de satisfaction au ENPS (Employee Net Promoter Score)	%	-	-	-8%	-37%	-
% de participation à l'enquête de satisfaction	%	-	-	55%	74%	98% dès 2030
% des équipes ayant bénéficié d'au moins 8h de formation	%	-	-	15%	80%	100% en 2026
Écart salarial	Nombre	-	-	2,12	1,92	-
% de Turnover	%	-	-	-	38%	-



Rayonner et éveiller des consciences

*L*a mission de Maison Dandoy est de rayonner et, surtout, d'éveiller les consciences en remettant en question le statu quo afin de répondre aux défis actuels et futurs.

L'entreprise aspire à montrer l'exemple au-delà des mots, à bousculer les normes établies et à poser des questions pertinentes. Cette approche vise à faire évoluer le rôle des entreprises, passant d'une politique axée sur le choix du moindre mal à une approche éthique des affaires et du management visant à faire le bien de façon inconditionnelle.

Nos actions

Nous souhaitons rayonner et étendre notre influence. Pour ce faire, nous participons activement à divers projets externes à Maison Dandoy. Nos CEOs, Alexandre et

Antoine incarnent pleinement notre mission en participant activement à divers groupes de travail de haut niveau. Alexandre joue un rôle clé au sein de «2030 – CEO Alliance for Sustainability», une plateforme stratégique qui vise à façonner un avenir durable pour les entreprises. Sa collaboration quasi constante avec le cabinet Trachte (cabinet chargé de la transition économique et la recherche scientifique de la région de Bruxelles) témoigne de notre dévouement pour le développement de stratégies RSE solides et innovantes. Alexandre est également membre influent de «THE Shift», une communauté engagée dans la transition vers une économie plus durable. Par

ailleurs, Antoine et Alexandre font partie de l'Association Progrès du Management (APM), renforçant ainsi notre réseau et notre impact positif. Ils participent également à de nombreux talks, podcasts et conférences afin de partager leur vision, leur expérience, le modèle de Maison Dandoy ainsi que les défis rencontrés dans leur démarche.

Notre rayonnement positif passe également par nos communications. Par exemple, en 2024, notre campagne Saint-Valentin, mettait en vedette nos biscuits en forme de cœur, en véhiculant un message puissant : l'amour ne se limite pas à une seule

configuration de genre. Nous croyons en l'amour dans toute sa diversité et nous souhaitons refléter cela dans nos communications. À l'occasion de la Fête des Parents, nous avons opté pour une approche inclusive en remplaçant les célébrations traditionnelles de la Fête des Mères et des Pères par une célébration commune. Notre intention était de créer un espace où chacun peut se sentir valorisé et inclus, sans distinction de genre ni de rôle parental.

Nous souhaitons également communiquer sur l'indice glycémique et l'indice glycémique bas afin d'informer nos clients, de façon claire et juste.

Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Rayonnement (éveil des consciences)	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
Nombre de campagnes ayant pour but d'éveiller les consciences	Nombre	-	-	3	7	10 en 2026
Nombre d'interventions lors d'évènement	Nombre	-	-	2	10	12 en 2025

S'engager auprès des communautés locales

Maison Dandoy est profondément engagée à jouer un rôle actif et positif au sein des communautés qui l'entourent, que ce soit en soutenant des artistes, des start-ups et des écoles ou en collaborant avec le monde associatif.

L'entreprise considère également comme un enjeu essentiel de maintenir son engagement envers son ancrage local, dans le but de partager son expertise et sa vision avec les différents acteur(ric)e(s) et décideur(euse)s locaux.

Nos actions

En tant qu'acteur impliqué dans son territoire, nous faisons partie de nombreuses communautés que nous épaulons autant que nous le pouvons.

Dans la communauté artistique, nous sommes membres de Wiels, un centre d'art contemporain et nous voulons contribuer à leur art. Pour cela, nous finançons leur résidence artistique. Nous faisons également un partenariat avec le théâtre de La Monnaie et le théâtre national de Bruxelles. Ces partenariats impliquent également que nous leur versions des subventions afin de les aider financièrement.

Nous faisons également partie de communautés d'entrepreneur. Alexandre, notre CEO, aide le réseau entrepreneur en tant que coach. Il réalise également des conférences au sein de Solvay entrepreneur, StartLab. Maison Dandoy a réalisé un évènement en 2022 dédié aux jeunes entrepreneurs.

Maison Dandoy se fait également représenter par Alexandre auprès de Toekomst, atelier for the future. Cette association permet aux écoles de se rendre dans différents ateliers et de profiter des explications de différents professionnels qui parlent de leur métier.

Les participations sont également faites en étant membres de différents organismes. Alexandre prend part au comité d'administration du MAD Bruxelles qui aide les entrepreneurs actifs dans le milieu du textile et du design. Par ailleurs, d'autres entreprises bénéficient des compétences entrepreneuriales de Maison Dandoy tel que HA BEE BEE, le rugby club Boisfort ainsi que la coopérative d'agriculture urbaine le chant des cailles.

Dans une logique de solidarité et de lutte contre le gaspillage, Maison Dandoy intègre ses contributions à l'aide alimentaire en faisant don des biscuits ne répondant pas aux critères de calibration ou d'esthétique. Ces produits, parfaitement consommables, sont redistribués via différentes chaînes d'aide alimentaire, notamment les Restos du Cœur ou le réseau LOCO (Logistique Collaborative de l'aide alimentaire).

Contribution de Maison Dandoy à la stratégie de transition économique de la Région de Bruxelles-Capitale

En 2022, le Gouvernement bruxellois s'est engagé dans un processus de transition économique qui vise à aligner ses objectifs économiques sur ses objectifs climatiques. Cette stratégie régionale, entamée dès le début de la législature et baptisée « Shifting Economy », a été élaborée dans le cadre de la Stratégie Go4Brussels. Coconstruite avec de nombreux acteurs de l'écosystème bruxellois — dont les interlocuteurs sociaux, elle a été adoptée par le Gouvernement bruxellois et soumis à la Commission européenne dans le cadre du volet bruxellois du Plan national pour la Reprise et la Résilience.

1. Les objectifs généraux de la transition économique : Créer de nouvelles opportunités économiques pour les entrepreneurs actifs en Région bruxelloise et assurer la prospérité économique de la Région ainsi que la création d'emplois.
2. Préserver le capital naturel, localement et globalement. Cela implique de coconstruire une économie qui soit progressivement plus sobre dans l'utilisation des ressources naturelles, qui devienne circulaire et décarbonée afin de répondre aux défis climatiques globaux. Ultiment, elle deviendra régénérative.
3. Préserver l'humain, en favorisant la création et le maintien d'emplois de qualité pour les Bruxellois, une distribution juste et équitable des gains économiques, l'inclusion et la gouvernance participative en entreprise.
4. Répondre aux fonctions vitales du territoire et aux besoins matériels des Bruxellois.es en développant une économie locale, forte de ses composantes marchandes et non marchandes, à l'autonomie renforcée et ouverte sur le monde qui attire les investisseurs étrangers, met en avant l'expertise des entreprises bruxelloises et l'exportation de biens et services tout comme les connaissances permettant d'essaimer une économie à impact vers d'autres territoires et, enfin, qui est connectée avec son hinterland et de dimension métropolitaine.



Ces objectifs sont cumulatifs au niveau macroéconomique. À l'échelle d'une entreprise, il s'agit d'appliquer le principe «Do Not Significant Harm» (DNSH) qui veut qu'une entreprise exemplaire sur le plan environnemental doit à tout le moins démontrer qu'elle n'a pas d'impact négatif sur les aspects sociaux et qu'elle contribue au maintien ou à la création d'emplois pour les Bruxellois. Inversement, si une entreprise est exemplaire sur le plan social (taux d'emploi, gouvernance...), elle doit à tout le moins démontrer qu'elle n'a pas d'impact négatif significatif sur l'environnement.

En résumé : en tant qu'entreprise, pour contribuer à la stratégie de transition économique, il faut se montrer exemplaire sur base de deux jeux d'objectifs qui définissent, selon ce plan de transition économique, l'exemplarité au niveau environnementale et sociale. En plus de ces exemplarités, l'entreprise ne doit pas avoir d'impact négatif significatif sur certains de ces critères d'exemplarité.

Pour être une entreprise exemplaire, certaines conditions sont à remplir :

Un acteur économique est exemplaire au niveau environnemental lorsqu'il contribue de manière significative a au moins l'un des objectifs suivants :

1. Une utilisation plus rationnelle des ressources, notamment à travers le recyclage, la pratique de l'économie circulaire ou l'amélioration de la performance énergétique, en ce compris la neutralité carbone;
2. L'amélioration de l'incidence environnementale, notamment en ce qui concerne les émissions polluantes, la mobilité, la biodiversité et les écosystèmes;
3. L'adaptation aux changements climatiques.

Cette définition est pertinente, car elle s'applique à différents acteurs au niveau d'ambition variables, en fonction de leur type d'activité. Elle peut ainsi couvrir la transformation profonde du core business des entreprises via l'adoption de modèles économiques complètement innovants, mais aussi l'écogestion pour les entreprises qui, de par leur activité même, ne peuvent rencontrer ce type d'exigence.

Maison Dandoy est considéré comme étant un acteur économique exemplaire au niveau environnemental, car il contribue aux trois objectifs.

Premièrement, nous prenons des actions afin de contribuer à cet objectif. Nous avons installé des panneaux photovoltaïques afin d'améliorer notre performance énergétique, dans le but en 2025 de produire 50 % de notre électricité grâce à des technologies renouvelables. Par ailleurs, nous entamons des démarches d'économie circulaire en permettant à nos clients d'acheter nos biscuits en vrac et en réduisant le recours dans notre logistique à des éléments jetables.

Deuxièmement, Maison Dandoy est consciente de ses impacts environnementaux et prend des mesures pour les atténuer, notamment au niveau des emballages et de sa chaîne d'approvisionnement. En effet, la biodiversité est un point d'action majeure dans la stratégie RSE. Restaurer la biodiversité et les écosystèmes est un enjeu pertinent identifié, auquel nous souhaitons contribuer principalement grâce à l'agriculture régénérative. Par ailleurs, nous y contribuons également au travers de nos achats de matières premières, qui constituent en grande partie de produits locaux et/ou issus de l'agriculture biologique.

Troisièmement, Maison Dandoy a réalisé son premier Bilan Carbone® sur l'exercice 2021 et a actualisé celui-ci sur l'exercice 2023. Entre ces deux bilans et après le second, elle a mis en place une stratégie de réduction afin de contribuer à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique.

De plus, Maison Dandoy ne génère pas d'impact négatif significatif sur ces objectifs. Nous pouvons donc être considérés comme un acteur économique exemplaire sur le plan environnemental.



Un acteur économique est exemplaire au niveau social lorsqu'il contribue significativement à l'un des objectifs suivants :

1. Un niveau de vie suffisant pour les catégories de personnes plus vulnérables ou ayant des besoins spécifiques, ce qui passe par : — l'amélioration de l'accès aux produits et services répondant aux besoins humains fondamentaux, tels que l'eau — notamment par une meilleure gestion des eaux usées — la nourriture, le logement, les soins de santé, y compris Shifting economy. brussels les soins dispensés dans le cadre du travail, l'éducation et la formation professionnelle; — l'inclusion financière et l'amélioration de l'accès aux infrastructures économiques de base. On pense à des transports durables, à internet, aux télécommunications, l'électricité...;
2. Le développement et le maintien de l'emploi de qualité;
3. Le développement de l'entrepreneuriat social et démocratique;
4. L'instauration d'une société plus inclusive. Les critères permettant de déterminer l'exemplarité des acteurs économiques seront définis, dans le cadre des priorités partagées, en concertation avec interlocuteurs sociaux (voir, entre autres, chapitre financement) en témoigne déjà l'avis de Brupartners concernant l'Avant-Projet d'Ordonnance mobilisant l'épargne citoyenne.

Pour être considéré comme exemplaire, un acteur économique doit contribuer significativement à un ou plusieurs de ces objectifs. Dans le même temps, il ne peut nuire significativement à aucun autre des objectifs. Ainsi, à titre d'exemple, un acteur économique qui contribue à un ou plusieurs des objectifs environnementaux cités ci-dessus doit également démontrer qu'il ne nuit pas aux objectifs sociaux (y compris en termes d'emploi).



Maison Dandoy est considéré comme étant un acteur économique exemplaire du point de vue social, car :

Premièrement, Maison Dandoy propose des emplois de qualité à des personnes en situation plus vulnérables. Cela se fait grâce à Actiris et Exaris.¹ Nous avons comme valeur l'acceptation et la valorisation des différences, que nous mettons en œuvre en proposant des emplois ne nécessitant pas de diplômes à des personnes ayant moins accès à l'emploi.

Deuxièmement, la Maison Dandoy travaille de façon artisanale, il est donc nécessaire d'employer de nombreuses personnes pour assurer la production. Ces emplois sont dans le cadre d'une entreprise familiale inclusive. Nous n'avons pas le souhait de réduire le nombre d'emplois, nous contribuons donc au maintien d'emploi de qualité.

Troisièmement, grâce aux communautés que nous aidons, et dont nous faisons partie, Maison Dandoy aide l'entrepreneuriat social et démocratique. Cela se fait via des actions de mentorats, de parrainage, mais également de don (financier ou matériel). Les actions caritatives ont une grande place au sein de la Maison Dandoy.

Quatrièmement, l'inclusivité est un des enjeux de Maison Dandoy. Nous menons des actions au sein de notre entreprise pour qu'elle soit plus accessible à plusieurs niveaux, notamment du point de vue du genre, des origines, du niveau d'études, des défis liés à la condition de handicap... Nous travaillons sur un plan de diversité en collaboration avec Actiris, qui propose des dispositifs concrets pour aider les entreprises à adopter des pratiques inclusives.

De plus, Maison Dandoy ne génère pas d'impact négatif significatif sur ces objectifs. Nous pouvons donc être considérés comme un acteur économique exemplaire sur le plan social.

¹ Exaris est une agence intérimaire sociale qui coache les demandeurs d'emploi ayant moins facilement accès au marché du travail. Maison Dandoy collabore avec Exaris depuis plus de 10 ans.

Maison Dandoy se positionne depuis de nombreuses années comme un acteur économique exemplaire sur le plan social principalement, mais également sur le plan environnemental.

Cette présente stratégie RSE permet de fixer des objectifs ambitieux pour contribuer plus encore à la stratégie de transition économique de la région Bruxelloise et mettre en lumière l'exemplarité de Maison

Dandoy en tant qu'acteur économique, désormais certifié B-Corp, un label reconnu pour son exigence en matière de performance environnementale et sociale.

Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Communauté	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
Nombre de projets soutenus	Nombre		9	12	11	-
% du chiffre d'affaires affecté à des dons	%	-	-	1,1%	1,0%	2% en 2026



Assurer le bien-être des clients

Maison Dandoy accorde une grande importance au bien-être de ses client(e)s, en étant notamment attentif au taux de sucre. L'entreprise s'engage à fournir des aliments de qualité, en privilégiant les ingrédients les plus bruts possible ainsi que de sensibiliser les consommateur(ric)e(s) à une alimentation saine.

Nos actions

Afin de donner toujours plus de plaisir à nos clients, nous travaillons sans relâche au DandoyLab.

Connaissez-vous le Dandoy lab ?

C'est parce qu'une Maison faite de traditions gagne à les remettre en question que nous avons créé le Lab, un espace d'expérimentations où nous allons tenter de mieux faire, rater, rater mieux et, on l'espère, réussir parfois.

Tout est en place pour qu'on puisse joyeusement tout remettre en question. Et des questions, on est bien déterminés à s'en poser ! Comment remédier au gâchis et donner une deuxième vie à nos biscuits brisés ?

C'est grâce à ce questionnement que nous avons intégré le concept de circularité. Chez Maison Dandoy, ce concept se

traduit premièrement par l'utilisation de nos déchets de biscuits dans la création de produits propres comme des glaces ou de la pâte à tartiner. Ensuite, nous collaborons avec d'autres acteurs pour réutiliser nos déchets dans la fabrication de leurs produits. C'est ainsi que les pralines « Les gourmands » de Neuhaus ont vu le jour, fourrées avec certains de nos déchets de biscuits. Enfin, nous utilisons aussi les déchets d'autres processus de production en tant que matières premières. Notre biscuit « Lab 10 Palet aux pommes » est ainsi fabriqué à partir de marc de pommes (issu de la production de jus de pomme).

Auparavant, nous avons déjà tenté de répondre à la question de circularité avec le Brussels Beer Project. Ainsi la réflexion avait donné lieu à une délicieuse bière aux cookies Dandoy !



Avec le Lab, nous souhaitons traiter de nombreux sujets tels que le gaspillage et le bien-être. Face au défi sanitaire que représentent le diabète et l'augmentation constante de l'obésité, nous avons commencé à créer des biscuits à l'index glycémique plus faible. On avait essayé à la rentrée de l'année dernière et c'est comme ça que deux sablés étaient nés : le noisette chocolat noir et le café cacao. Depuis, un petit nouveau est sorti : le tonka pécan. Nous y confectonnons nos recettes en tenant compte de ce que nos clients désirent : des produits goûteux. Mais également nous prévoyons ce qu'ils pourraient vouloir : des biscuits à IG bas, des biscuits sans gluten, des biscuits végans... Nous travaillons également sur la qualité de nos biscuits, en passant par la qualité de leurs ingrédients. Cette recherche va au-delà des aspects gustatifs, nous avons par exemple investigué en 2023 à la recherche de noisettes encore plus locales et de meilleure qualité.

Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Plaisir et bien-être des clients	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
% de produits à IG (indice glycémique) bas dans la gamme	%	-	-	2	1	-
Taux de satisfaction client - NPS	%	-	-	87%	83%	87% en 2025
% de produits sans additifs artificiels, arômes artificiels et colorants artificiels dans la gamme	%	-	-	100%	100%	Maintenir 100%

Introduction

Notre stratégie ESG

PEOPLE Prendre soin en interne et en externe

PLANET

Réduire nos impacts environnementaux

BISCUIT Qualité soutenue pour une durabilité sans compromis

Annexes

RAPPORT D'IMPACT 2023-2024

UN BISCUIT À LA FOIS

Réduire nos impacts environnementaux

En cette ère remplie de défis, Maison Dandoy souhaite faire sa part concernant les enjeux de notre société. Premièrement, au cœur de notre démarche, l'adaptation au changement climatique exige un réexamen de nos méthodes afin de réduire nos émissions de gaz à effet de serre sans compromettre notre essence.

Ensuite, pour les ingrédients de nos biscuits, nous nous engageons dans une transition vers l'agriculture régénérative qui est un levier pour réduire les impacts négatifs de l'agriculture sur l'environnement, tout en nous garantissant un approvisionnement de qualité, en circuit court. Enfin, nous reconsidérons nos emballages afin d'aligner l'esthétisme à nos valeurs.

Naviguer vers une empreinte environnementale plus légère et embrasser une agriculture régénérative représente pour Maison Dandoy un défi passionnant, mais complexe. En tant que biscuitier artisanal bruxellois, notre attachement à la qualité et à l'authenticité est profondément ancré dans nos valeurs. Ainsi, chaque changement dans nos emballages ou dans nos approvisionnements doit être soigneusement évalué pour préserver ce que nous sommes et représentons.

Chaque modification apportée à nos emballages a un impact sur l'expérience de nos clients, tout en contribuant à notre engagement envers un environnement plus propre. Trouver des solutions durables qui répondent à nos critères de qualité et d'esthétique, tout en réduisant notre empreinte carbone, requiert une attention minutieuse à chaque détail. De plus, la transition vers l'agriculture régénérative exige une réévaluation de nos méthodes d'approvisionnement, de nos partenariats et de nos pratiques de fabrication. Tout en visant à favoriser la santé de notre planète, il est essentiel de garantir que cette transition n'altère pas le goût et la qualité exceptionnels qui caractérisent nos biscuits.



S'adapter au changement climatique

*L*e changement climatique constitue un enjeu primordial pour Maison Dandoy, par son impact sur les conditions de vie sur notre terre ainsi que sur l'approvisionnement en matières premières brutes.

L'entreprise reconnaît l'importance d'agir en conséquence, en mesurant et en réduisant ses propres émissions de gaz à effet de serre. Maison Dandoy s'engage à contribuer activement à sa part de responsabilité dans la lutte contre le changement climatique et à prendre soin de son écosystème.

Nos actions

En 2022, Maison Dandoy a réalisé son premier bilan carbone avec comme année de référence 2021. Le Bilan Carbone® total de Maison Dandoy s'élevait à 1 894 tonnes de CO₂e. En 2024, Maison Dandoy met à jour son bilan carbone portant sur l'exercice 2023. Nous avons cette fois obtenu un résultat de 2 050 tonnes de CO₂e. Cette légère hausse s'explique par l'augmentation de notre volume de production. Néanmoins, un travail a déjà pu être réalisé entre ces deux années, et nous a permis de réduire nos émissions de presque 18 % en intensité carbone.

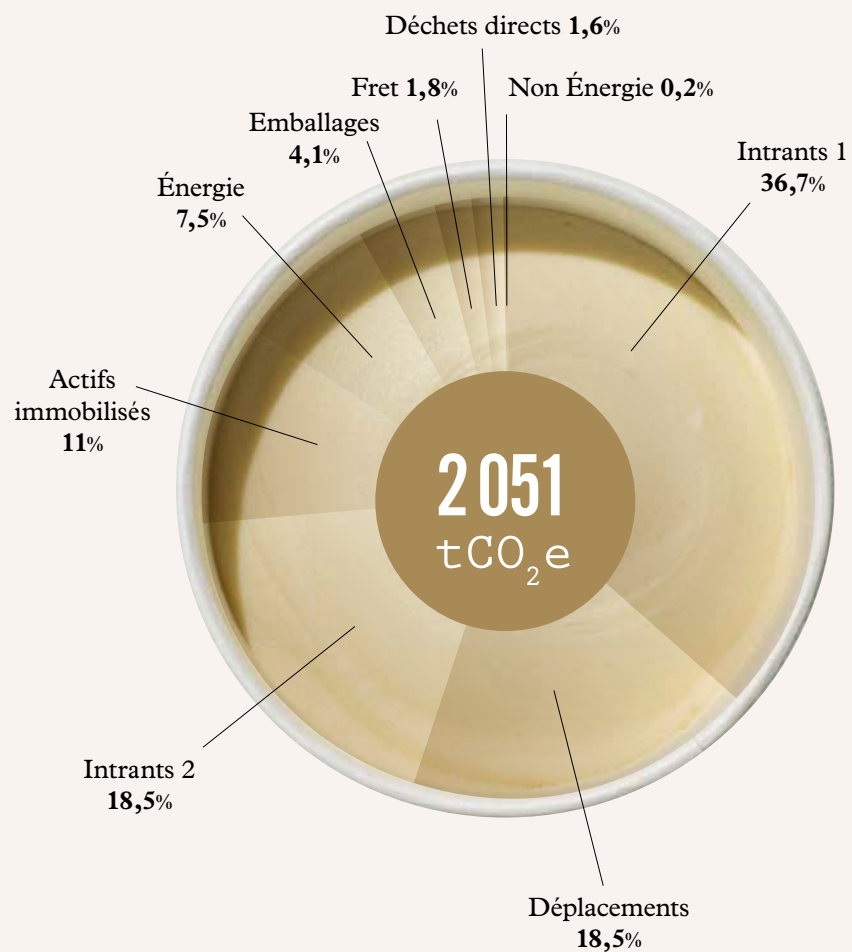
Pour l'année 2023, les émissions se répartissent comme suit :

Poste d'émissions 2021 → 2023	Émissions (tCO ₂ e)	Poids dans le total du BC®
Achats	986 → 1130	52% → 55%
Déplacements	377 → 380	20% → 19%
Actifs immobilisés	264 → 227	14% → 11%
Énergie	133 → 153	7% → 7%
Emballages	81 → 85	4% → 4%
Déchets	27 → 33	1,4% → 2%
Fret	22 → 38	1% → 2%
Hors énergie (climatisation)	4 → 4	0% → 0%

80 % des émissions sont attribuées à l'atelier et les 20 % restants aux points de vente en 2023 et en 2021. Entre 2021 et 2023 nous avons constaté une augmentation de nos émissions de 8 %, ce qui traduit notre augmentation de volume de production. Néanmoins, nous sommes fiers de pouvoir annoncer qu'en intensité, nos émissions ont baissé de presque 18 % !



Synthèse : émissions de GES (tCO₂e) par poste d'émissions (2023)



Intrants 1 : tous les achats de matières premières

Intrants 2 : tous achats de biens et services (hors matières premières)

Focus sur les achats :

Tant en 2021 qu'en 2023, les achats représentent plus de 50 % de l'empreinte carbone totale du bilan de Maison Dandoy. Ces achats sont divisés en deux catégories : les achats liés aux matières premières des biscuits et autres gourmandises (37 % en 2023) et les achats liés au fonctionnement de l'entreprise (19 % en 2023).

Certains produits occupent une part importante de l'empreinte carbone, au-delà de leur représentation au niveau des poids de ces matières, en particulier : le chocolat, le beurre et les œufs.

Achats matières premières : émissions de GES (tCO₂e) par type de matières premières en 2023

Beurres	275,0	
Chocolats et dérivés	114,5	
Laits et crèmes	97,7	
Sucre et dérivés	75,0	
Farines	71,5	
Œufs et dérivés	39,6	
Fruits secs et dérivés	32,2	
Autres	26,6	
Fruits	10,6	
Levure	9,4	

GHG Protocol

Scopes d'émissions 2023	Émissions (tCO ₂ e)	%
Scope 1	107	5 %
Scope 2	53	2 %
Scope 3	1.999	93 %
TOTAL	2.159	100 %

Suite à l'évaluation de notre empreinte carbone à deux reprises, nous sommes en mesure de déclarer que les trois postes les plus émetteurs de nos activités sont :

1. Les achats nécessaires à notre activité : les matières premières (beurre, chocolat, farines...) et les achats de fonctionnement (ordinateurs, imprimantes...).
2. Les déplacements de personnes (les déplacements domicile lieu de travail, les déplacements professionnels ainsi que les déplacements des clients pour se rendre jusqu'aux différents points de vente).
3. Les actifs immobilisés (l'ensemble des infrastructures, bâtiments, équipements qui sont repris dans le bilan comptable).

Calculer notre bilan carbone nous permet de prioriser les actions à mettre en place et de prendre des actions sur les aspects qui ont le plus d'impact.

En parallèle de notre bilan carbone, nous avons déjà lancé des efforts de recherche et développement sur des alternatives aux matières premières traditionnelles. Aujourd'hui, nos recettes intègrent encore largement des produits d'origine animale, comme le beurre ou les œufs. À terme, nous souhaitons réduire progressivement notre dépendance à ces ingrédients issus de l'élevage, afin de limiter notre impact carbone. Ces alternatives ouvrent également la voie à la création de nouvelles gammes de biscuits végétaliens, en phase avec les attentes d'une partie croissante de nos clients.



Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Atténuation et adaptation au changement climatique	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
Émission de GES en tonnes d'équivalent CO ₂ (scope 1, 2 et 3)	tCO ₂ e	1.890		2.159		
Consommation totale d'électricité tous sites confondus (hors production propre)	kWh	311.118		357.337	438.944	-5 % (2024>2025)
Consommation total HQ	kWh	171.522	183.566	189.766	219.424	-10 % (2024>2025)
Production d'électricité renouvelable	kWh	215.570	235.532	205.844	183.795	
% de consommation renouvelable (HQ)	%	44,0 %	48,8 %	46,1 %	46,2 %	50 % dès 2026
Consommation d'eau	m ³	3.105		3.081	3.165	-20 % (2021>2027)
% de produits qui prennent l'avion	%	0 %	0 %	0 %	0 %	Maintenir 0 %



Favoriser l'agriculture régénérative

Maison Dandoy dépend de matières premières brutes telles que le sucre, le beurre et la farine pour la fabrication de ses produits.

Leur production impacte directement l'environnement et la biodiversité, c'est pourquoi Maison Dandoy accorde une grande importance à la participation à l'agriculture régénérative. En s'engageant dans cette démarche, Maison Dandoy aspire à contribuer à la construction d'une agriculture qui préserve l'environnement, soutient les communautés agricoles et réduit les impacts négatifs de la production agricole.

Nos actions

L'environnement c'est bien plus que du carbone et la question des emballages qui sous-tend les enjeux liés au plastique. La vie sur notre planète n'a de sens qu'en mettant le vivant au cœur de nos préoccupations et de toutes nos décisions. C'est par ce principe que Maison Dandoy décide de s'engager dans l'agriculture régénérative.

Le saviez-vous ?

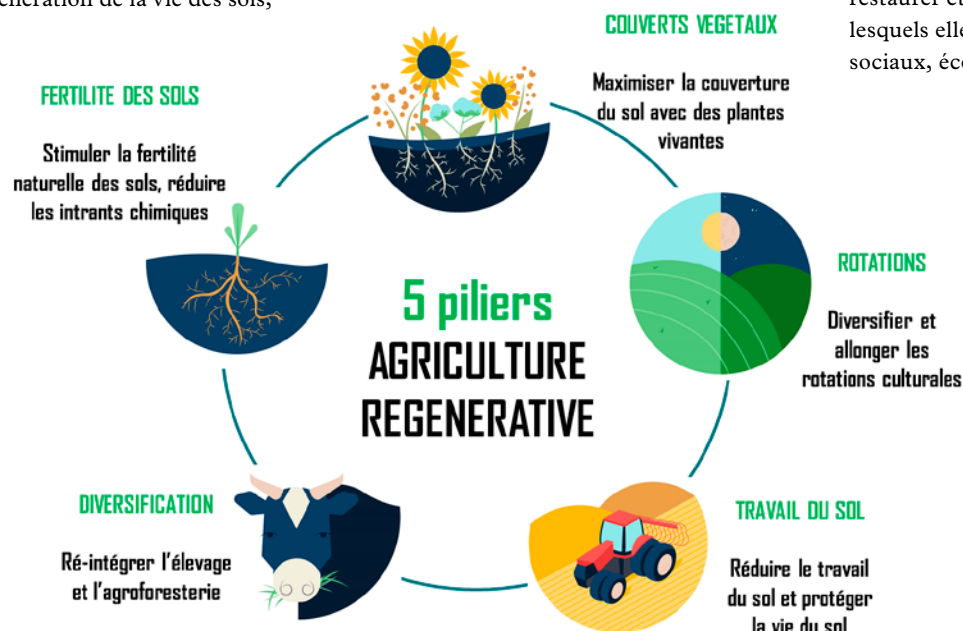
L'agriculture régénérative c'est un alignement entre « ce qui est bon pour moi et ce qui est bon pour la nature ». Le concept central est de considérer le sol comme vivant et devant rester vivant, il se base sur 5 piliers.

Les bénéfices de l'agriculture régénérative principaux sont une culture sur sol vivant qui permet une régénération de la vie des sols,

ceci entraîne une gestion de l'eau optimisée. Un sol plus riche permet d'améliorer la qualité nutritive des aliments, augmente le bien-être animal et les différents habitats pour la biodiversité. D'un point de vue humain, ce type d'agriculture est plus rentable et équitable pour les agriculteurs. Le climat n'est pas en reste, améliorer la structure du sol permet d'augmenter le potentiel de stockage du carbone.

Si ce concept semble simple, il a besoin de nombreuses adaptations pour être appliqué à l'ensemble d'une entreprise qui travaille avec des produits directement issus de l'agriculture.

En effet, une entreprise régénérative applique les mêmes principes de régénération, mais à l'échelle de son modèle économique et organisationnel. Elle ne se contente pas de « réduire » son impact : elle cherche à réparer, restaurer et enrichir les systèmes dans lesquels elle opère (environnementaux, sociaux, économiques).



L'agriculture régénérative est un mode de production novateur, dans lequel Maison Dandoy s'est engagé en 2023 avec son partenaire Farm for Good. L'objectif est de remettre le vivant au centre de chaque décision. Nous avons agi par ordre de priorité. Notre activité de biscuitier nécessite une importante utilisation de farine. À titre d'exemple, en 2021 Maison Dandoy a acheté 76 tonnes de farine. C'est donc naturellement que nous avons choisi, pour initier notre démarche, de nous associer à une coopérative d'agriculteurs produisant une farine issue de pratiques régénératives. Ainsi cette farine permettrait d'améliorer la régénération et la fertilité des sols pour les générations futures.

En 2023, 30 % des matières premières étaient issues de l'agriculture biologique et 10 % des farines provenaient de l'agriculture régénérative.

Toujours dans l'idée de respecter le vivant, 100 % des œufs utilisés par Maison Dandoy sont issus de poules élevées en plein air.



Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Agriculture régénérative	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
% de fournisseurs ayant signé notre charte éthique	%	N/A	N/A	N/A	0	80 % en 2030
% de matière première bio (kg)	%	-	-	27,8 %	25,8 %	-
% de farines issues de l'agriculture régénérative (kg)	%	-	-	10,2 %	14,1 %	100 % en 2023
% de producteurs de matières premières situés à moins de 300 km	%	-	-	~50 %	-	70 % en 2025
% de fournisseurs en circuits courts	%	-	-	-	-	30 % en 2028
% de fournisseurs engagés dans une démarche RSE	%	-	-	35,0 %	-	100 % en 2023



Optimiser nos emballages

Maison Dandoy utilise différents types d'emballages, tels que le plastique, le carton ou les boîtes métalliques, pour conditionner ses produits, qu'ils soient vendus au comptoir ou à emporter.

La réduction de leur quantité produite et la diminution de ses impacts environnementaux générés à travers les émissions carbone ou les déchets doivent constituer une priorité pour nos équipes depuis la conception jusqu'à la consommation de nos produits chez le consommateur(ice).

Nos actions

Pour nos emballages, nous privilégions des partenaires belges pour tous nos besoins en carton, plastique et métal. Dans notre quête de responsabilité environnementale,

lorsque cela est possible et n'altère pas la conservation de nos biscuits, nous nous efforçons d'opter pour du carton arborant le label FSC, garantissant ainsi une gestion forestière responsable.

De plus, nos nouvelles boîtes métalliques (rondes et circulaires) fraîchement introduites s'inscrivent parfaitement dans notre démarche durable. Ces boîtes offrent une solution de réutilisation pratique dans nos boutiques. Ainsi, nos délices sont proposés en vrac, invitant nos clients à sélectionner dans l'étalage de quoi remplir leur propre boîte.

Pour la livraison de marchandises dans nos boutiques, nous optons pour des bacs réutilisables, qu'ils soient destinés à recevoir nos produits en vrac ou préemballés. Nous minimisons ainsi notre empreinte écologique à chaque étape de notre processus.



Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Emballages	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
% de matériaux recyclés dans nos emballages	%	-	-	4,8 %	-	-
% d'emballages recyclables, réutilisables ou compostables	%	-	-	28,4 %	-	-
Déchets résiduels (HQ)	Tonnes	19,1	29,9	30,8	22,3	-10 % (2021>2026)
Déchets carton-papier (HQ)	Tonnes	7,3	13,6	17,5	11,1	-10 % (2021>2026)
Déchets PMC (HQ)	Tonnes	1,6	2,0	1,7	1,7	-10 % (2021>2026)
Déchets organiques (HQ)	Tonnes	-	-	0,0	2,0	-
Déchets totaux (Shops)	Tonnes					

Introduction

Notre stratégie ESG

PEOPLE Prendre soin en interne et en externe

PLANET Réduire nos impacts environnementaux

BISCUIT

Qualité soutenue pour une durabilité sans compromis

Annexes

RAPPORT D'IMPACT 2023-2024

UN BISCUIT À LA FOIS

Garantir une qualité soutenue pour une durabilité sans compromis

Au cœur de Maison Dandoy palpite un héritage artisanal intemporel qui se perpétue depuis près de 200 ans. Dans cette alchimie subtile entre tradition et innovation, nous restons toujours en quête de l'excellence.

À chaque bouchée, l'authenticité de notre savoir-faire se révèle, tissant des liens indélébiles entre nos produits et notre région, la région Bruxelloise. Chaque biscuit, ciselé avec passion, devient le symbole vivant d'un artisanat d'une qualité soutenue, façonnée pour perpétuer un héritage d'exception, sans le moindre compromis.

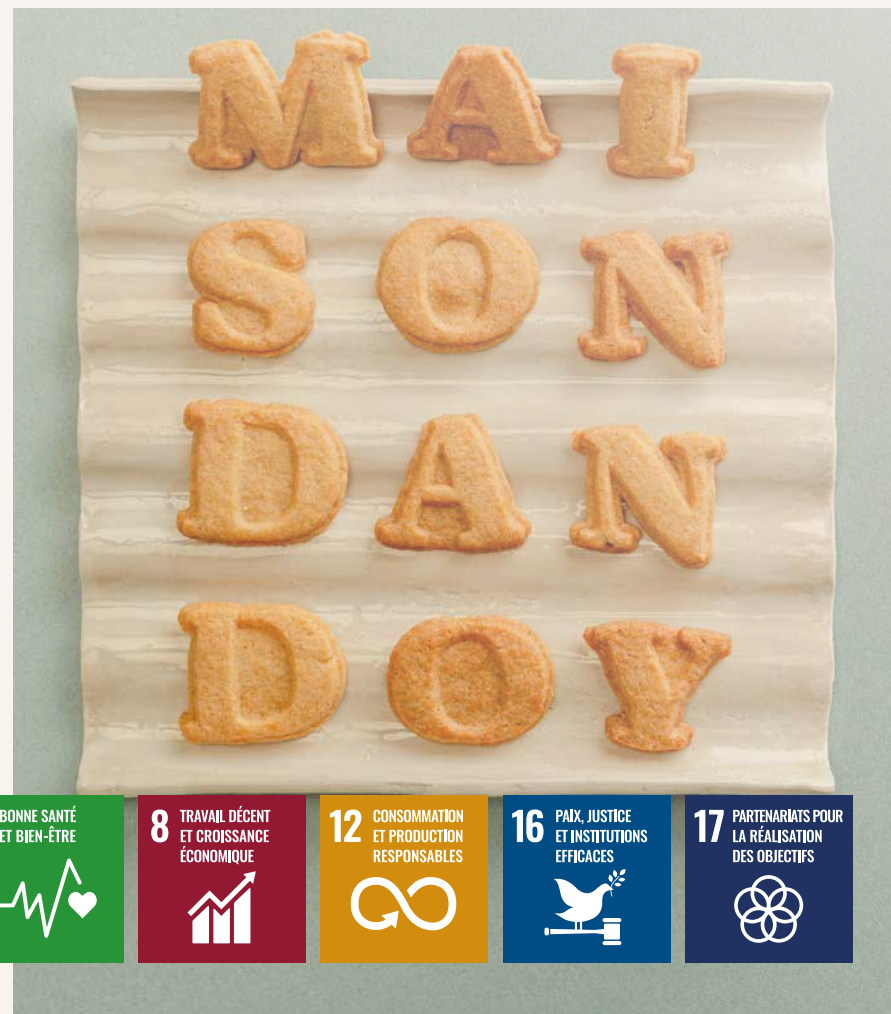
Naviguer entre tradition artisanale et excellence, voilà le double défi qui anime la Maison Dandoy. Notre approche artisanale, héritage précieux, se distingue par sa créativité et sa minutie, à l'opposé de l'industrialisation. Cette démarche, aussi gratifiante soit-elle, nous confronte régulièrement à des dilemmes. Chercher en permanence la meilleure qualité pour satisfaire nos clients est un objectif exigeant. Mais cet engagement de premier plan a un prix, parfois élevé, où trouver le juste équilibre entre excellence et artisanat devient un art subtil.

Cependant, l'inflation agit comme un grain de sable dans l'engrenage. Les coûts des matières premières grimpent en flèche, s'ajoutant à nos défis financiers. Parallèlement, les salaires s'alourdissent également. En tant qu'atelier artisanal, notre processus de fabrication nécessite plusieurs mains habiles et étapes délicates. Transférer ces coûts supplémentaires sur le prix final de nos créations représente un défi, car nous

souhaitons que nos délices restent abordables, sans grever vos porte-monnaie.

La recherche constante de qualité à chaque étape de nos produits demande une réflexion minutieuse. Que ce soit dans le choix pointilleux de nos matières premières, leur provenance ou les méthodes agricoles employées, chaque décision a un impact. Offrir une expérience gustative exceptionnelle exige des investissements considérables.

Nous opérons dans le marché des biscuits, un marché difficile avec de nombreux acteurs qui s'illustrent en industrialisant et en délocalisant leur production. Notre engagement à rester enracinés à Bruxelles et à défier les sirènes de la délocalisation est un défi qui a des conséquences économiques. Mais nous choisissons de résister, de rester fidèles à nos racines. Notre détermination à préserver notre essence artisanale et à offrir des produits d'une qualité exceptionnelle reste inébranlable.



Assurer la qualité de nos biscuits

Maison Dandoy s'engage à fournir à ses client(e)s des produits de qualité, issus de la transformation artisanale de matières premières de qualité et de son savoir-faire ancestral, et cela en respectant les normes de sécurité alimentaire en vigueur.

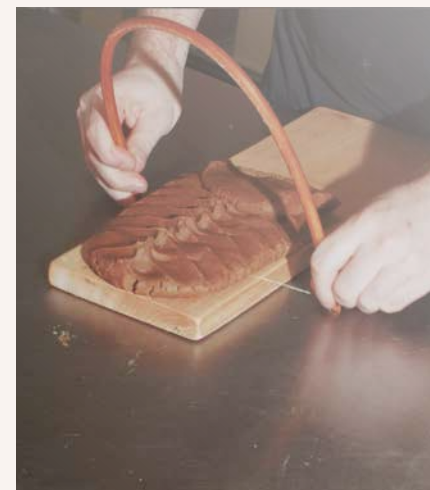
Nos actions

En 2023, comme chaque année, la maison Dandoy était en conformité par rapport à l'ensemble de sa gamme sur les questions de législations et de réglementations établies par l'AFSCA (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire). Chez Maison Dandoy, une fois par an, nous réalisons un contrôle du cahier des charges ainsi qu'une procédure d'autocontrôle. Cette certification, renouvelée annuellement, témoigne de notre engagement sans faille envers des pratiques alimentaires irréprochables.

Notre quête de qualité va au-delà des exigences réglementaires. Le maître mot de nos activités est la **qualité**. Nos produits sont exempts de conservateurs, privilégiant les matières premières brutes pour garantir une expérience gustative authentique et vivante. Cette approche représente un choix délibéré, un gage de notre engagement envers l'excellence et le respect des ingrédients.

Dans notre département de Recherche et Développement, une équipe passionnée travaille à la création de nouveaux produits, façonnant les biscuits de demain au sein du DANDOY LAB. Cette initiative nous

permet d'anticiper les tendances et de répondre aux besoins variés de nos clients d'une part. Et d'autre part, cela nous permet de nous adapter à ce que la société de demain a besoin, en explorant des options telles que des recettes véganes, sans gluten, à faible indice glycémique, et d'autres idées gourmandes. Notre DANDOY LAB abrite également les volets R&D dédiés aux emballages et à la production, garantissant une innovation holistique à chaque étape de notre processus.



Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Qualité du produit		2021	2022	2023	2024	Cible
Nombre de plaintes clients concernant la qualité	Nombre	-	17	85	85	0 dès 2027
% de déchets de production (kg de déchets/ kg de produits)	%	N/D	1,7 %	1,5 %	-	

Garantir un modèle régénératif et autonome

Maison Dandoy, entreprise familiale, jouit d'une autonomie financière et d'une indépendance qui garantissent sa pérennité à long terme. Cette stabilité financière lui permet de maintenir son offre de produits de qualité tout en ayant la volonté de rester abordable, un défi dans un contexte d'inflation et d'augmentation des prix des matières premières.

Nos actions

À l'heure de l'industrialisation et de la délocalisation croissante, Maison Dandoy souhaite rester ce qu'il a toujours été : une maison d'artisanat bruxelloise. Ceci n'empêche pas d'ajouter certaines évolutions afin de s'assurer de sa rentabilité et de sa pérennité.

Un témoignage indéniable de cette pérennité réside dans l'histoire séculaire de la Maison Dandoy, qui s'étire sur presque deux siècles. Cette remarquable longévité trouve sa racine dans l'héritage familial transmis depuis sept générations. Même à

ce jour, la Maison Dandoy est pleinement détenue à 100 % par la famille, assurant ainsi la continuité de cette tradition ancrée dans le temps. Cette gestion familiale, perpétuée avec fierté, demeure un socle essentiel pour préserver cette précieuse pérennité.

En plus de cette base solide, Maison Dandoy a mis en place des mesures de gestion supplémentaires en 2022, avec l'instauration d'un budget annuel et des réunions de suivi chaque mois pour mieux piloter son activité. L'entreprise a aussi élaboré un nouveau mode de gouvernance plus

responsable, avec depuis 2023 un Comité de Régénération qui donne une voix à la nature et aux jeunes générations, en partenariat avec Corporate Regeneration. Enfin, les équipes de soutien, comme les ressources humaines ou les opérations, ont renforcé ce Comité pour accompagner durablement cette transformation.

Cette gestion éclairée s'avère cruciale pour affronter les turbulences. La pandémie de la COVID-19 en est une illustration marquante. Grâce à une gestion prudente de la trésorerie et à une réserve stratégique, la Maison Dandoy a su amortir le choc et

rebondir rapidement après une chute de 40 % de son chiffre d'affaires en 2020, rétablissant ainsi sa stabilité.

Notre habileté à trouver des solutions en période de crise est ancrée dans notre histoire. Pendant les deux guerres mondiales, Dandoy a ingénieusement distribué des biscottes à la population en utilisant les tickets de rationnement, apportant un semblant de réconfort en des temps difficiles.

Ces pratiques illustrent l'importance vitale d'une gestion éclairée, qui non seulement assure la survie dans l'adversité, mais aussi favorise une croissance résiliente.

Cibles et indicateurs : notre performance

KPI Pérenniser l'artisanat et l'ancrage local		2021	2022	2023	2024	Cible
Seuil de frugalité	Nombre	N/A	N/A	N/A	N/A	1 dès 2029
% de fournisseurs locaux (belges)	%	-	-	-	82 %	
% des équipes informées sur les performances financières dans un but de transparence	%	-	-	15 %	80 %	100% 2026

Introduction

Notre stratégie ESG

PEOPLE Prendre soin en interne et en externe

PLANET Réduire nos impacts environnementaux

BISCUIT Qualité soutenue pour une durabilité sans compromis

Annexes

RAPPORT D'IMPACT 2023-2024

UN BISCUIT À LA FOIS

Synthèse des indicateurs et objectifs futurs

Vous trouverez dans ce tableau l'ensemble de nos indicateurs de performance, ainsi que nos objectifs chiffrés pour certains d'entre eux.

ESG Réduire nos impacts environnementaux	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
ATTÉNUATION ET ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE						
Émission de GES en tonnes d'équivalent CO ₂ (scope 1, 2 et 3)	tCO ₂ e	1		2		
Consommation totale d'électricité tous sites confondus (hors production propre)	kWh	311		357	438	416 en 2025
Consommation total HQ	kWh	171	183	189	219	197 en 2025
Production d'électricité renouvelable	kWh	215	235	205	183	
% de consommation renouvelable (HQ)	%	44,0 %	48,8 %	46,1 %	46,2 %	50 % en 2026
Consommation d'eau	m ³	3		3	3	2 en 2027
% de produits qui prennent l'avion	%	0 %	0 %	0 %	0 %	
EMBALLAGES						
% de matériaux recyclés dans nos emballages	%			4,8 %		
% d'emballages recyclables, réutilisables ou compostables	%			28,4 %		
Déchets résiduels (HQ)	Tonnes	19,1	29,9	30,8	22,3	17,2 en 2026
Déchets carton-papier (HQ)	Tonnes	7,3	13,6	17,5	11,1	6,5 en 2026
Déchets PMC (HQ)	Tonnes	1,6	2,0	1,7	1,7	1,4 en 2026
Déchets organiques (HQ)	Tonnes			0,0	2,0	
Déchets totaux (Shops)	Tonnes					
AGRICULTURE RÉGÉNÉRATIVE						
% de fournisseurs ayant signé notre charte éthique	%	N/A	N/A	N/A	0	10 % en 2025 – 80 % en 2030
% de matière première bio (kg)	%			27,8 %	25,8 %	
% de farines issues de l'agriculture régénérative (kg)	%			10,2 %	14,1 %	100 % en 2030
% de producteurs de matières premières situées à moins de 300 km	%			~50 %		70 % en 2025
% de fournisseurs en circuits courts (new)	%					30 % en 2028
% de fournisseurs engagés dans une démarche RSE	%			35,0 %		100 % en 2030



ESG Prendre soin en interne et en externe	Unité	2022	2023	2024	Cible
INCLUSION ET DIVERSITÉ					
% de femmes en poste	%		62,0 %	56,9 %	
% d'hommes en poste	%		38,0 %	43,2 %	
% de femmes ayant un poste à responsabilité	%			21,9 %	
% d'hommes ayant un poste à responsabilité	%			9,6 %	
% d'employés < 24 ans	%		15,0 %	19,9 %	
% d'employés > 54 ans	%		8,0 %	5,5 %	
% d'employés en CDI	%		95,0 %	77,4 %	
ATTRACTIVITÉ, RECRUTEMENT ET BIEN-ÊTRE DES TRAVAILLEURS					
Taux de satisfaction au ENPS (Employee Net promoter Score)	%		-8 %	-37 %	
% de participation à l'enquête de satisfaction	%		55 %	74 %	75 % en 2025 – 80 % en 2026 – 90 % en 2028 – 98 % en 2030
% des équipes ayant bénéficié d'au moins 8h de formation	%		15 %	80 %	100 % en 2026 – 100 % en 2027 – 100 % en 2028 – 100 % en 2029 – 100 % en 2030
Écart salarial	Nb		2,12	1,92	
% de Turnover	%			38 %	
RAYONNEMENT (ÉVEIL DES CONSCIENCES)					
Nombre de campagnes ayant pour but d'éveiller les consciences	Nb		3	7	10 en 2026
Nombre d'interventions lors d'évènement	Nb		2	10	6 en 2025
COMMUNAUTÉS					
Nombre de projets soutenus	Nb	9	12	11	
% du chiffre d'affaires affecté à des dons	%		1,1 %	1 %	2 % en 2026
PLAISIR ET BIEN-ÊTRE DES CLIENTS					
% de produits à IG (indice glycémique) bas dans la gamme	%		2	1	1 en 2025
Taux de satisfaction client - NPS	%		87 %	83 %	87 % en 2025
% de produits sans additifs artificiels, arômes artificiels et colorants artificiels dans la gamme	%		100 %	100 %	100 % en 2025

ESG Qualité soutenue pour une durabilité sans compromis	Unité	2021	2022	2023	2024	Cible
QUALITÉ DU PRODUIT						
Nombre de plaintes clients concernant la qualité	Nombre		17	85	85	0 en 2027
% de déchets de production (kg de déchets/ kg de produits)	%	N/D	1,7 %	1,5 %		
PÉRENNISER L'ARTISANAT ET L'ANCRAGE LOCAL						
Seuil de frugalité	Nombre	N/A	N/A	N/A	N/A	1 en 2029
% de fournisseurs locaux (belges)	%				82 %	
% des équipes informées sur les performances financières dans un but de transparence	%			15 %	80 %	75 % en 2025 – 80 % en 2026

Remerciements

Ce rapport d'impact marque une étape importante pour Maison Dandoy. Le chemin vers un modèle toujours plus durable et régénératif est encore long, et nous sommes pleinement conscients d'être parfaitement imparfaits. Chaque avancée est le fruit d'un travail collectif. Elle repose sur l'engagement quotidien de nos équipes, la confiance de nos clients, la collaboration de nos fournisseurs et partenaires, et le dialogue avec l'ensemble de nos parties prenantes. Sans vous, cette trajectoire ne serait tout simplement pas possible.

Nous avançons un biscuit à la fois avec humilité, détermination et l'envie constante de faire mieux. Vos regards, vos idées et vos suggestions sont précieux : n'hésitez pas à nous contacter (info@maisondandoy.com) pour continuer à nourrir ce chemin.





SPECTACULOOS SPECULOOS
MAISON
DANDYOY
Depuis 1829
Rue au Beurre
Bruxelles
SPECTACULOOS SPECULOOS

