WEBSTAR

WEBSTAR Dielsdorf
Rapport de durabilité
sur l’exercice 23/24

Contenu

1. À propos de nous 4

Avant-propos 5

1.0.1 WEBSTAR Dielsdorf – Qui nous sommes et ce que nous faisons 6

1.0.2 Vision et principe directeur 8

1.0.3 WEBSTAR en bref 9

1.0.4 Nos clients 10

1.0.5 Analyse de matérialité 11

1.0.6 Objectifs en cascade et stratégie de durabilité 16

1.0.7 Notre objectif stratégique 16

1.0.8 Nos objectifs 17

1.0.9 Comité de coordination 19

1.0.10 Nous vivons et incarnons la durabilité 20

1.1 Intégrité de l'entreprise / gestion durable 22

1.1.1 Agenda 2030 pour le développement durable 22

1.1.2 Pacte mondial des Nations unies 25

1.1.3 Engagement social 25

1.1.4 Formation à la lutte contre la corruption 27

1.1.5 Certification de BT Swiss AG 28

2. Environnement, ressources et protection du climat 29

2.0.1 Notre politique environnementale 30

2.1 Gestion écologique de l'entreprise 31

2.1.1 Réduction du plastique 31

2.1.2 Durabilité sur le lieu de travail 31

2.1.3 Produits d'imprimerie respectueux de l'environnement 31

2.1.4 Systèmes de purification de l'air 32

2.1.5 Gestion des matières recyclables 33

2.1.6 Eau 33

2.1.7 Biodiversité 33

2.2 Émissions de CO_2 34

2.2.1 Bilan carbone 34

2.2.2 Notre bâtiment 36

2.2.3 Climatisation 37

2.2.4 Logistique et transport 37

2.2.5 Gerbeurs électriques 37

2.2.6 Mobilité durable 38

3. Collaborateurs, société 40

3.0.1 Nous prenons nos responsabilités 41

3.0.2 Dialogue social 42

3.0.3 Droits des employés 42

3.1 Égalité des chances, inclusion et culture 44

3.1.1 Égalité des chances 44

3.1.2 Diversité et inclusion 44

3.1.3 Famille et travail 45

3.1.4 Égalité salariale 45

3.1.5 Droits humains 46

3.2 Formation des employés 48

3.2.1 Qualification, éducation et formation durables 48

3.2.2 Développement du personnel 49

3.2.3 Promotion de la relève 49

3.2.4 Journée Futur en tous genres 49

3.2.5 Employeur attrayant 50

3.2.6 Mécanismes incitatifs 50

3.3 Sécurité et santé au travail 52

3.3.1 Conditions de travail saines et sûres 52

3.3.2 Gestion des risques 52

4. Approvisionnement durable et assortiment 54

4.0.1 Stratégie d'approvisionnement 55

4.1 Approvisionnement durable 56

4.1.1 Chaîne logistique durable 56

4.1.2 Gestion des fournisseurs 57

4.1.3 Contrôle des risques 58

4.1.4 Droits humains le long de la chaîne logistique 58

4.1.5 Minerais provenant de zones de conflit 59

4.2 Durabilité des assortiments, des prestations et des innovations 60

4.2.1 Certifications 60

4.2.2 Des produits et des services durable 60

4.2.3 Innovations produit 63

4.2.4 Parcours de vie des produits 63

4.2.5 Rappel de produits 64

4.2.6 Enquête de satisfaction de la clientèle 64

4.2.7 Bring Plastic back 65

4.2.8 Économie circulaire 66

4.2.9 ingreen 66

5. Annexe 68

5.0.1 Indice GRI 69

5.0.2 Mentions légales 75

1. À propos de nous

GRI 2-22, 22-23

Avant-propos

Chères lectrices, chers lecteurs

WEBSTAR comprend la durabilité comme un élément essentiel afin d'assumer ses responsabilités vis-à-vis de l'environnement et des générations futures. Nous souhaitons réduire au minimum notre empreinte écologique en utilisant des technologies plus propres et des matériaux plus durables. Aussi, nous avons investi de manière conséquente en vue de développer nos initiatives en matière de durabilité au cours de cet exercice. L'une des mesures phares a été la création du nouveau poste de gestion de la durabilité et de la qualité. Celui-ci est crucial afin de faire avancer notre stratégie de durabilité de manière systématique et de veiller à ce que tous les secteurs de l'entreprise soient tournés vers nos objectifs écologiques et sociaux.

Cette année, nous avons rejoint le Pacte mondial des Nations unies. Cette adhésion souligne notre engagement en faveur d'une action responsable au niveau national et international. Grâce à la mise en œuvre des dix principes du Pacte mondial dans les domaines des droits humains, des normes de travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption, nous renforçons durablement les valeurs et pratiques de notre entreprise.

En mars 2024, nous nous sommes vus décerner la médaille d'argent EcoVadis. Nous avons pu améliorer notre ancien score de près de 20%. Cette distinction nous hisse dans les 15% des entreprises les mieux notés par EcoVadis à travers le monde. Il s'agit pour nous d'une reconnaissance de nos efforts en matière d'environnement, des droits du travail et humains, de l'éthique et de l'approvisionnement durable. Cette récompense nous motive à améliorer encore davantage nos performances en matière de durabilité et à développer des solutions innovantes.

Pour la première fois, nous présentons notre rapport de durabilité conformément aux critères de la Global Reporting Initiative (GRI). Les directives de la GRI offrent un cadre complet pour l'élaboration de rapports transparents et intercomparables sur l'impact écologique, social et économique. Aussi, nous avons réalisé une analyse de double matérialité afin d'être en mesure d'identifier et de prioriser les points importants pour notre entreprise ainsi que pour nos parties prenantes. Ceci nous permet d'aborder les grands axes de la durabilité de manière ciblée et d'orienter nos stratégies en fonction.

Au cours de l'exercice, nous avons une fois de plus pris en compte les émissions des scopes 1 et 2. Le bilan carbone montre que nous recourons exclusivement à des énergies renouvelables. Dans le scope 2, nos émissions sont nulles. Cela est dû d'une part grâce à notre grande installation photovoltaïque qui produit chaque année 2,5 millions de kWh et, d'une autre, au fait que nous nous approvisionnons exclusivement en électricité provenant de centrales hydrauliques suisses depuis 2017. En outre de constituer une étape importante sur la voie de l'objectif zéro net, cela souligne notre engagement vis-à-vis des énergies renouvelables.

Par ailleurs, nous avons aussi lancé un nouveau projet novateur dans le but d'évaluer entièrement nos émissions du scope 3. Celui-ci comprend une analyse de toutes les émissions indirectes le long de notre chaîne de valeur. D'ici l'année prochaine, nous allons élaborer un plan d'action global en collaboration avec la Science Based Targets Initiative (SBTi) afin de concrétiser notre objectif zéro net. Ce plan comportera des mesures tangibles ainsi que des étapes intermédiaires qui nous aideront à atteindre nos objectifs climatiques sur la base de travaux scientifiques.

Ces initiatives et mesures exhaustives reflètent notre volonté d'intégrer et de renforcer de manière continue la durabilité dans tous les processus de l'entreprise. Chez WEBSTAR, nous nous engageons avec détermination en faveur de la protection du climat et d'un futur durable. Nous sommes fiers d'être accompagnés dans ce voyage par notre personnel, notre clientèle, nos fournisseurs et nos partenaires.

Meilleures salutations

Tobias Weber | directeur général de WEBSTAR (à gauche)

Markus Heiniger | CEO de WEBSTAR (à droite)

GRI 2–6

1.0.1 WEBSTAR Dielsdorf – Qui nous sommes et ce que nous faisons

À propos de WEBSTAR Dielsdorf

Nous sommes un grossiste leader en matière d'articles d'hygiène et médicaux avec plus de 20 000 produits de consommation courante ainsi que des prestations individuelles. Parmi nos clients, nous avons des entreprises locales, nationales et internationales des secteurs:

- Hôtellerie et restauration
- Industrie et commerce
- Services généraux
- Santé
- Secteur public et services

Concernant la prospection du marché, WEBSTAR s'appuie aussi bien sur un circuit de distribution direct qu'indirect. La grande majorité des produits et services sont vendus directement aux clients finaux et près de 15% du chiffre d'affaires total est réalisé par l'intermédiaire du commerce spécialisé.

Des conseillers personnels aident nos clients à générer des synergies grâce à un ensemble d'articles, de fournisseurs et de prestations de service, à réduire les frais administratifs et ainsi à faire des économies sur les coûts des processus et les immobilisations – en bref, à se concentrer sur leurs activités principales.

Notre système de gestion et de protection de l'environnement est certifié ISO 9001 et 14001 depuis plus de 10 ans. Le respect de ces directives et le développement de ces systèmes de management sont documentés et validés chaque année au moyen d'audits externes examinés par SQS, aboutissant au renouvellement des certifications.

Nous avons accordé très tôt une grande importance à la durabilité et à la protection de l'environnement dans nos activités stratégiques et opérationnelles. Avec l'emménagement en 2009 dans notre bâtiment et la construction de l'extension en 2013, nous avons suivi un objectif de protection de l'environnement et nous sommes concentrés sur les techniques de construction les plus modernes. Dans ce rapport, nous allons nous pencher en détail sur ce que nous avons déjà accompli et vous donner un aperçu de ce que nous prévoyons.

Nous sommes membres de l'INPACS, un réseau international d'entreprises commerciales à gestion familiale qui, avec plus de 1000 établissements dans plus de 50 pays, offre des solutions d'approvi-

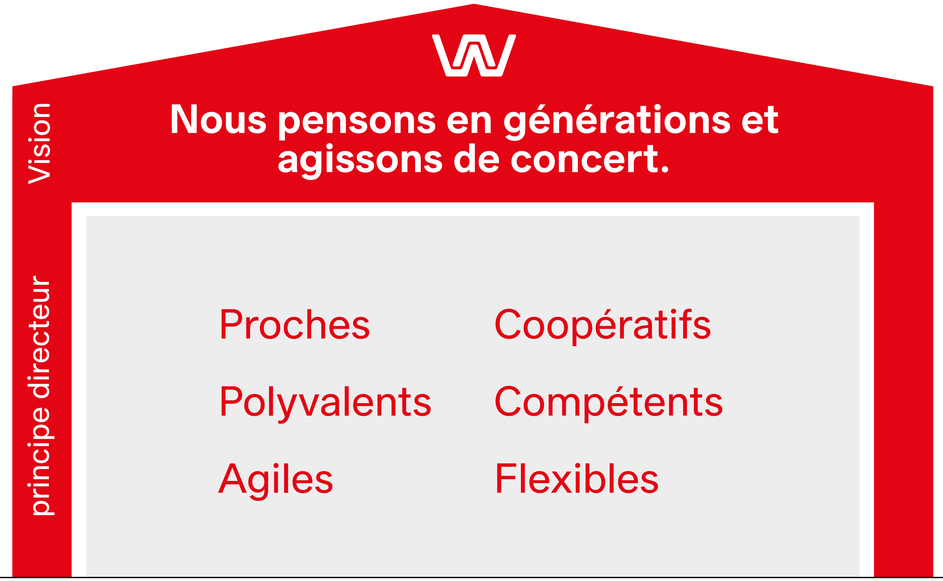
sionnement uniques à des clients du monde entier. En tant que membre, nous avons entre autres accès aux meilleures modalités d'achat concernant les conditions, la qualité et le respect des standards pertinents pour la durabilité. La durabilité est fortement ancrée dans la culture d'entreprise et la planification stratégique de l'INPACS et est encadrée par de nombreux processus qui nous aident, nous et les autres membres, à améliorer nos performances – ainsi que celles de nos clients – en la matière.

Nous avons compris qu'il nous faut être flexibles et agiles afin de pouvoir sans cesse répondre aux besoins en constante évolution de nos clients. Au fil des années, notre activité centrale actuelle avec mandats de distribution ciblés et acquisition de sociétés a été développée et renforcée durablement.

Afin de comprendre les besoins de nos clients, de tirer les bonnes conclusions et de prendre les bonnes décisions, nous avons besoin d'individus qui les anticipent. Il faut pour cela nos 155 collaborateurs engagés.

Collaborateurs du groupe WEBSTAR

1.0.2 Vision et principe directeur



«Nous pensons en générations et agissons de concert», voilà notre vision. Avec le principe directeur de WEBSTAR, celle-ci s'applique à tous les collaborateurs du groupe. Cela sert de guide à long terme et traduit par des mots les valeurs de l'entreprise. Notre vision souligne l'évolution durable sur plus de 140 ans de notre entreprise, l'enthousiasme et la passion pour le commerce, la collaboration en équipes ainsi que le partenariat avec les clients et fournisseurs. Le principe directeur intègre nos valeurs et principes. Il exprime notre conception du travail au sein de l'entreprise. Ci-après, un extrait de notre principe directeur portant sur la durabilité et la société.

Proches – Nous allons vers l'autre
Nous sommes une SA de famille, aussi, l'engagement familial et social est profondément ancré dans notre ADN. Nous trouvons des solutions individuelles pour nos clients, parlons leur langue et disposons d'un réseau implanté localement.

Coopératifs – Nous sommes dignes de confiance
Nous collaborons avec les autorités et les partenaires sociaux et agissons en tant qu'employeur fiable. Nous œuvrons avec clairvoyance et responsabilité sociale.

Polyvalents – Nous proposons des prestations convaincantes
Nous offrons à 155 collaborateurs une activité riche et nous engageons pour la formation professionnelle. Nous exploitons l'une des plus grandes installations photovoltaïques privées de Suisse et nous impliquons aussi en faveur de la société et de la durabilité dans toutes nos activités clés.

Compétents – Nous générons une valeur ajoutée
Nous nous engageons en faveur de la durabilité à tous les niveaux: économique, écologique et social. Nous avons à cœur que notre création de valeur soit durable et nous y veillons dans nos activités quotidiennes.

Agiles – Nous sommes rapides et façonnons l'avenir
Nous favorisons les produits les plus durables, renforçons la traçabilité le long des chaînes logistiques et réduisons autant que possible la pollution environnementale. Nous sommes prêts à relever de nouveaux défis et pensons sur plusieurs générations.

Flexibles – Nous trouvons des solutions axées sur le client
Nous agissons en tenant compte de l'évolution constante des directives et exigences socio-environnementales. Notre conduite est écologique et durable.

1.0.3 WEBSTAR en bref

Légende:

[1] Exercice : d'avril à mars

[2] WEBSTAR ne dispose pas de son propre parc de véhicules et a externalisé ce domaine à son partenaire BT Swiss

Activité principale	**Unité**	**[1] Exercice 21/22**	**[1] Exercice 22/23**	**[1] Exercice 23/24**	**Variation en % (22/23, 23/24)**
Chiffre d'affaires	CHF Mio	140.5	167.7	171.0	2.0
Commandes des clients	Nombre	192'645	209'960	215'665	2.7
Positions de préparation	Nombre	726'629	918'190	1'027'265	11.9
Supply Chain					
Total des produits vendus	Nombre	17'080	15'355	15'040	-2.1
Articles avec label et/ou certificat	Nombre	2'799	3'132	3'414	9.0
Fournisseurs clés	Nombre	100	100	91	-9.0
Fournisseurs certifiés ISO 14001	Nombre	59	56	56	0.0
Accords avec les fournisseurs (achat durable)	Nombre	67	93	120	29.0
Fournisseurs du réseau	Nombre	558	414	380	-8.2
Bâtiment & logistique					
Production d'électricité photovoltaïque	kWh	2'368'598	2'399'520	2'156'460	-10.1
Alimentation du réseau par le photovoltaïque	kWh	2'096'208	2'103'940	1'740'025	-17.3
Utilisation propre du photovoltaïque	kWh	272'390	295'580	416'435	40.9
Achat d'électricité d'origine hydraulique	kWh	262'796	348'500	401'678	15.3
Granulés de bois	Tonnes	79.7	81.0	75.1	-7.3
Consommation d'eau	m^3	1'403	1'247	1'008	-19.2
Vieux papier	Tonnes	12.8	5.6	10.1	80.4
Carton usagé	Tonnes	23.9	31.3	29.6	-5.4
Déchets industriels	Tonnes	42.0	34.0	43.7	28.5
Déchets plastiques	Tonnes	14.8	18.1	20.7	14.4
Déchets spéciaux	Tonnes	5.1	9.2	7.1	-22.8
Société et affaires sociales					
Collaborateurs	Nombre	130	146.0	155.0	6.2
Collaborateurs en FTE	Nombre	125.1	134.1	148.7	10.9
Apprenants	Nombre	13	10	15	50.0
Bornes de recharge pour voitures électriques pour les collaborateurs	Nombre	6	6	13	116.7
[2] Distribution					
Parc de véhicules	Nombre	pas de taxe	37	38	2.7
dont camions électriques	Nombre	pas de taxe	4	5	25.0
dont norme Euro 6	Nombre	pas de taxe	17	17	0.0
dont véhicules 3.5T	Nombre	pas de taxe	16	16	0.0
Émissions de CO_2					
Scope 1	Tonnes	pas de taxe	44	37	-15.9
Scope 2	Tonnes	pas de taxe	0	0	0.0

GRI 2–6

1.0.4 Nos clients

17 000 clients issus de cinq segments différents font confiance à notre vaste assortiment, à notre expertise et à nos services complets.

Les commandes des clients sont traitées le jour même et partent en livraison dès le lendemain. Notre partenaire logistique utilise des outils adaptés afin d'assurer une tournée de livraison aussi écologique qu'efficace et pour optimiser le remplissage des camions.

Notre système de gestion des stocks moderne redirige les commandes les plus petites vers un prestataire externe afin que celles-ci soient expédiées avec un bilan climatique neutre grâce à des programmes de compensation.

Hôtellerie et restauration

→ Vente à emporter, nettoyants chimiques, hygiène des sanitaires, cuisine, cosmétiques hôteliers (agréments)

Santé

→ Produits contre l'incontinence, soins cutanés, traitement des plaies, matériel de soin, désinfection

Industrie et commerce

→ Lingettes d'essuyage et de nettoyage, chiffons, EPI, nettoyants chimiques

Secteur public et des services

→ Hygiène des sanitaires, élimination des déchets, accessoires de nettoyage, nettoyants chimiques

Services généraux

→ Lingettes d'essuyage et de nettoyage, accessoires de nettoyage, nettoyants chimiques

GRI 3-1, 3-2

1.0.5 Analyse de matérialité

Nous avons décidé cette année de rédiger notre rapport de durabilité conformément aux critères de la GRI (Global Reporting Initiative). Grâce à cela, nous souhaitons garantir la transparence ainsi que la comparabilité de nos performances écologiques, sociales et économiques. Les critères de la GRI donnent un cadre international reconnu et éprouvé qui nous permet de représenter nos activités de durabilité de manière claire et structurée.

Dans ce contexte, nous avons aussi pour la première fois eu recours à une analyse de double matérialité. Celle-ci tient aussi bien compte de notre impact sur l'environnement et sur la société que des opportunités et des risques financiers que les enjeux de durabilité soulèvent pour l'entreprise elle-même. L'analyse fait ainsi le lien entre les perspectives des parties prenantes externes et nos intérêts commerciaux internes. Grâce à ces méthodes, nous sommes en mesure d'identifier les thématiques cruciales tant pour nos parties prenantes que pour le succès à long terme de WEBSTAR. Cela nous permet d'orienter notre stratégie de durabilité de manière encore plus précise, mais aussi d'identifier en amont les risques potentiels.

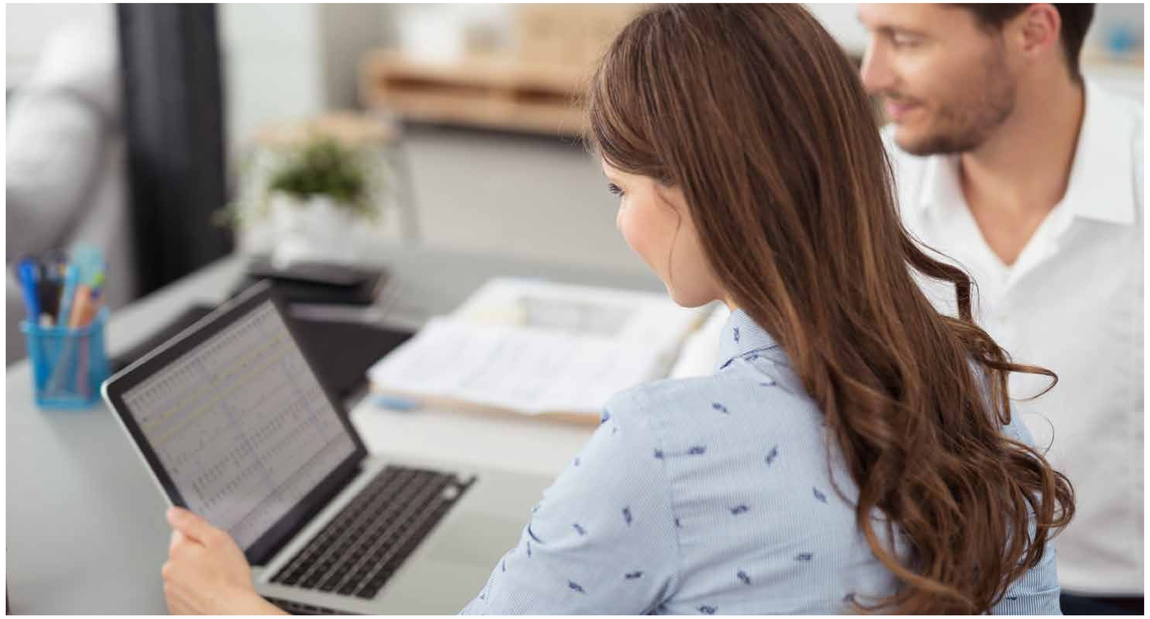
Afin de rédiger notre rapport de durabilité conformément aux critères de la GRI, nous avons suivi une approche globale et méthodique et eu recours aux processus suivants en vue d'identifier les thématiques essentielles.

1. Identification et recueil des enjeux
Dans le cadre d'un atelier de l'équipe de durabilité, un brainstorming et un échange d'expériences ont tout d'abord permis de rassembler les potentiels enjeux en matière de durabilité. Par la suite, les thématiques ont été structurées et les approches et idées qui se recoupaient ont été regroupées.

2. Catégorisation et consolidation
Les thématiques recueillies ont ensuite été analysées, résumées et réparties en huit grands axes. Cela a été réalisé en tenant compte de leur pertinence et des possibles recoupements afin d'assurer clarté et exactitude.

3. Description des thématiques
À la suite de cette catégorisation, nous avons rédigé une description détaillée des huit axes pertinents afin que chaque thématique puisse être clairement compréhensible. Les descriptions comprenaient les aspects suivants: contenu, impact, pertinence et mots-clés relatifs à la matérialité financière.

4. Évaluation de la matérialité financière
ZUn questionnaire détaillé a été élaboré en vue d'évaluer les thématiques environnementales et durables essentielles pour WEBSTAR. Une enquête a été menée au moyen d'un questionnaire structuré et comprenait des entrevues avec de nombreuses parties prenantes pertinentes, dont les propriétaires, les CEO, les collaborateurs des secteurs vente et acquisition ainsi que des experts le long de la chaîne logistique. Les parties prenantes sondées ont été priées d'évaluer l'impact de chaque thématique sur les performances financières, l'évolution de l'entreprise et les risques. Ce faisant, nous avons tout particulièrement tenu compte de l'impact sur les coûts, les bénéfices, la réputation ainsi



que des risques opérationnels, financiers et stratégiques sur une période allant de cinq à dix ans.

Afin de pouvoir réaliser une évaluation fondée, toutes les personnes sondées ont obtenu une description détaillée des différentes thématiques. Ces informations complètes ont permis aux parties prenantes de prioriser les thématiques selon leur matérialité financière et leur importance relative.

5. Évaluation de la matérialité de l'impact

Dans le cadre d'un autre atelier, nous avons réalisé une évaluation de la matérialité portant sur l'impact externe des thématiques. Ce faisant, nous avons évalué pour chaque thématique la matérialité sur l'économie, la société et/ou l'environnement naturel (de nos activités et relations commerciales). Les différentes évaluations des participants à l'atelier ont servi de base à une discussion et à l'évaluation subséquente de l'impact. Nous avons également tenu compte de la probabilité d'occurrence, des conséquences négatives d'une inaction ainsi que des répercussions positives d'un travail de réflexion actif sur chaque thématique. L'évaluation s'est faite selon la même procédure que pour le point «Matérialité financière», l'impact des thématiques étant ici aussi mis en relation dans le sens d'une définition de priorités.

6. Analyse de double matérialité:

Sur la base des résultats de l'évaluation de l'impact et des estimations financières, nous avons réalisé une analyse de double matérialité. Les résultats de celle-ci constituent la base du rapport de durabilité selon les critères de la GRI afin de traiter les thématiques pertinentes de manière transparente et ciblée.

Ce processus structuré permet une identification fondée et globale des enjeux essentiels et garantit la pertinence et la précision de notre rapport de durabilité. Ci-après, ces thématiques sont décrites dans le détail et catégorisées dans le graphique au moyen des évaluations.

Intégrité de l'entreprise / gestion durable

«L'intégrité de l'entreprise / gestion durable» est une thématique centrale qui désigne l'engagement en faveur d'un comportement éthique et d'une gestion responsable. Cela comprend le respect des normes les plus strictes sanctionnées par diverses certifications (ISO et EcoVadis), qui viennent confirmer la qualité ainsi que la durabilité de nos processus et de nos produits. Nous nous engageons au sein d'initiatives planétaires telles que le Pacte mondial des Nations unies afin de garantir que nos pratiques commerciales sont en accord avec les normes internationales..

- → **Impact:** Violation des droits humains, dommages environnementaux, corruption, etc.
- → **Matérialité financière:** License to operate, rôle d'exemple sur le marché, partenariats

Gestion écologique de l'entreprise

Cette thématique comprend la gestion de notre impact sur l'environnement et les ressources. Dans le cas présent, cela ne tient pas compte de notre contribution au changement climatique (qui se trouve dans la thématique CO_2), mais plutôt des enjeux tels que: la consommation de ressources (eau, matériaux, terres, etc.), l'efficacité, la gestion des déchets, l'économie circulaire, les polluants atmosphériques, etc.

Parmi les autres grands axes, on retrouve la promotion de la durabilité sur le lieu de travail, la gestion responsable des ressources en eau et les systèmes de purification de l'air innovants.

→ **Impact:** Consommation de ressources (et donc influence sur la biodiversité et les écosystèmes), qualité de l'eau, des sols et de l'air, etc.
→ **Matérialité financière:** Coûts, régulation (sanctions pécuniaires), réputation, rôle d'exemple sur le marché

Émissions de CO_2

La thématique des «émissions de CO_2» traite de la manière dont les émissions de gaz à effet de serre peuvent être réduites ou contrôlées. Ce faisant, l'accent est mis sur des approches telles que l'efficacité énergétique des bâtiments industriels, la défossilisation, l'optimisation de la logistique et du transport ainsi que l'amélioration des procédés de création de valeur.

→ **Impact:** Changement climatique, écosystèmes (conséquences climatiques), qualité de vie, etc.
→ **Matérialité financière:** Régulation croissante, fidélisation client, réputation, rôle d'exemple

Égalité des chances et inclusion/culture

La thématique «égalité des chances et inclusion/culture» comprend la promotion d'un environnement de travail dans lequel tous les collaborateurs jouissent des mêmes droits et des mêmes chances. Cela inclut le soutien actif à la diversité et à la garantie d'une égalité salariale pour un travail égal. L'objectif est de créer une culture de l'intégration dans laquelle chaque personne se sent respectée et valorisée. Cela inclut aussi (dès lors que possible) des mesures telles que les horaires et les modèles de travail flexibles, le télétravail, la prévention de la discrimination, etc.

→ **Impact:** Délestage des systèmes d'assurances sociales, bien-être et santé des collaborateurs, promotion de l'égalité des sexes et de l'inclusion sur le marché du travail, sensibilisation, etc.

→ **Matérialité financière:** Rôle d'exemple sur le marché, productivité et motivation, coûts/absences pour cause de maladie, accès à des spécialistes qualifiés/employeur attrayant, etc.

Formation des employés

La«formation des employés» est une thématique centrale qui se rapporte au développement et au soutien global des collaborateurs afin qu'ils puissent atteindre leur plein potentiel au travail. Cela comprend la promotion de jeunes talents ainsi que la formation continue de tous les collaborateurs. Les formations initiales et continues constituent un élément clé garantissant que leurs connaissances et leurs aptitudes font l'objet d'un approfondissement constant afin d'évoluer professionnellement et de contribuer avec succès au développement de l'entreprise.

→ **Impact:** Qualité des prestations, satisfaction des clients et des collaborateurs, savoir-faire concernant le marché du travail/employabilité, niveau de vie
→ **Matérialité financière:** Productivité, savoir-faire, coûts, satisfaction des collaborateurs, accès aux spécialistes/pénurie de spécialistes

Sécurité au travail et santé

Cette thématique comprend les conditions-cadres à instaurer afin d'assurer un environnement de travail sain et sûr dans lequel les collaborateurs sont satisfaits. La sécurité au travail, notamment dans les opérations logistiques, est une priorité absolue, aussi, les normes de sécurité et les formations régulières sur la prévention des accidents sont une composante essentielle. Il est également crucial de veiller à ce que les postes de travail au bureau et dans l'entrepôt soient agencés de manière ergonomique afin de réduire la charge physique. La santé psychologique, grandement influencée par la charge de travail, l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle et le climat, font aussi partie de la thématique. L'objectif est que tous les colla-

borateurs se sentent bien et valorisés afin d'atteindre leur plein potentiel.

→ **Impact:** Santé et bien-être des collaborateurs, délestage du système de santé, etc.
→ **Matérialité financière:** Coûts/absences, productivité, réglementations et amendes, primes d'assurances, réputation/licence to operate, etc.

Assortiments, prestations et innovations durables

À titre de société commerciale vendant des consommables, nous sommes dans un secteur particulièrement tendu en matière de la durabilité. L'acquisition et l'utilisation des matières premières ainsi que le cycle de vie des produits sont des enjeux cruciaux. La thématique «Assortiments et prestations durables» désigne le fait de concevoir des assortiments écologiques en accroissant la part de produits possédant des caractéristiques de durabilité reconnues (labels). En outre, les clients profitent de formations et de conseils afin de prendre des décisions durables en matière d'acquisition.

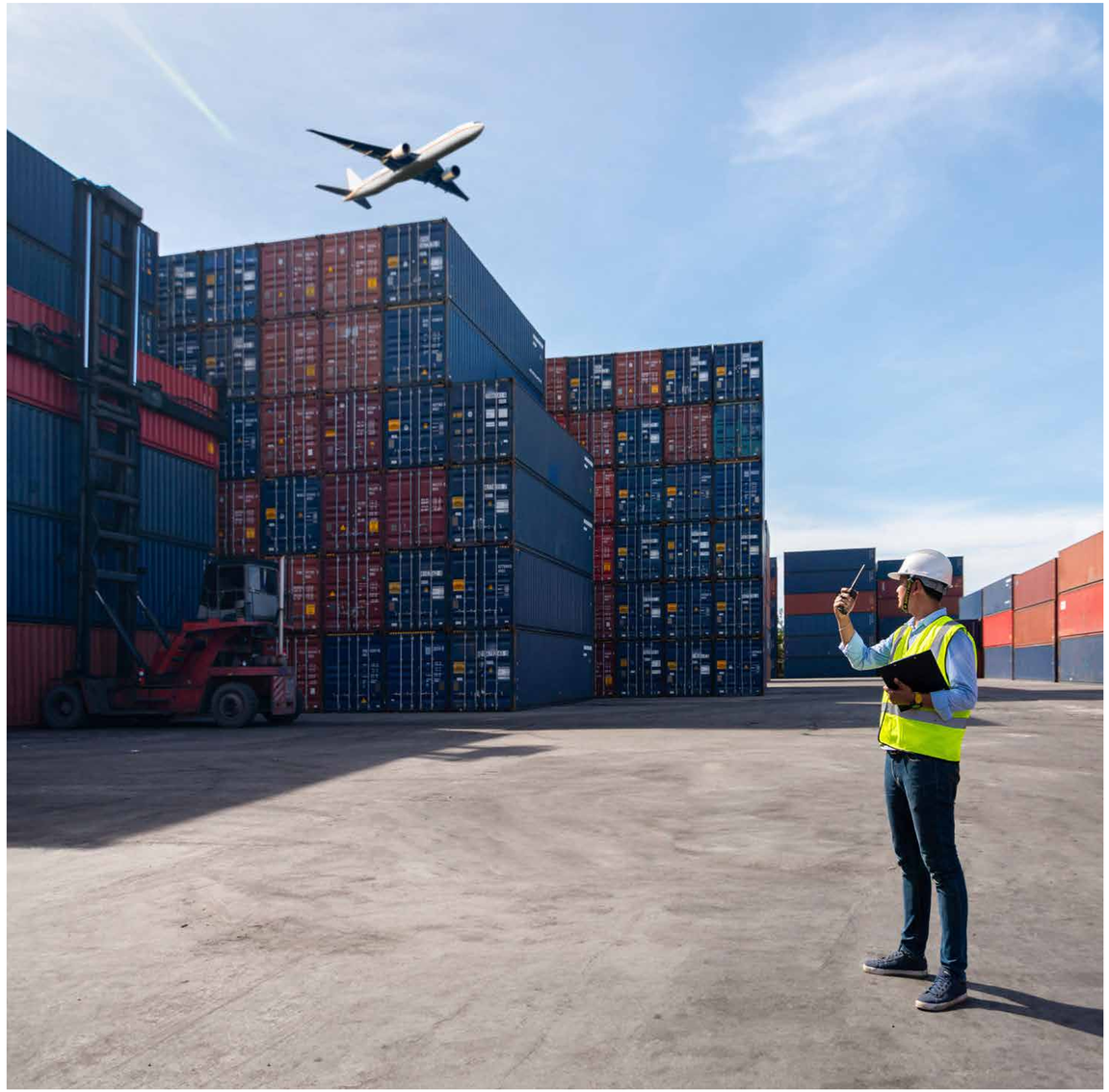
→ **Impact:** Consommation de ressources, déforestation/écosystèmes, qualité de l'eau, des sols et de l'air, droits humains et du travail le long de la chaîne logistiquee

→ **Matérialité financière:** Coût, réputation, régulations, fidélisation client

Approvisionnement durable

La thématique de l'«approvisionnement durable» comprend l'élaboration de circuits d'approvisionnement responsables et durables. Les droits humains et le contrôle des risques le long de la chaîne logistique sont des aspects centraux afin de veiller à ce que les normes écologiques et sociales soient bien respectées. Une gestion efficace des fournisseurs est indispensable afin de garantir la transparence et la responsabilité dans tous les procédés d'approvisionnement. Il en va de même pour le dialogue ciblé avec les fournisseurs afin de favoriser les innovations ou l'amélioration des processus de production.

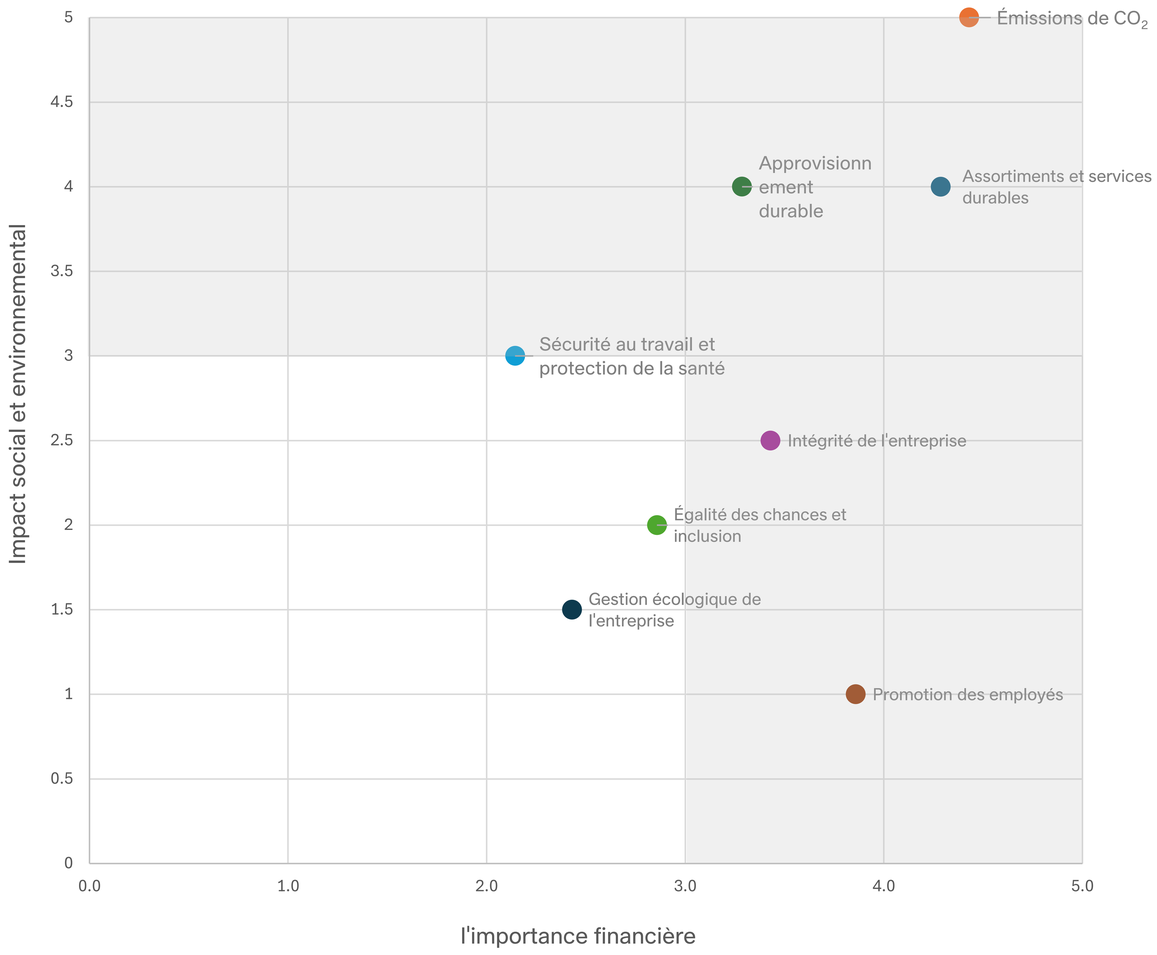
→ **Impact:** Déforestation et détérioration des écosystèmes, consommation de ressources, droits humains et conditions de travail, émissions liées au transport (changement climatique), etc.



→ **Matérialité financière:** Pénuries d'approvisionnement, risques de réputation, réglementation accrue, fidélisation client, etc.

L'analyse de double matérialité montre que les émissions de CO_2, les assortiments et services durables ainsi que l'approvisionnement durable sont les thématiques les plus importantes pour notre entreprise. Il s'agit d'enjeux cruciaux tant pour nos parties prenantes que pour l'impact social et écologique. Tandis que la plupart des thématiques présentent une grande importance sur les deux tableaux, la matérialité financière de la formation des employés est nettement plus importante que son impact éventuel. La gestion écologique de l'entreprise, l'égalité des chances et l'inclusion sont également considérées comme des enjeux clés, mais avec une influence moindre sur la situation globale. Ils restent néanmoins un élément central de notre stratégie de durabilité.

Matrice de matérialité



1.0.6 Objectifs en cascade et stratégie de durabilité

Nos objectifs en cascade suivent une évolution logique qui commence au niveau de la vision, passe par les objectifs stratégiques pluriannuels – le tout, en accord avec les thématiques essentielles et les 3 piliers de notre stratégie de durabilité – et va jusqu'aux ambitions personnelles de nos collaborateurs. Cela nous permet de garantir un processus cohérent de définition des objectifs et de nous assurer que nos mesures qui en découlent sont conformes à notre vision.

1.0.7 Notre objectif stratégique

«NOUS SOMMES LE GROSSISTE LE PLUS DURABLE DU SECTEUR»

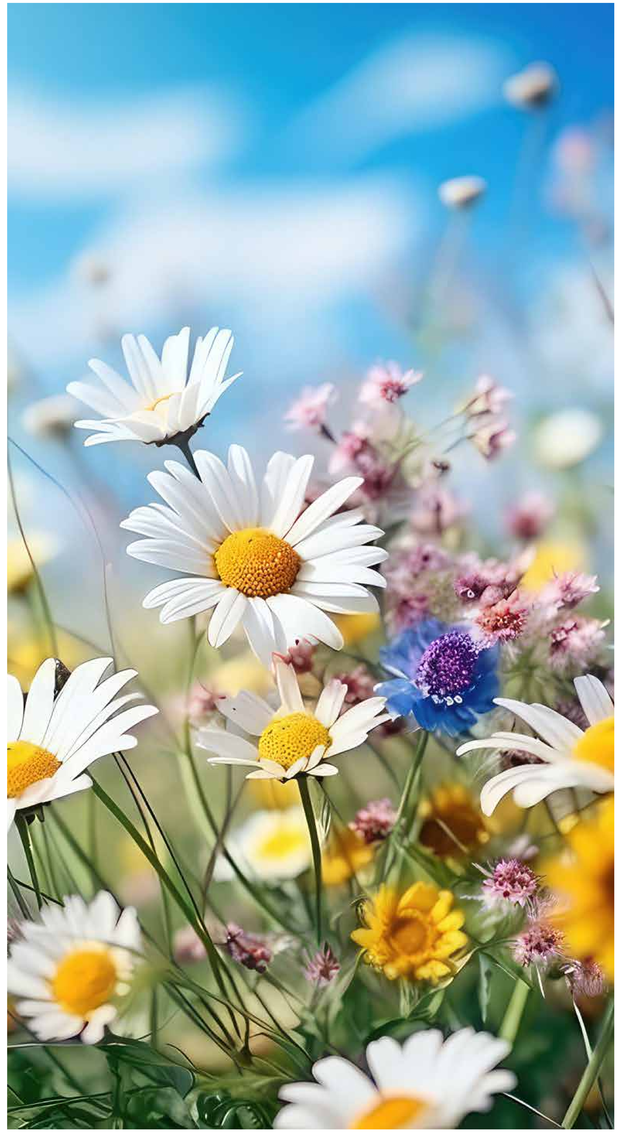
- → Nous nous engageons en faveur de la durabilité à tous les niveaux: économique, écologique et social.
- → Nous avons à cœur que notre création de valeur soit durable et nous y veillons dans nos activités quotidiennes.
- → Nous promouvons des produits répondant à des normes de durabilité élevées, créons de la transparence dans la traçabilité des chaînes d'approvisionnement et réduisons l'impact environnemental chaque fois que possible.
- → Nous sommes prêts à relever de nouveaux défis et à planifier sur plusieurs générations.
- → Nous réagissons consciemment et prudemment aux directives et exigences sociales et environnementales en constante évolution.
- → Nous adoptons un comportement respectueux de l'environnement et durable.

1.0.8 Nos objectifs

Chez WEBSTAR, la durabilité est entièrement intégrée à la stratégie globale de l'entreprise. Sur la base de celle-ci, nous définissons à chaque début d'exercice des objectifs spécifiques, mesurables et datés avant d'identifier et de mettre en place des projets adaptés. Le comité de coordination est responsable de l'exécution des objectifs de durabilité dans l'entreprise. Il surveille de manière continue les progrès des mesures, les résume chaque année dans le cadre d'un rapport et les quantifie.

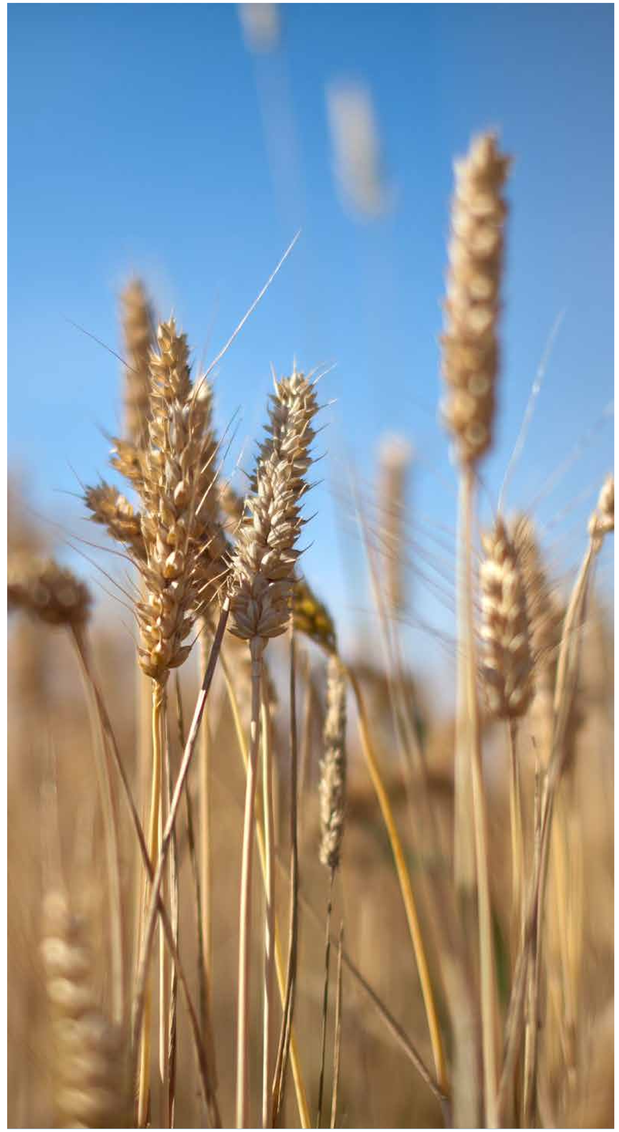
Ci-dessous, vous trouverez un aperçu des objectifs que nous avons définis et de la manière dont nous les avons concrétisés lors de l'exercice 23/24.

Pilier	Objectifs exercice 23/24	Statut	
Approvisionnement durable et assortiment	Les 100 fournisseurs clés ont signé la directive « achat durable » et/ou le code de conduite	●	Objectif atteint
	Nous atteignons les pourcentages suivants d'articles portant un label de durabilité		
	→ 60% dans le domaine Nappage	●	Objectif atteint
	→ 30% dans le domaine Vaisselle mono-usage	●	Objectif atteint
	→ 40% dans le domaine Toilettes / salle d'eau	●	Objectif atteint
	→ 10% dans le domaine Nettoyants chimiques	●	Objectif atteint
	Les ventes réalisent un chiffre d'affaires supplémentaire de CHF 3,5 millions avec des produits durables	●	Objectif atteint
	Nous mettons l'accent sur les produits durables et réalisons une croissance annuelle de 1% supérieure à la moyenne des autres groupes d'articles	●	Objectif atteint
Environnement, ressources et protection du climat	Nous sommes certifiés ISO 14001	●	Objectif atteint
	Nous élaborons et promouvons avec nos partenaires des services innovants dans le domaine de l'économie circulaire / Mesure : gagner au moins 3 clients pour le WEBSTAR Tork PaperCircle	●	Non atteint
	Nous encourageons l'introduction de la gestion environnementale ISO 14001 chez notre prestataire de services de transport	●	Objectif atteint
	Notre prestataire de services de transport a décidé d'étendre sa flotte de camions électriques avec trois véhicules supplémentaires	●	Nicht erreicht
	Nous établissons un bilan CO_2 (scope 1+2) et posons la première pierre de notre démarche pour devenir une entreprise neutre en CO_2.	●	Objectif atteint
Collaborateurs, société	Nous, les collaborateurs, vivons et intégrons la durabilité Newsletter régulière pour les collaborateurs, boîte à idées, mise en œuvre de la mission de vision	●	Objectif atteint
	Nous rédigeons notre rapport annuel sur le développement durable	●	Objectif atteint
	Nous continuons à investir dans l'avenir professionnel des jeunes dans le domaine de la logistique Nous concluons au moins 3 contrats d'apprentissage	●	Objectif atteint
	Nous investissons dans l'avenir professionnel des jeunes dans le domaine commercial Nous concluons au moins un contrat de travail avec le programme Young Talent	●	Objectif atteint



Nos objectifs futurs:

Pilier	Objectifs à partir de exercice 24/25	Statut
Approvisionnement durable et assortiment	Nous mettons à la disposition de nos clients un tableau de bord de la durabilité (ingreen)	31.03.2025
	Nous réalisons 50% de notre chiffre d'affaires total avec des articles durables	31.03.2027
	Nous atteignons les pourcentages suivants d'articles (nombre d'articles) avec un label de durabilité	
	→ 65% dans le domaine Nappage	31.03.2026
	→ 38% dans le domaine Vaisselle mono-usage	31.03.2026
	→ 45% dans le domaine Toilettes / salle d'eau	31.03.2026
	→ 13% dans le domaine Nettoyants chimiques	31.03.2026
	Nos fournisseurs clés ont signé notre Code de conduite et/ou la directive « Achat durable »	31.03.2025
	Nous réalisons 5 audits sur site axés sur la responsabilité sociale des entreprises chez nos fournisseurs	31.03.2025
Environnement, ressources et protection du climat	Nous mettons en œuvre deux projets d'économie circulaire en collaboration avec nos fournisseurs	31.03.2025
	Nous réalisons un bilan carbone complet (scope 1-3) et posons la première pierre de la décarbonisation	31.03.2026
	Élaboration d'un plan d'action avec un objectif net zéro en collaboration avec le SBTi	31.03.2026
	Avec le WEBSTAR Tork PaperCircle, nous augmentons la part de 50% des 3,4 tonnes de CO_2e économisées jusqu'à présent	31.03.2025
	Nous sommes certifiés ISO 14001	31.03.2025
	Objectif du scope 1: réduire les émissions de CO_2 de 20%, de 37 t (au 31 mars 2024) à 29,6 t	31.03.2027
	Objectif du scope 2: nous continuons à miser exclusivement sur les énergies renouvelables et restons exempts d'émissions (0 t)	31.03.2027
	Objectif de réduction du scope 3: réduire de 5% les émissions du scope 3 de 4,1 t par habitant	31.03.2027
	Augmenter le taux d'autarcie (actuellement 44%) de 20% avec des modules de stockage	31.03.2030
Collaborateurs, société	Nous obtenons 74 points chez EcoVadis	31.12.2025
	Nous sommes un membre actif de United Nations Global Compact	31.12.2025
	Nous, les collaborateurs, vivons et intégrons la durabilité Lettre d'information régulière aux collaborateurs, boîte à idées, formation des collaborateurs	31.03.2025
	Nous formons nos collaborateurs à nos politiques d'entreprise (environnement, droit du travail, éthique, anti-corruption, code de conduite, loi sur la protection des données)	31.03.2025
	Notre engagement en faveur de la durabilité est mieux perçu par nos clients que celui de nos concurrents. L'objectif est d'obtenir une moyenne d'au moins 4 points sur 5 lors de l'enquête de satisfaction client	31.03.2026
	Nous établissons notre rapport annuel de durabilité selon la norme GRI	31.03.2025
	Nos collaborateurs sont satisfaits de WEBSTAR en tant qu'employeur. L'objectif est d'obtenir une moyenne d'au moins 3,5 points sur 5 lors de l'enquête de satisfaction des collaborateurs	31.03.2025
	Elaboration d'un concept de formation pour l'ensemble du personnel	31.03.2025
	Amélioration de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (régime de travail à domicile > 1 jour)	31.03.2025
	Réduction de 10% des absences de courte durée pour cause de maladie	31.03.2025
	Nous soutenons des organisations caritatives par des dons en nature ou en espèces	31.03.2025
	Nous continuons à investir dans l'avenir professionnel des jeunes dans le domaine de la logistique et du commerce. Nous concluons au moins 3 contrats d'apprentissage.	31.12.2025



Mathias Bommer

Regina Gehr

Laura Lang

Lara Manz

Jarno Slagmolen

GRI 2-13, 2-14, 2-17

1.0.9 Comité de coordination

Le comité de coordination dédié est responsable du développement durable de l'entreprise. Il est composé de personnes issues de différents départements et collabore avec des cadres et spécialistes de toute l'entreprise afin, d'une part, d'intégrer dans leur travail leurs idées précieuses pour répondre aux évolutions dans leurs spécialités ainsi que sur le marché et, d'autre part, de veiller à ce que tous les secteurs de WEBSTAR soient le plus dynamiques possible. Le comité est dirigé par Mathias Bommer et rend compte directement au CEO, Markus Heiniger. Ce dernier ratifie les rapports et les thématiques essentielles. Le comité à la coordination de la durabilité discute tous les enjeux actuels dans le cadre d'une séance mensuelle. Les thématiques et décisions importantes qui en résultent sont présentées par le responsable de la durabilité lors de la réunion mensuelle de la direction. L'unique directeur général participe à toutes les réunions de la direction et est mis au courant des dernières évolutions sur tous les enjeux. Le responsable de la durabilité est chargé de la gestion opérationnelle de la durabilité tandis que le directeur général prend les décisions finales.

Qui plus est, le comité de coordination favorise aussi le dialogue actif avec les parties prenantes externes, notamment les clients et fournisseurs. Le comité de coordination est composé des membres suivants:

- Mathias Bommer, directeur Marketing & Category Management
- Regina Gehr, directrice des ressources humaines
- Laura Lang, Marketing Manager
- Lara Manz, responsable qualité et durabilité
- Jarno Slagmolen, responsable Logistique

Le rapport de durabilité a été établi par le comité de coordination dédié et est accessible publiquement sur le site de WEBSTAR.

1.0.10 Nous vivons et incarnons la durabilité

Pour cet exercice, l'un de nos objectifs de durabilité était le suivant: nous, collaborateurs et collaboratrices, appliquons et incarnons la durabilité. Pour WEBSTAR, il est important d'impliquer tout le personnel dans les activités de durabilité de l'entreprise afin que chaque collaborateur puisse assimiler cette thématique. Afin de concrétiser cet objectif, nous nous sommes concentrés sur trois domaines.

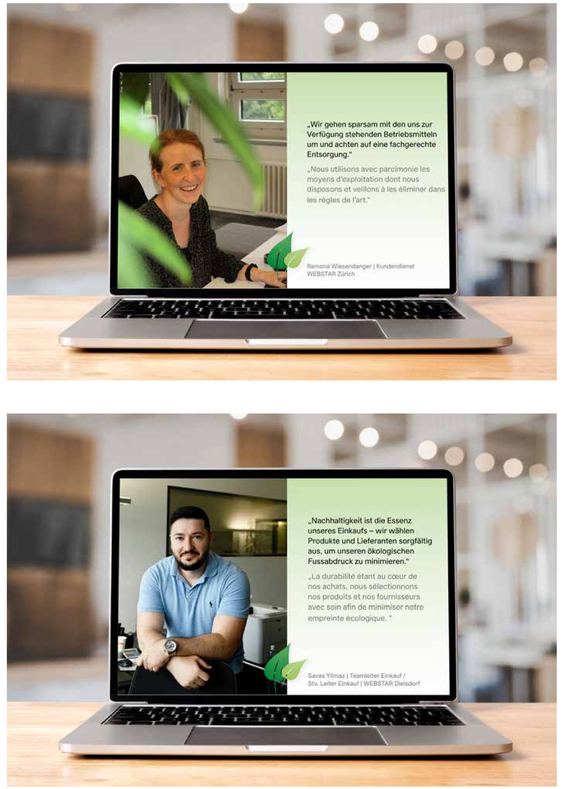
- **La mise en œuvre de la vision, de la mission et du principe directeur à titre de devise de l'année**
- **Une newsletter interne sur la durabilité envoyée régulièrement**
- **Une boîte aux lettres à idées: mise en place des suggestions du personnel**

Une vision, un principe directeur et une mission

En 2023, WEBSTAR a élaboré une vision, un principe directeur et une mission. «Nous pensons en générations et agissons de concert», telle est notre vision. Celle-ci aide chaque collaborateur WEBSTAR à trouver une orientation sur le long terme, comme l'aiguille d'une boussole qui nous montre la route que nous voulons suivre dans l'obscurité. La vision, la mission et le principe directeur de WEBSTAR servent ainsi de guide et veillent à ce que nous restions en bonne voie aujourd'hui comme demain. Ce projet n'a pas été conçu selon une approche descendante, tout le personnel a été impliqué dans le processus. Chaque équipe a élaboré pour son département une mission dérivée de la vision et du principe directeur.

Afin que les collaborateurs puissent incarner la vision, le principe directeur et la mission, nous en avons fait notre devise pendant l'exercice et avons mis en œuvre les activités suivantes.

- Tout au long de l'exercice, nous avons profité des réunions pour discuter du sujet et de la manière dont chaque équipe pouvait contribuer à la mise en œuvre de la mission.
- Nous avons accroché des affiches avec notre mission sur toutes les portes de bureau et avons imprimé notre vision sur les bouteilles d'eau et les gobelets à café afin que la thématique soit visuellement présente au quotidien.
- Nous avons ajouté à l'écran de verrouillage de tous les ordinateurs une image et un message personnel de chaque collaborateur sur notre vision, qui changeaient chaque semaine.



Écran de verrouillage

Bouteilles d'eau avec notre vision

Newsletter interne sur la durabilité

WEBSTAR informe régulièrement ses collaborateurs de ses activités de durabilité au moyen d'une newsletter interne. Au cours de l'exercice 23/24, cinq newsletters internes sur les thématiques suivantes ont été envoyées.

1. **Sammelsack.ch - Bring Plastic Back**
2. **Aperçu de toutes les suggestions des collaborateurs mises en place depuis la boîte à idées.**
3. **Liste des mesures de durabilité les plus importantes prises par WEBSTAR**
4. **Informations relatives à notre empreinte carbone actuelle**
5. **Note EcoVadis actuelle et mobilité durable**

WEBSTAR

Regardez ici un documentaire passionnant sur le changement climatique. (en allemand)

Newsletter sur la durabilité #4 | 23

La durabilité chez WEBSTAR – Aperçu

Chère équipe WEBSTAR
Afin que nos clients et nous-mêmes puissions y voir plus clair, nous avons rassemblé ci-dessous les principaux éléments de nos performances de durabilité. Nous sommes persuadés qu'à l'avenir, avec votre aide, nous irons encore plus loin et que nous nous rapprocherons de notre objectif, à savoir devenir le «grossiste le plus durable du secteur». Merci pour votre soutien!

Produits durables
Notre assortiment compte plus de 3'100 articles portant un label de durabilité et nous sélectionnons nos fournisseurs et notre chaîne d'approvisionnement avec transparence et rigueur.

Photovoltaïque
Nous exploitons la plus grande installation photovoltaïque du canton de Zurich. 7'800 panneaux solaires couvrant une surface de plus de 13'000 m² et produisant près de 2,5 millions de kWh d'électricité. De l'énergie verte pour environ 625 maisons individuelles ou 1'000 appartements.

Registres terrestres
90 km de registres terrestres ont été posés pour réguler la température des stocks au standard Minergie. L'étendue de la surface permet au bâtiment de se passer de chauffage et de climatisation.

Économies de ressources
Les 2'000 luminaires ont été remplacés par des LED, ce qui a permis de réduire la consommation d'électricité de 57%. Depuis 2017, notre électricité provient à 100% de l'énergie hydraulique suisse. Nos bureaux sont chauffés avec des granulés de bois respectueux de l'environnement.

Recyclage
Notre plan de gestion des déchets garantit que le bois, le papier, le carton, le verre, le PET, l'aluminium et, depuis peu, le plastique sont recyclés ou éliminés de façon adéquate.

Employeur durable
Nous sommes un employeur attrayant, fiable et équitable pour plus de 340 collaborateurs avec égalité salariale et une entreprise formatrice favorable à la pratique du sport de haut niveau avec 15 places de formation.

Transport
Nous assurons nos livraisons au moyen de nos quatre camions électriques ou de véhicules répondant à la norme EURO-6. Depuis juillet 2012 déjà, toutes les livraisons de colis sont assurées par DPD et neutres en CO_2.

Certifications
Depuis 2013, WEBSTAR détient le certificat ISO 14001 pour les systèmes de gestion environnementale. Par ailleurs en 2023, nos performances en matière de développement durable nous ont permis de décrocher la médaille d'argent EcoVadis.

Newsletter sur la durabilité (en haut) boîte aux lettres à idées (à droite)

Boîte aux lettres à idées à idées

La boîte aux lettres à idées offre aux collaborateurs un moyen de soumettre leurs suggestions de manière simple à l'aide d'une carte envoyée à l'entreprise Toutes les suggestions sont examinées par l'équipe de durabilité et documentées dans le système de gestion à des fins de cartographie des processus. Au cours de l'exercice 23/24, 12 suggestions ont été déposées, dont 9 idées en lien avec la durabilité. Parmi ces 12, 8 ont été mises en œuvre. WEBSTAR a p. ex. accru le nombre de bornes de recharge pour les véhicules électriques de ses collaborateurs, passant ainsi de 6 à 13. Une réunion d'information sur l'électromobilité avec essais routiers a été organisée pour les commerciaux. En outre, des distributeurs de nourriture et des micro-ondes supplémentaires ont été mis à la disposition des collaborateurs.

1.1. Intégrité de l'entreprise / gestion durable

GRI 2-23, 3-3

1.1.1 Agenda 2030 pour le développement durable

Les 17 objectifs de développement durable des Nations unies avec leurs 169 sous-objectifs constituent l'élément central de l'Agenda 2030. Ils tiennent compte de la dimension économique, sociale et écologique du développement durable de manière équilibrée et réunissent pour la première fois la lutte contre la pauvreté et le développement durable au sein d'un seul et même agenda.

Les ODD (objectifs de développement durable) devraient être atteints d'ici 2030 dans le monde entier et par tous les membres de l'ONU. L'on demande à tous les États de résoudre ensemble les défis mondiaux les plus urgents. La Suisse doit elle aussi mettre en place ces objectifs nationaux. En outre, des incitations devraient être créées afin que davantage d'acteurs non gouvernementaux cherchent à contribuer activement au développement durable.

Chez WEBSTAR, nous prenons nos responsabilités au sérieux. Nous tenons compte des 17 ODD ainsi que de leurs 169 sous-objectifs et souhaitons apporter notre contribution. Nous y travaillons intensivement et avec un engagement fort – jour après jour. Dans des groupes de travail internes, nous avons analysé les objectifs sur lesquels nous pouvons agir parmi les 17 et en avons identifié 9.

Bonne santé et bien-être

- Les collaborateurs sont à la base du succès de WEBSTAR. Créer un environnement sain et sécurisé est une préoccupation centrale de l'entreprise. Pour ce faire, les formations constituent un outil essentiel. Seuls les collaborateurs formés travaillent dans la zone de réception des produits chimiques et les préparateurs de commandes suivent des formations régulières afin de manipuler ces substances en toute sécurité.
- En vertu de l'accord sur le transport international des marchandises dangereuses par route (ADR), notre partenaire BT Swiss GmbH embauche uniquement des chauffeurs de camion disposant des certifications nécessaires. Les véhicules de transports utilisés dans ce but disposent tous des autorisations ADR correspondantes.
- Lors du premier achat d'un produit chimique, nos clients reçoivent des informations sous la forme d'une fiche de données de sécurité (FDS). Cette FDS comprend toutes les informations importantes pour les utilisateurs concernant les dangers potentiels du produit et indique comment bien le manipuler, s'en protéger, le stocker, le transporter et l'éliminer ainsi que la procédure à suivre en cas d'accident.

Éducation de qualité

- Nous continuons d'investir dans l'avenir professionnel des jeunes dans le secteur logistique et formons chaque année au moins trois logisticiens.
- Nous encourageons les collaborateurs à développer leurs compétences professionnelles et apportons un soutien pour les formations nécessaires.
- Grâce au programme Young Talent, nous soutenons la formation continue en interne de jeunes spécialistes. Durant cet exercice, nous avons permis à un apprenti logisticien d'entrer dans le secteur commercial et le formons dans le domaine des achats.
- Nous offrons la possibilité d'une carrière professionnelle du bas de l'échelle jusqu'en haut. Il est par exemple possible de commencer par un apprentissage avec formations en cours d'emploi et d'arriver au niveau de la direction.
- Depuis quelques années nous entretenons une collaboration réussie dans le domaine de la formation d'espoirs du sport avec le Gras

shopper Club de Zurich. Nous permettons aux jeunes talents de réaliser un apprentissage chez nous tout en suivant leur carrière de sportif professionnel.

Égalité entre les sexes

→ Diversité dans l'entreprise: l'égalité de traitement et des chances pour chaque individu dans l'entreprise est une évidence pour nous, quels que soient les facteurs internes comme la couleur de peau, la nationalité, l'origine sociale, les éventuels handicaps, l'orientation sexuelle, les convictions politiques ou religieuses ainsi que le sexe et l'âge ou les facteurs externes comme l'expérience professionnelle et le statut matrimonial. Nous sommes fiers que des collaborateurs originaires de 19 pays différents avec des projets de vie variés s'engagent jour après jour pour notre entreprise.

→ Salaire égal pour un travail égal: en Suisse, tous les individus ont un droit constitutionnel à un salaire égal pour un travail égal. WEBSTAR offre à ses employés une rémunération compréhensible, juste, fiable et compétitive par rapport au minimum légal. WEBSTAR est tenu de prouver tous les quatre ans, par le biais d'un outil d'analyse de standards de l'administration fédérale, que la loi sur l'égalité salariale est bien respectée.

→ Compatibilité entre vie familiale et travail: Dès lors que cela est possible, nous proposons à nos employés des horaires flexibles, du télétravail et des postes à temps partiel. De manière générale, nos horaires de travail sont strictement conformes aux prescriptions légales. Les heures supplémentaires éventuelles sont compensées financièrement ou par des congés.

Énergie propre et d'un coût abordable

→ Notre installation photovoltaïque produit près de 2 500 000 kWh d'énergie verte chaque année, dont nous utilisons 10% avant d'injecter le reste dans le réseau électrique.

→ Suite à notre demande, notre partenaire logistique BT Swiss AG a modernisé sa flotte de véhicules de manière continue et a investi dans des camions électriques. Elle en compte aujourd'hui 5. Les autres répondent à la norme Euro 6. Leurs batteries sont rechargées avec l'électricité solaire que nous produisons.

→ Les petites livraisons sont effectuées par DPD. Depuis 2012, DPD compense les émissions inévitables dues au transport par une contribution climatique volontaire pour des projets de développement durable..

Travail décent et croissance économique

→ Nous veillons à ce que nos partenaires respectent de manière conséquente notre code de conduite professionnelle d'un bout à l'autre de notre chaîne d'approvisionnement et ne tolérons ni le travail des enfants, ni la discrimination basée sur le sexe, l'ethnie, la culture ou la religion.

→ Lors de l'exercice 23/24, 120 fournisseurs clés, qui représentent 90% de notre chiffre d'affaires, ont signé notre directive «Approvisionnement durable» et/ou notre code de conduite.

Industrie, innovation et infrastructure

→ Nous nous efforçons de développer notre assortiment en y intégrant des produits innovants et écologiques et entretenons un échange actif avec nos fournisseurs. Outre les facteurs économiques, les chiffres clés de la durabilité font désormais partie intégrante de notre entretien annuel avec ces derniers.

En tant que grossiste, nous sommes intimement convaincus qu'il est en notre pouvoir de faire avancer l'innovation dans le domaine des solutions produits grâce à des valeurs cibles clairement définies avec nos fournisseurs et une demande constante. Avec notre partenaire stratégique Essity, nous avons même une feuille de route de durabilité à long terme.

«Tork Natur» est une nouvelle gamme de produits de notre portefeuille qui non seulement donne des informations sur la durabilité, mais qui est également produite en préservant au maximum les ressources. En raison de sa structure plus rigide, la technologie de papier utilisée (papier TAD/Atmos structuré par rap

port au papier crêpé sec) nécessite en fin de compte moins de matière, ce qui permet de réduire nettement le l'empreinte carbone.

→ Nous avons dans notre assortiment le premier gobelet en carton entièrement recyclable avec les déchets papier. Le gobelet Only Paper de Naturstar fait partie d'une nouvelle génération à usage unique sans revêtement plastique. L'intérieur est recouvert d'une couche protectrice à base aqueuse qui reste durablement stable. Ainsi, ils conviennent parfaitement au recyclage avec les déchets papiers – aucun résidu, aucun plastique, que du papier.

«Tork Natur», gobelet Only Paper

→ Nous avons continué de développer notre assortiment en y ajoutant des produits de nettoyage écologiques et innovants. Nous avons en grande partie remplacé les articles de nettoyage traditionnels par les produits Eco de la marque Dr.Schnell. Les bouteilles PET sont entièrement fabriquées à partir de matériaux recyclés et tous les cartons sont certifiés FSC. Par ailleurs, nous avons intégré à notre assortiment la gamme Green Care Professional avec les nettoyants écologiques de la marque Tana. Ces produits de Tana et de Dr.Schnell sont certifiés Cradle to Cradle et écolabel européen.

Consommation et production responsables

→ L'intégralité des déchets et matières recyclables générés par les processus de l'entreprise est saisie dans notre système de gestion environnementale et nous définissons des mesures là où cela est nécessaire. Le carton, le papier, l'aluminium et le plastique viennent par exemple alimenter l'économie circulaire..

→ Notre responsabilité de distributeur durable au sérieux en recourant dès que cela est possible à des matières premières renouvelables. Parmi lesquelles, entre autres, le papier, le carton, la bagasse, le papier d'herbe et quelques autres. Nous ajoutons constamment à notre assortiment des produits répondant aux normes de durabilité les plus strictes.

→ Nous veillons à la transparence et à la traçabilité le long des chaînes de production et d'approvisionnement et guidons, par le choix de nos fournisseurs, la réduction de la pollution dans la production, le transport, le conditionnement et l'élimination des déchets.

→ Nous favorisons les produits écologiques et développons de manière continue notre assortiment pour nos clients. Plus de 3400 de nos articles disposent déjà d'un label environnemental reconnu, sont considérés comme durables ou font partie d'une gamme de produits écologiques.

Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

→ Utilisation de notre propre installation photovoltaïque de 13 077 m².

→ Nous avons renoncé aux combustibles fossiles et utilisons un chauffage aux granulés de bois.

→ Nous n'utilisons plus le chauffage et la climatisation dans le bâtiment de l'entreprise (circuits enterrés/Minergie).

→ Nous avons équipé notre bâtiment de près de 2000 lampes à LED dernier cri. La consommation d'électricité a ainsi pu être réduite de 57%.

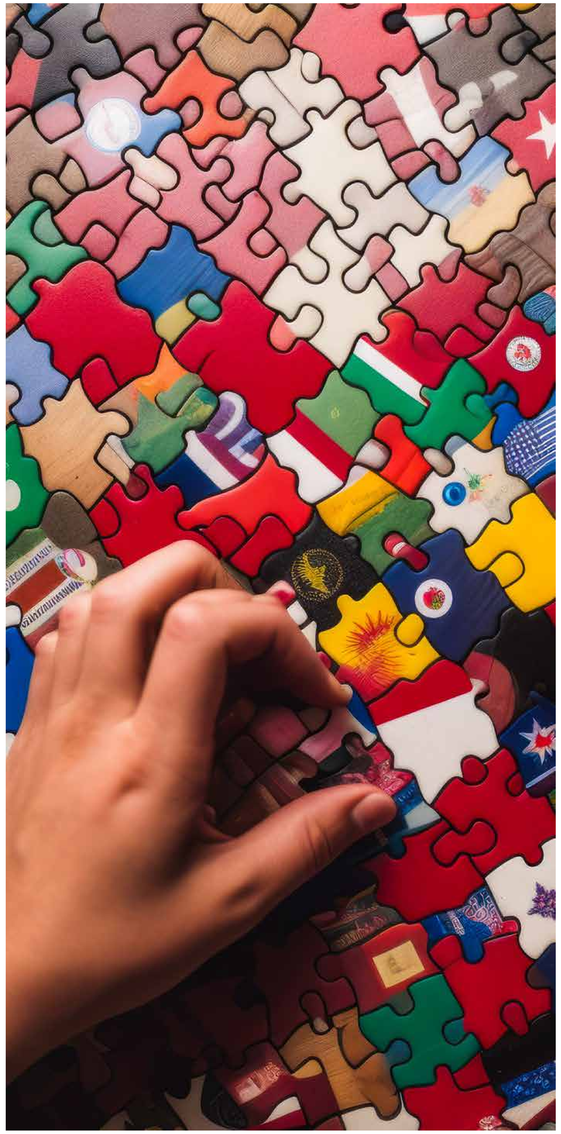
→ Nous proposons 13 stations de recharge pour véhicules électriques à nos collaborateurs.

→ Nous disposons de trois stations de recharge pour camions électriques.

→ Nous soutenons à titre de partenaire logistique officiel le canton de Berne dans son projet novateur «Bring Plastic back» ayant pour but de collecter le plastique domestique (www.sammelsack.ch)

Vie terrestre

→ Autour du bâtiment de l'entreprise, on trouve 18 325 m² de prairies ainsi qu'un biotope de 1700 m² à l'état naturel avec des mégaphorbiaies et des roselières. Sur tout le terrain, nous avons exclusivement planté des arbres, buissons et plantes vivaces indigènes. Cela offre ainsi un espace de vie idéal pour les abeilles, les insectes, les oiseaux sauvages et autres formes de vie qui assurent l'équilibre de la biodiversité.



GRI 2-23

1.1.2 Pacte mondial des Nations unies

Depuis janvier 2024, WEBSTAR a rejoint le Pacte mondial des Nations unies et soutient ainsi la vision d'une économie plus inclusive et durable au profit de tous les individus, de toutes les communautés et de tous les marchés, aujourd'hui comme demain.

WEBSTAR embrasse ainsi les dix principes du Pacte mondial dans les domaines de droits humains, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ces principes sont profondément ancrés dans la stratégie de notre entreprise et constituent la base de notre action ainsi que de nos processus de décision.

Notre engagement auprès du Pacte mondial des Nations unies signifie que nous œuvrons sans cesse à l'amélioration de nos pratiques commerciales afin de favoriser des normes éthiques et durables. Notre premier rapport d'avancement (Communication on Progress, CoP), que nous publierons dans le courant de l'année 2025, va constituer une étape importante de ce processus. Il documentera les progrès réalisés ainsi que les défis inhérents à la mise en œuvre des dix principes et renforcera notre transparence et notre responsabilité vis-à-vis de nos parties prenantes.

WEBSTAR est fière de faire partie de ce mouvement mondial et de contribuer à un avenir plus durable et plus équitable grâce à cet engagement.

1.1.3 Engagement social

Les activités philanthropiques de l'entreprise constituent un pilier central de la stratégie de durabilité de WEBSTAR. Grâce à nos mesures, nous aimerions rendre une contribution positive à la société. Nous sommes convaincus que la philanthropie contribue à favoriser la croissance à long terme et la stabilité des entreprises tout en ayant un impact bénéfique sur la société et l'environnement. C'est pourquoi nous avons noué un partenariat avec l'organisme «Helfen Sie helfen» de Hüttikon, qui s'engage depuis bientôt 30 ans dans des projets humanitaires à l'échelle nationale et internationale.

La vision de «Helfen Sie helfen» est non seulement d'apporter une aide directe aux personnes les plus défavorisées, mais également de les valoriser. Maria Constanti, présidente de l'association, dé-

clare à ce sujet: «Pour nous, les personnes dans les besoins ne sont pas des individus de seconde classe. Elles sont aussi précieuses et importantes que toutes les autres. Aussi, nous avons particulièrement à cœur de donner des biens en excellent état, emballés avec soin. À la réception, ces dons doivent être porteurs d'espoir et des témoins de l'amour de l'autre. Les bénéficiaires doivent sentir que l'on pense à eux et qu'ils ne sont pas seuls.»

La pauvreté n'existe pas qu'ailleurs, elle est aussi présente en Suisse. Maria Constanti ajoute: «En Suisse, la pauvreté est dissimulée. Nous recevons de plus en plus souvent des demandes de communes et de paroisses qui sollicitent notre aide. Ce sont surtout les familles nombreuses et monoparentales ainsi que les personnes âgées qui sont touchées par la pauvreté. Nous assemblons des paquets-cadeaux pour ces personnes. Nous offrons aussi ces précieux cadeaux aux personnes malades ou seules qui vivent au seuil de la pauvreté.

En novembre 2023, WEBSTAR a soutenu l'organisme caritatif en faisant don d'articles essentiels tels que des gants de chirurgie et d'examen, des pansements, des compresses absorbantes et bien plus encore d'une valeur de CHF 30 000.–. Les hôpitaux ukrainiens avaient urgemment besoin de ces marchandises. WEBSTAR a transporté ces biens vers l'entrepôt d'Hüttikon avant qu'ils soient acheminés vers l'Ukraine. «Helfen Sie helfen» propose une aide humanitaire à l'Ukraine depuis 1996.

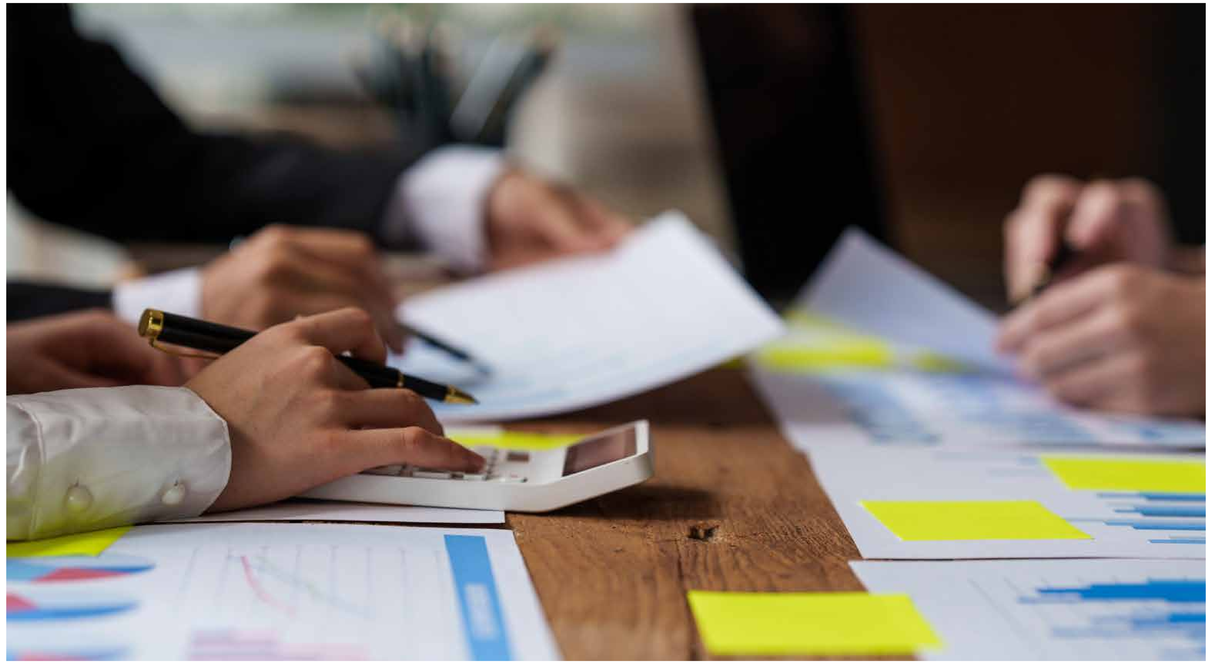
Outre ce pays, elle soutient aussi des projets en Roumanie, en Bosnie-Herzégovine, en Lettonie et en Suisse. L'équipe de Maria Constanti compte plus de 20 auxiliaires qui travaillent bénévolement. L'association est neutre sur le plan politique, ethnique et religieux. L'objectif est d'aider là où la détresse est la plus grande. Les personnes dans le besoin reçoivent ainsi des vêtements et autres dons en nature ainsi que des moyens financiers.

Don d'articles médicaux à l'organisme caritatif

1.1.4 Formation à la lutte contre la corruption

Dans le cadre de ses efforts constants de promotion de la transparence et de l'éthique, WEBSTAR a une fois de plus réalisé une formation de lutte contre la corruption destinée à ses acheteuses et acheteurs ainsi qu'aux membres de la direction lors de cet exercice. Celle-ci fait partie intégrante de la stratégie de notre entreprise et de notre engagement vis-à-vis des principes du Pacte mondial des Nations unies que nous avons rejoint en janvier 2024.

La formation comprend plusieurs thématiques centrales:



- Identification des risques de corruption: les participants ont appris à identifier et évaluer les risques de corruption dans leurs processus de travail quotidiens.
- Conditions-cadres légales: les conditions légales pertinentes et les directives internes ont été évoquées afin de veiller à ce que tous les collaborateurs connaissent et respectent les lois anticorruption en vigueur.
- Stratégies de prévention: la formation a offert des stratégies et mesures efficaces de prévention de la corruption comprenant la mise en œuvre de contrôles internes et de voies de signalement sécurisées.
- Responsabilité et obligation de rendre compte: une importance toute particulière a été accordée à la responsabilité personnelle de chaque collaborateur et à l'importance d'une culture d'entreprise transparente et éthique.

Une fois la formation terminée, tous les participants ont dû passer un test afin de s'assurer de la bonne compréhension des contenus et de leur capacité à mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Le test a permis de veiller à ce que les acheteuses et acheteurs ainsi que les membres de la direction possèdent les connaissances nécessaires afin d'identifier et de prévenir efficacement les risques de corruption.

Grâce à cette formation, WEBSTAR a pu sensibiliser ses collaborateurs quant aux risques de corruption, renforcer leur compétence et réaffirmer son engagement vis-à-vis d'une action éthique au quotidien. Ces mesures s'inscrivent dans la continuité des efforts que nous fournissons afin de rester une entreprise intègre et responsable.

WEBSTAR va continuer d'investir dans des formations afin de veiller à ce que ses collaborateurs disposent constamment des connaissances et outils nécessaires pour lutter efficacement contre la corruption et favoriser une culture de l'intégrité.

	Exercice 22/23	Exercice 23/24	Objectif Exercice 24/25
Nombre de cas de corruption	0	0	0
Nombre d'incidents liés au blanchiment d'argent	0	0	0
Formations éthiques	0	0	1
Audit de sécurité de l'information	0	0	1

1.1.5 Certification de BT Swiss AG

BT Swiss AG, notre distributeur de longue date, a obtenu les célèbres certifications ISO 9001, 14001 et 45001 au printemps 2024. Celles-ci soulignent l'engagement de l'entreprise vis-à-vis des normes de qualité, de protection de l'environnement et de sécurité au travail les plus strictes et contribuent ainsi à nos objectifs de durabilité.

- ISO 9001: Cette certification atteste que BT Swiss AG dispose d'un système de gestion de la qualité efficace qui veille à l'amélioration continue des processus et des services. Cela permet de garantir une grande satisfaction client et d'optimiser l'efficacité de la logistique.
- ISO 14001: Avec la certification ISO 14001, BT Swiss AG montre qu'elle agit de manière écologique et qu'elle dispose d'un système de gestion de l'environnement solide. Cela nous aide à minimiser notre pollution environnementale et à favoriser les pratiques durables tout au long de la chaîne logistique.
- ISO 45001: Cette certification qui se rapporte aux systèmes de gestion de la santé et de la protection au travail souligne l'engagement de BT Swiss AG de créer des conditions de travail saines et sécurisées. Cela est particulièrement important pour veiller au bien-être des collaborateurs et réduire au minimum les accidents ainsi que les risques de santé liés au travail.

Les certifications ISO de BT Swiss AG constituent une autre étape de notre mission commune consistant à appliquer les normes les plus strictes en matière de qualité, de gestion environnementale et de sécurité au travail. Nous sommes fiers de notre partenariat avec BT Swiss AG et convaincus que ces certifications soutiendront et renforceront nos objectifs commerciaux en matière de durabilité.

WEBSTAR continuera à collaborer étroitement avec BT Swiss AG afin de développer des solutions logistiques innovantes et durables et ainsi de contribuer positivement en faveur de l'environnement et de la société.

Camion électrique de BT Swiss AG

2. Environnement, ressources et protection du climat

2.0.1 Notre politique environnementale

La durabilité et la protection de l'environnement sont fortement ancrées dans la philosophie de notre entreprise et dans notre gestion et sont pour nous des priorités absolues. Au cours des dernières années, nous avons investi des ressources financières tout en nous mobilisant en faveur de la protection de l'environnement et du climat. Ces activités sont basées sur nos politiques environnementales. Les politiques environnementales contribuent à définir clairement les objectifs et les engagements environnementaux et à les mettre en œuvre de manière cohérente. Une telle politique ne doit pas seulement viser le respect des réglementations et des lois, mais aussi l'amélioration continue des performances environnementales de l'entreprise.

ISO 14001
Nous possédons la certification environnementale ISO 14001 et nous efforçons de gérer l'entreprise de manière écologique, de respecter les prescriptions juridiques et d'améliorer sans cesse nos performances environnementales ainsi que nos processus.

Label de durabilité
Nous sommes en accord avec notre époque et favorisons activement les produits possédant des labels de durabilité officiels tout en essayant d'influencer positivement nos clients. Derrière cela, nous avons des ambitions clairement définies, mesurables et quantitatives.

Conduite environnementale exemplaire
Nous impliquons nos fournisseurs et producteurs le long de la chaîne de valeurs dans la responsabilité environnementale. Nous attendons d'eux qu'ils respectent les prescriptions légales et les critères que nous définissons en matière de conduite environnementale exemplaire.

Collaborateurs
Nous motivons nos collaborateurs à adopter une conduite écologique et les sensibilisons régulièrement via des initiatives et des événements adaptés.

Gestion des matières recyclables
Nous suivons un crédo: réduire, réutiliser, recycler. Dès lors que cela n'a pas d'impact négatif sur la sécurité au travail et sur la protection du produit, nous cherchons à réduire les ressources, à les réutiliser ou à les recycler.

Commune et voisins
Nous appliquons un principe de tolérance zéro pour ce qui est de la gestion des matières dangereuses et réduisons les risques à un strict minimum grâce à une sécurité renforcée pour nos processus et à des mesures de construction adaptées.

GRI 3-3

2.1 Gestion écologique de l'entreprise

2.1.1 Réduction du plastique

WEBSTAR s'engage activement pour la réduction du plastique et a entrepris l'année dernière des changements significatifs au niveau des processus de livraison Nous avons remplacé les pochettes en plastique utilisées pour les bons de livraison par des pochettes en papier écologiques. Cette mesure simple, mais efficace a permis une réduction drastique de près de 13 400 m^2 de plastique par an.

L'optimisation du film élastique utilisé pour sécuriser les palettes a été une autre étape cruciale vers cet objectif. Notre film présente une épaisseur initiale de 12 µm. Avant d'être utilisé, ce film est toutefois préétiré 2,5 à 3 fois, de sorte que l'épaisseur effective du film n'est plus que d'environ 4 µm. Cette mesure a permis de réduire considérablement l'utilisation du plastique sans nuire à la stabilité ni à la sécurité des palettes.

Grâce à cette technique, nous utilisons moins de matériel, ce qui réduit non seulement les déchets plastiques, mais permet aussi d'exploiter les ressources de manière plus efficace. Ces optimisations s'inscrivent dans la continuité de nos efforts visant à mettre en place des solutions plus durables et écologiques dans tous les secteurs de l'entreprise. Nous évaluons constamment différentes options afin de réduire le plastique et de mettre en place des alternatives plus durables.

2.1.2 Durabilité sur le lieu de travail

Nous observons cette évolution des valeurs concernant la durabilité et la protection de l'environnement également chez nos collaborateurs, qui réfléchissent activement à la contribution qu'ils pourraient apporter en tant que membre de la société. Nous accordons une grande importance à ce changement de paradigme.

Incarner la durabilité sur le lieu de travail signifie se comporter de manière plus consciente au quotidien, car les petits changements permettent aussi d'économiser des ressources, comme trier les déchets, avoir des imprimantes centralisées, éteindre les lumières lorsqu'elles ne sont pas nécessaires, etc. L'important reste toutefois que les collaborateurs veillent activement à rendre le lieu de travail plus durable. Notre politique environnementale définit aussi d'autres éléments qui régissent la durabilité au travail, comme: la consommation personnelle en eau et en énergie, la réduction des déchets ou l'utilisation des poubelles de recyclage à disposition pour le papier, le carton, le verre, le PET, l'aluminium et aussi, depuis peu, le plastique. Nous avons pour objectif au cours du prochain exercice d'impliquer encore davantage nos collaborateurs dans nos efforts de durabilité et de prendre diverses mesures. Avoir un comportement environnemental modèle nous tient à cœur et commence avec de petits gestes.

2.1.3 Produits d'imprimerie respectueux de l'environnement

Chez WEBSTAR, nous accordons une grande importance à la fabrication durable et écologique des nos produits d'imprimerie tels que les brochures, les flyers ou les catalogues. Pour y parvenir, nous misons pour notre imprimerie sur le label renommé de contribution financière au climat de ClimatePartner. Il atteste que WEBSTAR calcule ses émissions et finance des projets de protection climatique à hauteur de ce résultat. Cela garantit une transparence et une traçabilité totale des mesures de protection climatique soutenues. Grâce à cela, nous contribuons à reboucher l'énorme déficit financier en matière de protection climatique mondiale.

Pour le choix du papier de nos impressions, nous optons généralement pour une certification FSC (Forest Stewardship Council) afin de favoriser une exploitation écologique, sociale et rentable des forêts de la planète. Ce faisant, nous veillons à ce qu'il soit possible de répondre aux besoins de la génération actuelle sans nuire à ceux de la prochaine.

Nous favorisons délibérément notre pays pour ce qui est de l'impression. Le label «Printed in Switzerland» embrasse pleinement la durabilité afin de mettre en avant les atouts du secteur de l'imprime-

rie suisse. Celui-ci apporte une contribution afin que la Suisse puisse atteindre ses objectifs climatiques. Outre les exigences strictes en matière de qualité, le label contribue notablement à renforcer et à favoriser notre pays.

Impressions internes

NOutre les impressions externes, nous nous concentrons aussi en interne sur l'impression écologique et nous efforçons de réduire au minimum notre consommation de papier. Dans ce contexte, nous travaillons sans relâche à la numérisation de nos processus et avons révisé nos directives internes en matière d'impression.

Pour nos appareils multifonctions et nos imprimantes de travail, nous n'utilisons que du papier recyclé certifié FSC et ange bleu. Ceci garantit une fabrication et une utilisation écologiques du papier. L'un des grands avantages du papier recyclé, c'est que sa fabrication nécessite 50% d'énergie en moins par rapport au papier en fibres vierges.

Durant cet exercice, nous avons configuré les pilotes des imprimantes sur «impression double face». Cette mesure s'applique à l'ensemble du personnel et contribue de manière significative à la réduction

Des imprimés respectueux de l'environnement

de la consommation de papier. Grâce à l'utilisation conséquente de l'impression double face, nous avons pu réduire d'environ 15% notre consommation de papier. Par ailleurs, l'utilisation de papier recyclé permet une nette économie d'énergie à l'impression

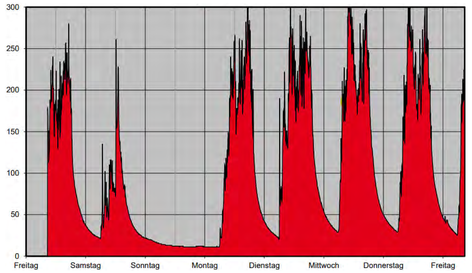
2.1.4 Systèmes de purification de l'air

En tant qu'entreprise, nous nous sommes toujours engagés à adopter des pratiques commerciales durables et respectueuses de l'environnement. Aussi, il était logique pour nous d'améliorer aussi la qualité de l'air de notre centre logistique. Avec l'installation de 21 systèmes de purification en 2022, nous avons non seulement amélioré la qualité de l'air de nos locaux, mais avons aussi contribué positivement à la protection de l'environnement. Grâce à l'innovante technologie brevetée de filtres Flimmer, les particules de poussière aéroportées sont éliminées avant d'atteindre le sol et d'entraîner des frais de nettoyage supplémentaires.

En effet, lorsqu'il est de mauvaise qualité, l'air peut non seulement être à l'origine de problèmes de santé chez notre personnel, mais aussi entraîner une plus grande consommation d'énergie due à l'utilisation accrue des systèmes de ventilation.

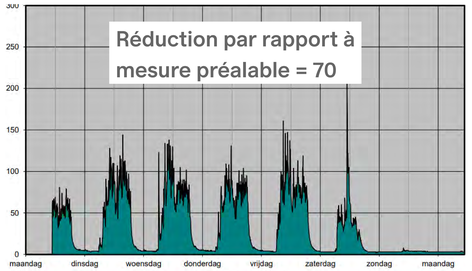
Cinq mois après la mise en service, nous avons pu recueillir des résultats et expériences concrètes. Avant la mise en service du système de purification de l'air, nous avions des valeurs de 104 µg par m3 de pollution de l'air, ce qui correspond à la norme dans un secteur où l'efficacité prime souvent sur la santé.

Entrepôt U1 – avant l'installation de moniteur DustTrak de TSI, Enregistrement sur 5 minutes



Quantité de poussière moyenne = 104 µg/m3
Pic: 349 µg/m3

Entrepôt U1 – après l'installation de moniteur DustTrak de TSI, Enregistrement sur 5 minutes

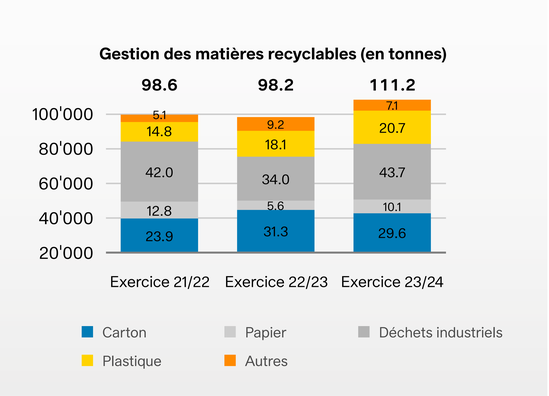


Quantité de poussière moyenne = 31 µg/m3
Pic: 249 µg/m3

Après l'installation de cette technologie avancée, les collaborateurs de l'entrepôt ont commencé à sentir un changement – non seulement dans l'air qu'ils respiraient, mais aussi au niveau de leur humeur et de leur productivité. Jour après jour, les niveaux de particules baissaient et à chaque inspiration, ils avaient l'impression de faire le plein d'énergie. Au bout de cinq mois, la pollution de l'air a de nouveau été mesurée et la valeur était de 31 µg par m3. La qualité de l'air s'est améliorée de plus de 70%. Ce changement n'est pas seulement un chiffre sur un écran, il a aussi des répercussions directement perceptibles. Par cet investissement dans les systèmes de purification, nous avons non seulement amélioré la qualité de l'air dans nos opérations logistiques, mais aussi le bien-être et les performances de nos collaborateurs. Ce fut un souffle de renouveau qui a renforcé notre avenir et nous a montré que santé et efficacité pouvaient aller de pair.

2.1.5 Gestion des matières recyclables

L'intégralité des déchets et matières recyclables générés par les processus de l'entreprise est saisie dans notre système de gestion environnementale et nous définissons des mesures là où cela est nécessaire. Le carton, le papier et le plastique viennent par exemple alimenter l'économie circulaire. Dans les espaces communs (salle de pause et de détente), mais aussi dans les bureaux, nous avons mis en place des infrastructures permettant de trier facilement le plastique, le verre, l'aluminium, le PET et le papier/carton.



Répartition des différentes matières recyclables

Au cours de cet exercice, la quantité totale de déchets est passée de 98,2 à 111,2 tonnes – soit une hausse de 13,2% – et ce, pour deux raisons. D'une part parce que notre entreprise a retrouvé le chemin de la croissance, ce qui n'était pas le cas l'année dernière. Nous comptons 6,2% de collaborateurs en plus et 11,9% de postes de préparation en plus. D'autre part, parce que nous récupérons une quantité toujours plus importante de déchets tels que des bidons et des emballages de nos clients.

2.1.6 Eau

En tant qu'entreprise commerciale sans production interne, notre besoin en eau se limite aux besoins des secteurs classiques comme les sanitaires, les salles de repos, ainsi que le nettoyage du bâtiment et des environs. Les espaces verts ou les 18 325 m² de pâturage qui font partie du terrain de l'entreprise ne sont pas arrosés.

Graphique sur l'utilisation de l'eau

2.1.7 Biodiversité

Le bâtiment de l'entreprise est entouré de 18 325 m² de prairies et d'un biotope de 1700 m² à l'état naturel avec des mégaphorbiaies et des roselières. Sur tout le terrain, nous avons exclusivement planté des arbres, buissons et plantes vivaces indigènes qui offrent un espace de vie idéal pour les abeilles, les insectes, les oiseaux sauvages et autres formes de vie qui assurent l'équilibre de la biodiversité.

Sauge de nos prairies

GRI 3-3

2.2 Émissions de CO_2

2.2.1 Bilan carbone

WEBSTAR aimerait réduire ses émissions de CO_2 afin de contribuer activement à la protection du climat et d'endosser sa responsabilité vis-à-vis de l'environnement. La réduction de nos émissions est un élément central de notre stratégie de durabilité et nous aide à réduire au minimum notre impact écologique. En diminuant nos émissions de CO_2, nous améliorons non seulement notre bilan écologique, mais favorisons également le succès à long terme de notre entreprise. Nous sommes convaincus que l'engagement en faveur d'un futur plus respectueux du climat est bénéfique à la société comme à notre entreprise.

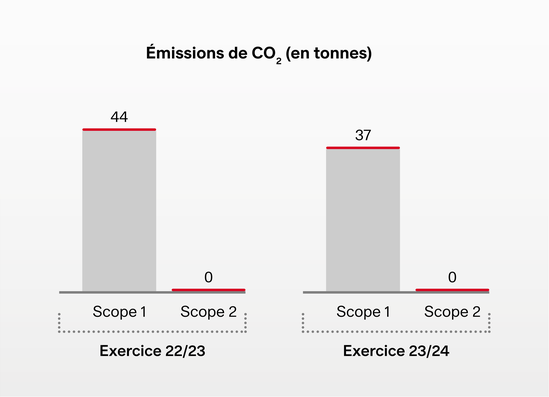
Nous avons pour ambition de devenir le grossiste le plus durable du secteur. Afin d'atteindre cet objectif, nous avons mis au point au cours de l'exercice un projet novateur qui jette les bases de notre décarbonisation. Au cours d'une première phase, nous avons déterminé pendant l'exercice 22/23 le CCF (Corporate Carbon Footprint) de notre entreprise. Ce calcul comprenait les émissions des scopes 1 et 2 et, en partie, 3, conformément aux directives de la norme ISO 14064-1 et du Greenhouse Gas Protocol (GHG).

Nous sommes entrés dans la deuxième phase de notre plan de décarbonisation au cours du présent exercice. Nous avons réalisé tous les préparatifs nécessaires afin d'établir à la clôture de l'exercice 23/24 un bilan carbone complet qui comprend aussi toutes les émissions du scope 3 le long de notre chaîne de valeur.

Sur la base de celui-ci, nous allons développer un plan d'action scientifiquement fondé conforme aux normes de la Science Based Targets Initiative (SBTi). Ce faisant, nous nous fixons des objectifs à court terme clairs pour les 5 à 10 prochaines années ainsi que des objectifs à long terme afin d'atteindre le zéro net au plus tard en 2050.

Notre feuille de route prévoit de nous engager auprès de la SBTi d'ici septembre 2024 et de lui soumettre nos objectifs pour validation dans un délai d'un an. Nous publierons ensuite le bilan carbone complet pour l'exercice 23/24 ainsi que les objectifs de réduction correspondants, conformément aux prescriptions de l'initiative. Nous avons calculé les émissions des scopes 1, 2 et, en partie, 3 jusqu'à la publication du présent rapport de durabilité en octobre 2024.

Comparaison annuelle de
nos émissions des scopes 1 et 2:



Au sein du scope 3, nous avons intégré dans nos calculs les catégories d'émissions suivantes parmi les 15 du Greenhouse Gas Protocol jusqu'à la publication du présent rapport de durabilité:

- **Sélection de domaines de catégorie 1 | Biens et services acquis:** produits imprimés, papier de bureau, eau, centres informatiques externes, appareils électroniques, restauration
- **Catégorie 3 | Émissions en lien avec les combustibles et l'énergie** (ne figurant pas dans les scopes 1 et 2)
- **Catégorie 5 | Déchets de l'entreprise: Élimination**
- **Catégorie 6 | Voyages d'affaires: vols, trajets en train, véhicules de location et personnels, nuitées en hôtel**
- **Catégorie 7 | Trajets des collaborateurs: trajets des collaborateurs, télétravail**

Dans le scope 3, nous avons émis au total 630 tonnes de CO_2. Notre bilan des gaz à effet de serre se base sur les directives du Greenhouse Gas Protocol. Le document «A Corporate Accounting and Reporting Standard» souligne combien l'amélioration continue de la qualité des données est cruciale pour la pertinence des bilans. Aussi, nous avons affiné notre méthode de collecte des données primaires, notamment en ce qui concerne les voyages d'affaires (scope 3.6) et les trajets de nos collaborateurs (scope 3.7).

Au cours de l'exercice 23/24, nous avons réalisé une collecte plus précise des données dans le domaine de la vente, ce qui a permis de mieux faire la distinction entre voyages d'affaires et trajets do-

micile-travail. Par rapport au précédent exercice, nos émissions du scope 3 ont augmenté de 180 tonnes de CO_2. Celles-ci ont été enregistrées dans le secteur des voyages d'affaires, mais ne sont dues qu'à l'amélioration de la méthode de collecte et ne reflètent aucune hausse réelle de la consommation. Une comparaison plus concrète des données de consommation sera possible l'année prochaine puisque nous conserverons la même méthode que lors de l'exercice 23/24.

Les résultats de notre bilan carbone montrent que 94,5% des émissions totales de CO_2 proviennent du scope 3. Aussi, c'est là que des mesures de réduction seraient les plus efficaces. Les objectifs de réduction basés sur la science seront fixés et validés à l'automne 2025 conformément aux directives de la Science Based Targets Initiative (SBTi). Néanmoins, nous avons déjà défini des objectifs concrets que nous allons poursuivre activement lors du prochain exercice:

Objectif de réduction du scope 1

UNos émissions du scope 1 résultent avant tout de l'utilisation des voitures des commerciaux à des fins professionnelles et des véhicules de transport ainsi que de notre propre production de chaleur pour les bureaux grâce à des granulés de bois. Au cours des prochaines années, nous allons réduire progressivement le nombre de véhicules de transport afin de nous reposer davantage sur la collaboration avec notre partenaire logistique BT Swiss AG qui développe de manière continue sa flotte de camions électriques. Grâce à ces mesures, nous allons nous efforcer de réduire nos émissions du scope 1 de 20% afin d'atteindre 29,6 tonnes de CO_2 d'ici le 31 mars 2027.

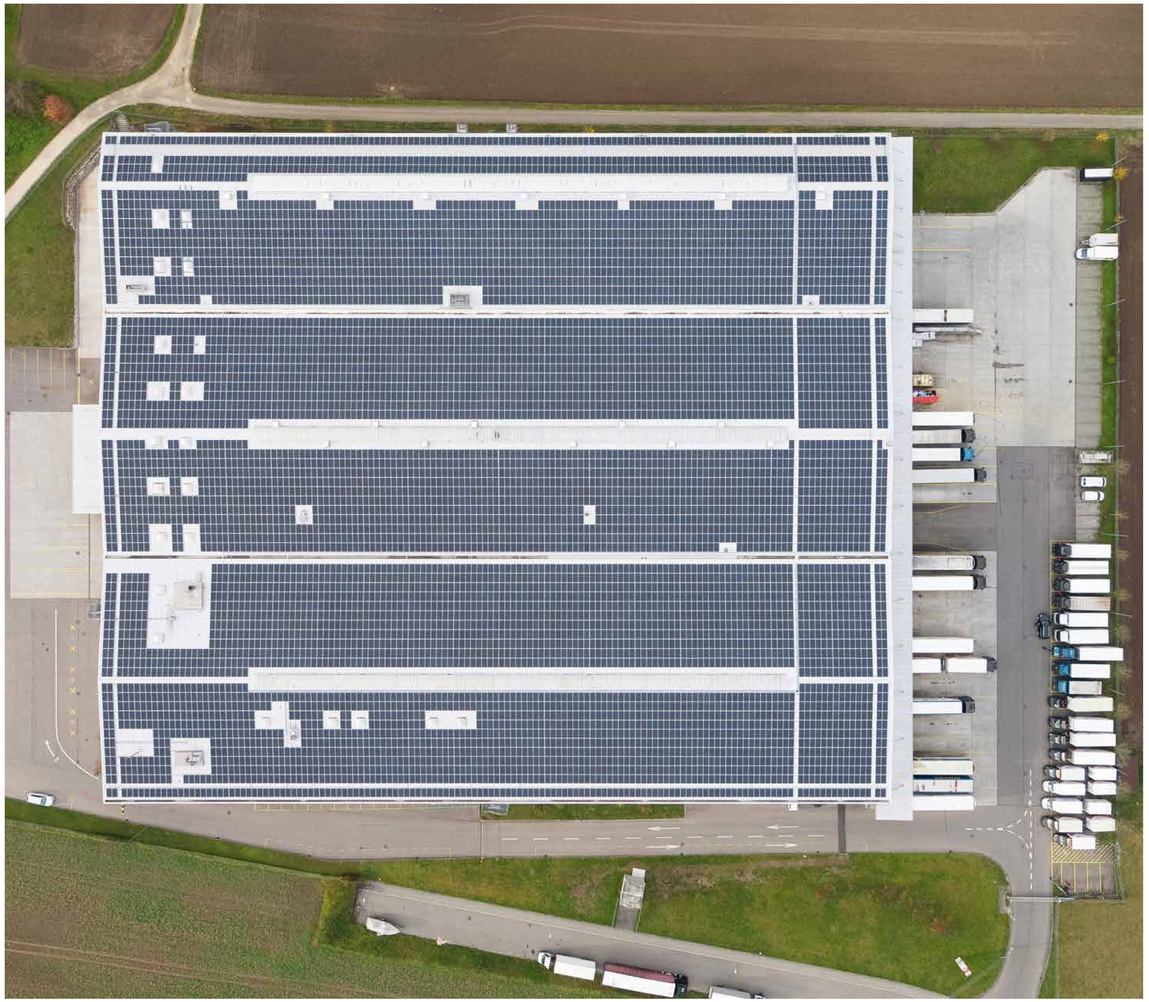
Objectif de réduction du scope 2

Étant donné que nous couvrons entièrement notre besoin en énergie avec des sources renouvelables, nos émissions sont déjà nulles dans le scope 2. La moitié de notre électricité environ est produite par notre installation photovoltaïque tandis que le reste provient de centrales hydrauliques suisses certifiées. Notre objectif est donc de continuer à afficher des émissions nulles et à opter de manière significative pour des énergies recyclables.

Objectif de réduction du scope 3

DLes trajets des collaborateurs entre le domicile et le travail ainsi que les véhicules privés de nos commerciaux constituent 73% de nos émissions du scope 3 au regard des limites du système défini. Comme décrit au chapitre 2.2.6 «Mobilité durable», nous avons mis en place toute une série de mesures afin de réduire les émissions de CO_2 dans ce secteur. La nouvelle directive inscrite dans le règlement correspondant, et qui stipule que les véhicules utilisés à des fins commerciales doivent faire partie des classes d'efficacité énergétique A à C, est un changement important dans ce sens.

2.2.2 Notre bâtiment



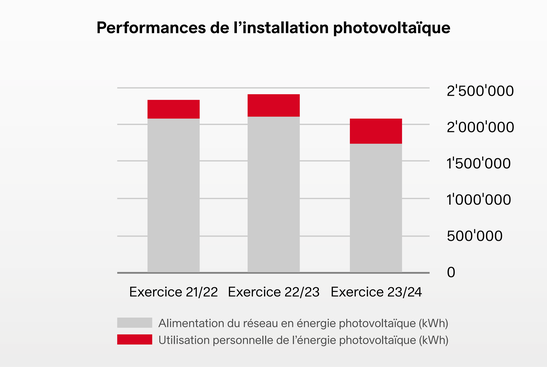
Bâtiment d'exploitation de WEBSTAR à Dielsdorf après l'achèvement de l'installation photovoltaïque en 2019

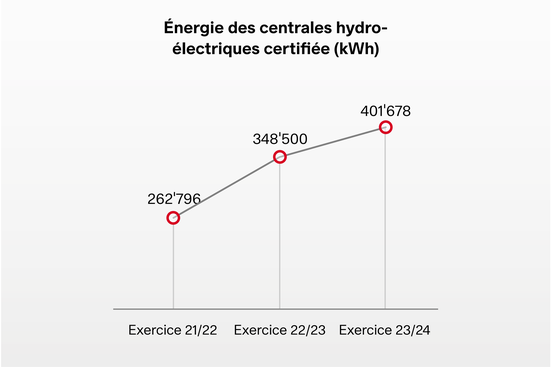
Au 01.01.2009, nous avons pu déménager de notre ancien site de Regensdorf vers notre bâtiment actuel à Dielsdorf. Nous sommes fiers de cette réalisation. Fiers d'avoir été, à l'époque déjà, extrêmement regardants concernant la durabilité et la protection environnementale dès la phase de projet en 2005.

Nos initiatives d'expansion et de développement ont eu pour conséquence qu'en 2013, nous avons construit une extension dédiée au stockage et à la préparation de nettoyants chimiques. Les derniers travaux que nous avons réalisés sur notre bâtiment datent de 2019. Avec une surface de plus de 13 000 m2, nous exploitons sur le toit de notre bâtiment la plus grande installation photovoltaïque privée du canton de Zurich encore à ce jour.

7755 PANNEAUX SOLAIRES COUVRANT UNE SURFACE DE PLUS DE 13 000 M² PRODUISENT ENVIRON 2,5 MILLIONS DE KWH D'ÉLECTRICITÉ. DE L'ÉNERGIE VERTE POUR ENVIRON 1000 HABITATIONS.

Grâce à la mise en service de cette nouvelle installation, nous avons pu pratiquement diviser l'achat d'électricité par deux. Pour l'électricité que nous achetons, nous veillons depuis plus de 10 ans à ce qu'elle provienne de centrales hydrauliques certifiées.





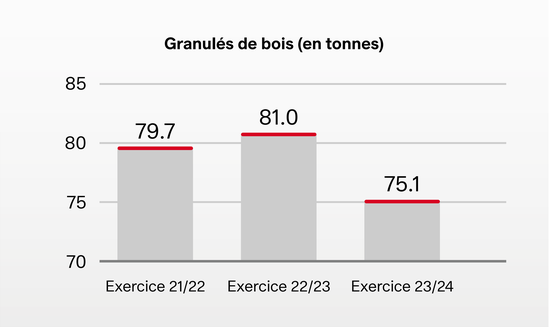
Graphique de gauche: Production d'électricité et rapport entre utilisation personnelle / alimentation du réseau de 2021 à 2024 | Graphique de droite: Évolution de l'achat d'énergie hydraulique au cours des 3 derniers exercices

2.2.3 Climatisation

Nous n'avions pas dissimulé notre objectif de renoncer entièrement aux sources énergétiques fossiles après la mise en service de notre nouveau bâtiment d'exploitation. Nous avons posé 90 km de circuits enterrés afin de réguler la température des 40 000 m2 de notre bâtiment logistique conformément au standard Minergie. Grâce à cette technologie, le bâtiment n'a besoin d'être ni climatisé l'été, ni chauffé l'hiver.

Les bureaux, qui ne disposent pas de circuits enterrés, sont chauffés au moyen de granulés de bois écologiques. La consommation de granulés dépend toujours des températures hivernales et de la durée de la période de chauffage. Le week-end, le chauffage est baissé afin de ne pas gaspiller de l'énergie.

Granulés de bois écologiques



Les produits sont composés à 100% d'ingrédients biodégradables

2.2.4 Logistique et transport

Nous avons confié à notre partenaire externe BT Swiss AG la logistique de distribution à nos clients. Celui-ci exploite son hub logistique sur le terrain de notre entreprise. Il est important pour nous de travailler avec un partenaire qui prend ses responsabilités en matière de durabilité et de protection de l'environnement. L'acquisition des camions électriques, parcourant les routes depuis l'été 2022, a été un jalon important dans l'histoire de l'entreprise. Ainsi, le slogan de BT Swiss GmbH est «Le transport électrique – pour le monde de demain». Au cours de cet exercice, l'entreprise a acquis de nouveaux camions électriques portant leur total au nombre de cinq. Ceci constitue une étape cruciale afin de réduire durablement les émissions de CO_2. Ces camions sont rechargés avec l'électricité que nous produisons de manière durable grâce à notre installation photovoltaïque.

La flotte de BT Swiss se présente comme suit pour l'exercice 23/24:

Flotte de véhicules	Charge utile	Nombre
Camions électriques	5,2 tonnes	5
Camions norme Euro 6	Diverses charges utiles	17
Véhicules de livraison	3,5 tonnes	16

Partenariat avec DPD Suisse

Depuis l'an 2000, WEBSTAR dispose d'un partenariat avec DPD Suisse pour les petites livraisons étant donné que l'entreprise prend elle aussi la responsabilité environnementale très au sérieux. DPD s'acquitte volontairement d'une contribution au climat afin de compenser les émissions non évitables liées au transport. Cet argent sert ensuite à financer des projets favorisant les énergies renouvelables. Avec sa Green Strategy, DPD s'est fixé d'autres objectifs ambitieux. L'entreprise souhaite mettre en place une livraison de colis zéro émission d'ici 2025 dans au moins dix villes suisses et équiper 30% de sa flotte totale en véhicules électriques.

2.2.5 Gerbeurs électriques

À une époque où conscience environnementale et efficience vont de pair, l'intégration de gerbeurs électriques dotés de batteries ion-lithium constitue une étape prometteuse dans le monde de la logistique. Notre entreprise a entièrement adopté cette innovation et tire profit non seulement des performances de cette technologie, mais aussi de son caractère durable. Les batteries ion-lithium sont réputées pour leur haute densité énergétique et leur grande durée de vie ce qui en fait un composant de choix pour les gerbeurs électriques. Dans notre entreprise, ils offrent non seulement une performance fiable et efficace, mais permettent aussi de réduire considérablement les coûts d'exploitation et les dépenses liées à l'entretien par rapport aux batteries au plomb traditionnelles.

L'utilisation de notre installation solaire pour la recharge intermédiaire le midi constitue une autre étape cruciale vers un futur plus vert. Grâce à cette utilisation intelligente des sources d'énergie renouvelables, nous pouvons recharger les batteries des gerbeurs pendant les pauses sans avoir à recourir à des sources externes. Cela nous permet non seulement de minimiser notre empreinte écologique, mais aussi nos dépenses liées à l'énergie.

Cette combinaison de gerbeurs électriques à batteries ion-lithium et de l'utilisation d'énergie solaire pour la recharge intermédiaire est un parfait exemple d'intégration réussie de technologie et de durabilité dans notre entreprise. Grâce à cette approche innovante, nous soulignons notre engagement en faveur de la protection de l'environnement et de l'efficience tout en définissant de nouveaux standards pour le futur de la logistique.

Nos gerbeurs électriques à batteries ion-lithium

2.2.6 Mobilité durable

WEBSTAR favorise la mobilité durable de ses collaborateurs et s'engage pour cela au moyen de différentes mesures. En 2023, un collaborateur a soumis l'idée d'un abri à vélo dans l'enceinte de l'entreprise. La direction a examiné et approuvé la proposition avec pour objectif de motiver les collaborateurs à se rendre au travail à vélo.

En juin 2023, un abri a été construit pour environ 10 vélos qui sont désormais bien protégés des intempéries. Cette mesure montre notre détermination à favoriser des alternatives écologiques à la voiture et à proposer à nos collaborateurs des solutions pratiques afin d'accroître la durabilité de leurs trajets.

En outre, nous prévoyons, à partir de mai 2024, de participer au Bike to Work Challenge. Il s'agit de la plus grande action de promotion de la santé et du vélo de Suisse. Grâce à celle-ci, nous souhaitons motiver nos collaborateurs à privilégier le vélo plutôt que la voiture pour se rendre au travail.

Abri à vélos

Stations de recharge

La participation à ce challenge permet de favoriser la santé et le bien-être de nos collaborateurs tout en contribuant à la baisse des émissions de CO_2.

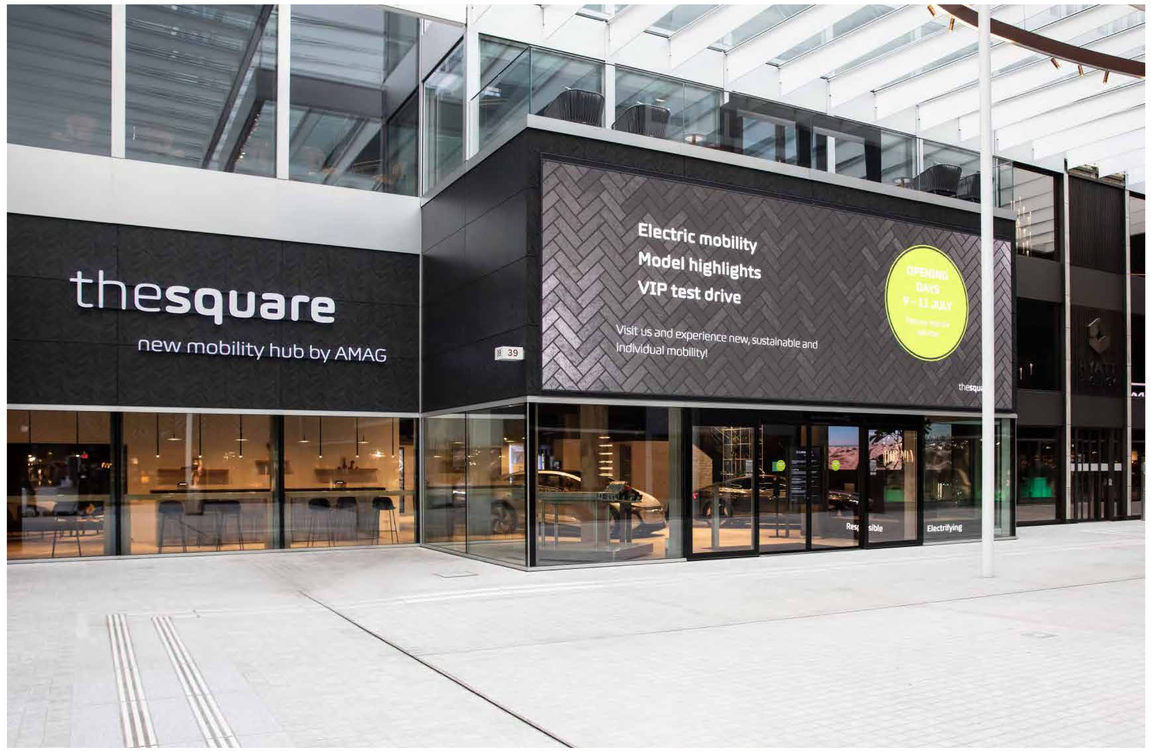
Outre le fait de faire la promotion du vélo, nous accordons une attention toute particulière à l'électromobilité. En raison de la forte demande de nos collaborateurs, nous avons augmenté le nombre de stations de recharge au sein de l'entreprise passant ainsi de 6 à 13. Ces points de recharge sont particulièrement écologiques étant donné que les véhicules sont exclusivement rechargés avec de l'énergie solaire et hydraulique suisse provenant de sources renouvelables. Cette mesure souligne les efforts que nous fournissons afin de nuire le moins possible à l'environnement tout en proposant des solutions de mobilité innovantes.

Qui plus est, la direction a mis en place des incitations attrayantes: nos collaborateurs peuvent recharger leur véhicule électrique en illimité sur le site de l'entreprise avec de l'énergie renouvelable pour CHF 40.– par mois seulement. Cette offre favorise non seulement l'utilisation de véhicules électriques, mais soutient aussi nos objectifs de réduction des émissions de CO_2 tout en contribuant à une utilisation plus durable de l'énergie.

Pour les commerciaux qui possèdent encore un modèle à combustion et à qui l'on verse une compensation forfaitaire pour l'utilisation du véhicule privé à des fins professionnelles, une nouvelles directive est entrée en vigueur au

1er décembre 2023. Celle-ci stipule que tous les véhicules utilisés à des fins commerciales doivent appartenir à une classe d'efficacité énergétique comprise entre A et C à partir du 1er décembre 2023. Cette réglementation s'accompagne d'un délai de transition allant jusqu'au 31 décembre 2026. Si cette condition n'est pas remplie, la compensation forfaitaire peut être réduite, voire carrément supprimée, jusqu'à ce que le véhicule utilisé réponde aux exigences. Avec cette mesure, nous veillons à ce que les véhicules à combustion fassent au moins partie d'une classe énergétique efficace.

Afin de continuer à promouvoir l'électromobilité auprès de nos quelque 40 commerciaux à travers toute la Suisse, nous avons réalisé en septembre 2023 une formation sur le sujet dans notre E-Mobility Hub de Kloten. Après la partie théorique, tous les collaborateurs ont eu la possibilité d'essayer leur véhicule électrique préféré et de poser des questions aux experts. Ces mesures avaient pour but de déconstruire les préjugés ainsi que les idées reçues et ainsi de convaincre d'autres collaborateurs de l'électromobilité.



E-Mobility Hub de Kloten

3. Collaborateurs, société

Événement pour les employés en été 2023

3.0.1 Nous prenons nos responsabilités

Code de conduite

155 collaborateurs s'engagent jour après jour pour le succès de notre entreprise, assurent sa pérennité, veillent à ce qu'elle s'adapte en permanence à la réalité, se développe et puisse répondre aux besoins de la société comme de l'environnement. Notre action quotidienne est étayé par les principes de conduite suivants:

- **Responsabilité:** la sécurité et la protection de la santé de nos collaborateurs ont la priorité absolue et sont profondément ancrées dans le système de gestion de la qualité et de l'environnement.
- **Intégrité**: nous agissons en accord avec les lois et dispositions en vigueur et nous engageons à respecter les droits humains. La probité, le respect de la dignité et des droits humains, les exigences strictes en matière de durabilité et l'utilisation responsable des ressources écologiques qui en découle sont des éléments cruciaux de notre culture d'entreprise.
- **Transparence**: nous nous comportons systématiquement de manière correcte, transparente et indépendante envers nos partenaires sans porter atteinte à nos intérêts commerciaux. Nous aspirons à une relation de long terme aussi bien avec nos clients qu'avec nos collaborateurs.
- **Respect**: nous entretenons une culture d'entreprise basée sur l'équité, la responsabilité, la politesse, le respect et la valorisation. Nous veillons à ce que toutes nos actions respectent les droits fondamentaux de nos collaborateurs.
- **Éthique**: nous croyons en une concurrence équitable, libre et ouverte et veillons à la rendre possible.
- **Durabilité**: le respect des dispositions en vigueur pour la protection de l'environnement est pour nous une évidence. Chaque pilier de la durabilité (collaborateurs/société, produits, protection de l'environnement et des ressources) s'accompagne des exigences les plus strictes en matière de durabilité et nous veillons à intégrer nos collaborateurs dans toutes nos actions. Chaque cadre assume une responsabilité personnelle pour celle des collaborateurs qui lui sont confiés. Il l'encourage et l'exige tout en offrant à ces derniers une protection et suffisamment d'espace pour l'épanouissement.

3.0.2 Dialogue social

Le dialogue social est un élément essentiel pour renforcer la durabilité et l'équité dans le monde du travail. Depuis 1945, WEBSTAR est membre de l'association des employeurs zurichois (VZH) et se soumet aux conditions de la convention collective de travail des employés de commerce. Pour ce qui est des conditions de travail, des questions relatives à l'emploi et des enjeux socio-politiques, l'échange entre WEBSTAR et les employés se fait par le biais du partenariat solide entre la VZH et l'association zurichoise des employés de commerce. Les avantages de l'adhésion et de l'application de la convention collective de travail (CCT) sont, entre autres, la garantie de salaires et de conditions de travail équitables, la prévention et la résolution des conflits du travail par la négociation et le consensus, l'augmentation et l'acceptation des décisions par l'implication de toutes les parties concernées.

Dialogue entre les collaborateurs et l'entreprise

Le lien direct avec nos collaborateurs est important pour nous. Nous communiquons régulièrement, que ce soit par le biais d'enquêtes, d'entretiens individuels ou en équipe, de newsletter ou de réunions d'information. Nous recueillons ainsi les avis et les besoins de nos collaborateurs concernant le lieu et les conditions de travail, la famille et les loisirs. Nous créons ainsi une base de confiance qui repose sur la réciprocité, une culture de l'ouverture et de la valorisation, dans laquelle le feed-back est apprécié et pris au sérieux. Le dialogue entre les collaborateurs et les supérieurs conduit à une meilleure atmosphère de travail, à une plus grande satisfaction du personnel et, en fin de compte, à une bonne gestion de la santé en entreprise.

3.0.3 Droits des employés

Afin de garantir les droits des employés/-es selon les principes de l'Organisation internationale du travail (OIT) pour la justice sociale et le travail décent ainsi que d'autres standards durables dans l'entreprise, nous adoptons chez WEBSTAR différentes mesures. Cela inclut des processus et mécanismes de contrôle (saisie du temps de travail, surveillance du solde de vacances, etc.) bien établis, qui sont garantis par les RH.

Qui plus est, nous avons mis en place une gestion de la sécurité au travail exhaustive qui se base sur l'ASi (Sécurité au travail pour le commerce) et qui est profondément ancrée dans notre système certifié de gestion de la qualité et de l'environnement. La gestion centrale incombe au responsable qualité qui rapporte les développements et résultats à la direction / au directeur général. Ce système intègre aussi toute une série de formations obligatoires pour les collaborateurs portant sur la sécurité au travail en général et la prévention des incendies. En outre, les collaborateurs doivent suivre des formations adaptées à leur domaine d'activité sur la sécurité au travail et la conformité L'objectif est que les collaborateurs soient en tout temps formés de manière exhaustive conformément à la gestion de la sécurité au travail et aux prescriptions légales en vertu de la législation.

Parmi les risques inhérents au domaine des droits des employés, l'on trouve notamment les absences (accidents ou maladies) causées par des erreurs humaines ou des perturbations au sein des processus. Celles-ci sont relevées dans le cadre d'un examen récurrent des dangers relatifs à la santé et à la sécurité des collaborateurs qui s'inscrit dans le système de gestion intégré et servent de base à la mise en place de mesures préventives.

Les manquements aux droits des employés peuvent être signalés aux cadres ou par le biais d'un système prévu à cet effet, en tout anonymat si nécessaire, aux ressources humaines et/ou à la Société des employés de commerce de Zurich, sans aucune crainte de répercussion. Dans l'ensemble, les éléments susmentionnés ont pour but de veiller à ce que les employés soient protégés, à ce que leurs droits soient respectés et à ce que les risques soient réduits au minimum.

Le rapport employé-employeur chez WEBSTAR est marqué par le caractère familial de l'entreprise et se traduit par une relation amicale et respectueuse entre les employés et les supérieurs. Chez WEBSTAR, des structures très claires ainsi que de

nouveaux formats permettent de présenter des demandes de manière rapide et directe – à la direction également. En outre, les collaborateurs profitent des réunions de service, des meetings avec la direction ainsi que du programme de gestion des suggestions, mais aussi des réceptions d'anniversaire, des fêtes estivales, des célébrations de Noël et d'autres rassemblements pour parler ouvertement de leurs intérêts, de sorte que les voies formelles ne sont que rarement utilisées. En effet, nous souhaitons expressément que les collaborateurs s'impliquent dans notre entreprise familiale. Cela vaut aussi tout particulièrement pour la gestion de la durabilité. Par le biais du programme de gestion des suggestions, les collaborateurs peuvent faire part de leurs idées et propositions d'améliorations de manière simple et rapide à tous les échelons de la hiérarchie.

GRI 3-3

3.1 Égalité des chances, inclusion et culture

3.1.1 Égalité des chances

La promotion de l'égalité des changes, de la diversité, de la sécurité au travail, de la protection de la santé, de l'intégration, de la conciliation entre famille et travail ainsi que d'un salaire adapté sont des piliers de l'engagement de WEBSTAR et font partie intégrante de son code de conduite.

GRI 2-7

3.1.2 Diversité et inclusion

WEBSTAR est fier de la diversité de ses effectifs. Nos collaborateurs viennent de 18 pays différents et ont des ethnies, des religions, des orientations sexuelles et des statuts sociaux divers. Nous profitons d'un mélange interculturel d'individus avec divers bagages, niveaux de formation, compétences et talents. Embrasser cette diversité en favorisant l'intégration est essentiel au succès de l'entreprise.

Le respect, l'équité et l'égalité sont des principes fondamentaux au sein du personnel et un facteur de réussite central pour WEBSTAR. En outre, nous encourageons l'ouverture et la transparence dans toute l'entreprise. Les collaborateurs et parties prenantes savent que l'entreprise investit afin de maintenir des emplois et de préserver la santé ainsi que le bien-être de ses effectifs, même en temps de crise.

WEBSTAR accorde une grande importance à l'inclusion afin de créer un environnement de travail dans lequel les collaborateurs se sentent soutenus et valorisés. Pour ce faire, nous nous engageons activement en vue de déconstruire les barrières et de garantir l'égalité des chances indépendamment du sexe, de l'origine, de l'âge ou des handicaps physiques. Cela comprend des formations de sensibilisation, l'adaptation des postes de travail aux handicaps physiques et, si nécessaire, la promotion ciblée de groupes sous-représentés. Par ces mesures, nous aspirons à une équipe diversifiée, qui enrichit la culture de notre entreprise et décuple notre force d'innovation.

Les collaborateurs sur appel sont engagés ponctuellement en fonction des besoins, en cas de forte charge de travail, c.-à-d. qu'ils travaillent de manière très irrégulière ou qu'ils souhaitent expres-

Collaborateurs	Exercice 22/23	Part en %	Exercice 23/24	Part en %
Suisse	126	86	129	83
UE Origine	8	5	13	8.5
Pays tiers	12	8	13	8.5
Total	**146**	**100**	**155**	**100**
Vente	37	25.3	37	23.9
Administration	46	31.5	47	30.3
Logistique	52	35.6	56	36.1
Apprentis	11	7.5	15	9.7
Total	**146**	**100**	**155**	**100**
à durée indéterminée hommes	85	58.2	88	56.8
à durée indéterminée Femmes	38	26.0	38	24.5
sur appel Hommes	6	4.1	9	5.8
sur appel femmes	3	2.1	3	1.9
à durée déterminée hommes	0	0	0	0
à durée déterminée femmes	2	1.4	2	1.3
Apprentis Hommes	12	8.2	14	9
Apprentis Femmes	0	0	1	0.6
Total	**146**	**100**	**155**	**100**
Temps plein Hommes	93	85.6	97	82.6
Temps partiel Hommes	11	14.4	13	17.4
Temps plein Femmes	32	85.6	31	82.6
Temps partiel Femmes	10	14.4	14	17.4
Total	**146**	**100**	**155**	**100**

Collaborateurs	Exercice 22/23	Part en %	Exercice 23/24	Part en %
Top management	8	5.5	7	4.5
Collaborateurs	127	87	133	85.9
Apprentis	11	7.5	15	9.6
Total	**146**	**100**	**155**	**100**
				Variation en %
ETP	**134.1**		**148.7**	**10.9**
Diversité				
Hommes	104	71.2	110	71.0
Femmes	42	28.8	45	29.0
Total	**146**	**100**	**155**	**100**
Part des femmes au niveau du top management				
Hommes	6	75.0	6	85.7
Femmes	2	25.0	1	14.3
Total	**8**	**100**	**7**	**100**
Part des femmes dans le comité de direction de l'entreprise	**in %**		**in %**	
Hommes	100		100	
Femmes	0		0	
Structure d'âge	**in %**		**in %**	
> 45 ans	49		49	
30 - 45 ans	31		28	
< 30 ans	20		23	

La date limite est fixée au 31 mars 2024

sément un contrat de travail avec un salaire horaire. Les contrats de travail à durée déterminée ne comptent que des collaborateurs qui souhaitent continuer à travailler après leur départ à la retraite. Les contrats post-retraite ont une durée limitée de 1 à 2 ans.

3.1.3 Famille et travail

WEBSTAR s'engage afin de rendre mieux conciliable la vie familiale et professionnelle et soutient ses collaborateurs avec toute une série d'options. En font partie les horaires de travail flexibles, le travail mobile et les postes à temps partiel qui permettent aux collaborateurs d'ajuster leurs obligations professionnelles aux besoins de leur famille. En cas d'heures supplémentaires, celles-ci sont compensées soit financièrement, soit par du temps libre afin d'assurer un bon équilibre entre vie personnelle et professionnelle. Par ailleurs, nos collaborateurs perçoivent pendant leurs congés maternité et paternité l'intégralité de leur salaire. WEBSTAR accorde une importance toute particulière à l'égalité des chances et veille à ce que tous les collaborateurs, indépendamment de leur situation familiale, aient droit aux mêmes perspectives de réussite professionnelle. Grâce à ces mesures, WEBSTAR garantit la possibilité de continuer sa carrière et crée un environnement de travail aussi favorable qu'inclusif qui respecte et encourage les besoins individuels des collaborateurs.

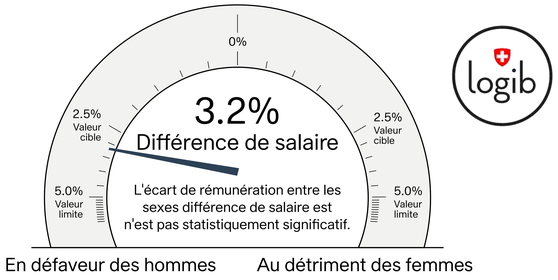
3.1.4 Égalité salariale

WEBSTAR offre à ses employés une rémunération compréhensible, juste, fiable et compétitive par rapport au minimum légal. Les salaires sont déterminés sans tenir compte du sexe et autres facteurs de différenciation et les éventuels écarts s'expliquent selon les critères suivants: performance, complexité des tâches, responsabilité, importance du poste pour l'entreprise et expérience des collaborateurs.

WEBSTAR utilise l'outil d'analyse de standards Logib qui a recours à une méthode statistique d'analyse de régression OLS semi-logarithmique et qui a été validée par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes. L'analyse réalise d'abord une comparaison directe entre tous les employés des différents sexes pour voir s'il existe des différences salariales. Ensuite, si tel est le cas, elle cherche à identifier les parties qui ne peuvent pas être expliquées par des facteurs objectifs, pertinents

pour le salaire et non discriminatoires (formations, années de service, expérience professionnelle potentielle, niveau des qualifications requises et situation professionnelle).

Sur la base de la version révisée de la loi de la Confédération sur l'égalité (Leg) et de son article 13 b, paragraphe 1, lettre A, la vérification de l'analyse de l'égalité salariale a été réalisée et validée par l'entreprise d'audit PricewaterhouseCoopers. La dernière révision est désormais disponible. Les apprentis et les stagiaires ne sont pas pris en compte dans l'analyse de l'égalité salariale. Le résultat est réjouissant: chez WEBSTAR, les femmes gagnent 3,2% de plus que les hommes. Cet écart s'explique par un changement de génération, c'est-à-dire par les contrats de travail de longue durée de collaboratrices et l'arrivée de collaborateurs ayant nettement moins d'expérience.



GRI 2-23

3.1.5 Droits humains

Notre entreprise est fière d'avoir rejoint depuis l'exercice précédent le Pacte mondial des Nations unies et de s'être engagée à respecter les droits humains à l'échelle internationale. Nous reconnaissons les droits universels, inaliénables et interdépendants de chaque être humain et nous engageons à les promouvoir et à les protéger dans tous nos domaines d'activité et tout le long de nos chaînes logistiques. Nous sommes convaincus que le respect des droits humains est non seulement une obligation éthique, mais aussi la base d'un succès et d'une confiance durables pour notre entreprise. Nous continuerons à être les garants de conditions de travail équitables, de la lutte contre la discrimination et du respect de la dignité et de l'égalité de tous les êtres humains.

Grâce à notre adhésion au Pacte mondial des Nations unies, nous nous engageons en faveur de la mise en œuvre des principes de la Déclaration des droits de l'Homme et des pactes internationaux des droits humains. Nous sommes déterminés à promouvoir des changements positifs en collaboration avec nos partenaires et parties prenantes et à contribuer à un monde plus juste et plus humain.

Des minorités qui ont besoin de protection	Origine ethnique/ religion/statut de résidence	Raisons de santé/ handicap	Réintégration	Total personnes
Cuba	1			1
Tunisie	1			1
Monténégro	1			1
Macédoine	2			2
Érythrée	1			1
Serbie	2			2
République dominicaine	1			1
Sri Lanka	1			1
Turquie	1			1
Italie		1		1
Suisse		1	2	3
Total personnes	**11**	**2**	**2**	**15**
Nombre total d'employés WEBSTAR				**155**
Relation entre les minorités et Entreprise totale en %				**9.70%**

Les droits humains au sein de l'entreprise

De manière générale, la protection des droits humains est supervisée par le système de gestion intégré de WEBSTAR. Notre système de gestion de l'environnement et de la qualité dispose d'une certification.

Le risque d'un manquement est systématiquement évalué à l'aide d'une analyse des risques de santé et de sécurité. Tous les collaborateurs de WEBSTAR connaissent notre code de conduire et nos directives relatives aux droits humains et du travail: nous nous engageons à favoriser l'égalité des chances et la diversité au sein de notre personnel. La discrimination et les abus sur le lieu de travail fondés sur le sexe, la race, la religion, l'orientation sexuelle, le handicap ou toute autre caractéristique protégée ne sont pas tolérés. Pour faire respecter nos directives, nous avons établi des voies de signalement confidentielles et des structures de traitement des plaintes, les RH sont systématiquement impliquées et les éventuels incidents sont suivis d'une enquête impartiale et approfondie. Tout abus fait l'objet de sanctions adaptées.

Incidents	Exercice 22/23	Exercice 23/24	But Exercice 24/25
Lanceurs d'alerte	0	0	0
Incidents de sécurité de l'information	0	0	0
Nombre de cas de discrimination et d'abus	0	0	0

Grâce à ces processus d'examen et à ces formations par les RH et la gestion de la sécurité professionnelle, le risque de manquement aux droits humains est réduit au minimum. Néanmoins, les collaborateurs peuvent, en cas de besoin, se tourner vers un office de médiation (RH, Société des employés de commerce de Zurich), également de manière anonyme. La personne ne sera jamais pénalisée pour son signalement.

Au cours du nouvel exercice, nous continuons à prendre toutes les mesures nécessaires afin que le nombre de cas de corruption, d'incidents concernant le blanchiment d'argent, les lanceurs d'alerte, la sécurité de l'information et les cas de discrimination/d'abus reste à zéro.

GRI 3-3

3.2 Formation des employés

3.2.1 Qualification, éducation et formation durables

Pour WEBSTAR, la formation d'apprentis revêt une grande importance étant donné qu'elle représente un investissement dans l'avenir de l'entreprise. En formant de jeunes talents, nous favorisons non seulement leur développement professionnel, mais nous assurons aussi un personnel motivé et bien qualifié qui connaît de fond en comble nos valeurs et nos processus. Cette formation axée sur la pratique renforce la force d'innovation et la flexibilité de WEBSTAR puisque les apprentis apportent de nouvelles perspectives et des connaissances modernes. Par ailleurs, la formation contribue à nous assurer sur le long terme un personnel qualifié et étaye notre stratégie de durabilité étant donné que nous investissons dans le développement de nos futurs collaborateurs.

De nombreuses mesures telles que la participation financière à des formations externes ou le soutien de jeunes spécialiste avec le programme Young Talent permettent aujourd'hui déjà de stimuler l'aptitude à l'emploi de nos collaborateurs et de les préparer aux exigences de demain.

Garantir une éducation égalitaire et de qualité tout en offrant à tout le monde la possibilité de s'instruire à tout moment.

- → **Former et embaucher de jeunes employés**
- → **Former des spécialistes en interne grâce à une offre conséquente**
- → **Favoriser la formation continue des employés**
- → **Veiller à la disponibilité des spécialistes**

WEBSTAR offre la possibilité d'une carrière professionnelle du bas de l'échelle jusqu'en haut. Des collaborateurs sont embauchés dans divers métiers, et ce, à tous les niveaux d'exigence. Chez WEBSTAR, il est par exemple possible de commencer par un apprentissage avec formation en cours d'emploi et d'arriver au niveau de la direction. L'évolution au sein d'un domaine professionnel offre aussi des options intéressantes.

Au cours du présent exercice, les collaborateurs ont fourni 237 862 heures de travail. Cela inclut également les formations en ligne et en présentiel régulières. La moyenne d'heures de formation par collaborateur est de 13. Des formations spécifiques et générales ont été organisées pour tous les collaborateurs sur la sécurité, la santé, les produits, la vente, la protection des données et la lutte contre la corruption.

	Exercice 22/23	Exercice 23/24
Nombre d'heures de travail fournies	213'440	237'862
Heures de formation moyenne par collaborateur		13

Les collaborateurs de tous les échelons constituent la force motrice de WEBSTAR, aussi, leur développement est la clé du succès.

Formation logistique interne, août 2023

3.2.2 Développement du personnel

Les collaborateurs constituent le capital principal de notre entreprise, aussi, nous investissons de manière continue dans leurs qualifications. Nous encourageons les collaborateurs à développer leurs compétences professionnelles et apportons un soutien pour les formations nécessaires. Lors des entretiens réguliers avec les collaborateurs, les cadres élaborent et suivent, de concert avec les intéressés, le plan de développement personnel et les mesures de qualification correspondantes. Ce processus est fondamental pour la planification de la relève et le recrutement continu de talent dans nos rangs.

Fête de l'été 2023

3.2.3 Promotion de la relève

La formation professionnelle est depuis de nombreuses décennies déjà une composante essentielle du plan d'avenir de WEBSTAR. Dans le domaine de la logistique, nous formons chaque année au moins trois logisticiens.

Grâce au programme Young Talent, nous soutenons en outre la formation interne de jeunes spécialistes. Les postes créés sont destinés à de jeunes professionnels talentueux et qualifiés (internes et externes) qui ont terminé une formation et aspirent à se développer dans une fonction administrative chez WEBSTAR.

Le programme Young Talent de WEBSTAR dure généralement 2 ans et s'accompagne d'une formation externe, p. ex. de spécialiste technico-gestionnaire, ou d'un diplôme d'examen professionnel supérieur.

Cette année encore, nous avons permis à un logisticien d'accéder au secteur commercial et nous le formons dans le domaine des achats.

À titre d'entreprise favorable au sport de performance, nous formons des apprentis qui, parallèlement à leur carrière professionnelle, poursuivent aussi une carrière sportive au Grasshopper Club de Zurich. Tous ne réussissent pas à devenir sportifs professionnels, mais grâce au système mixte, il leur reste d'autres options.

3.2.4 Journée Futur en tous genres

Lors de la journée nationale Futur en tous genres qui a eu lieu le 14 novembre 2023, WEBSTAR a ouvert ses portes aux enfants de ses collaborateurs. L'objectif de cette initiative était d'offrir à 10 filles et garçons un aperçu des différents domaines de travail et des diverses perspectives de carrière au sein de notre entreprise.

Les enfants ont eu droit à un programme bien rempli: ils ont participé à une session d'achat, ont découvert notre vaste assortiment de produits et se sont vus proposer une incursion trépidante dans la thématique de la durabilité. Ils ont par ailleurs obtenu un aperçu de nos processus logistiques et ont pu clore leur journée avec un jeu de piste amusant. Ce programme riche en événements leur a permis d'apprendre de nombreuses choses au cours d'une journée divertissante.

Journée Futur

Les enfants ont en outre eu l'occasion d'accompagner leurs parents sur leur lieu de travail et de découvrir directement les tâches et les défis qu'implique une journée de travail typique chez WEBSTAR. Les ateliers proposés leur ont permis de participer activement et de réaliser leurs propres petits projets, ce qui a non seulement favorisé leur compréhension du travail chez WEBSTAR, mais aussi éveillé leur intérêt pour les multiples métiers.

la journée nationale Futur en tous genres est pour nous un événement important qui permet de susciter très tôt l'enthousiasme pour nos multiples métiers et d'encourager le dialogue entre les générations. Nous sommes fiers d'apporter notre contribution à l'orientation professionnelle et à la planification de l'avenir de la prochaine génération.

WEBSTAR continuera à soutenir de telles initiatives à l'avenir, afin de promouvoir une croissance durable et un lien fort avec nos collaborateurs et leurs familles.

3.2.5 Employeur attrayant

WEBSTAR considère ses collaborateurs comme des partenaires. Pour nous, une relation de partenariat entre les collaborateurs et l'employeur profite à tous. Nous avons l'ambition d'engager et de promouvoir des collaborateurs bien formés et compétents dans l'ensemble des 33 profils de poste. Nous encourageons et soutenons la formation à tous les niveaux et offrons ainsi également la possibilité d'évoluer au sein de l'entreprise. Grâce à la reconnaissance, l'éloge et la discussion, nous proposons un environnement de travail favorable et valorisant.

Nous attirons des profils talentueux, adaptés et compétents dans notre entreprise afin d'atteindre nos objectifs et de garantir durablement le succès de notre entreprise. Nous impliquons nos collaborateurs dans les décisions, les encourageons à soumettre des propositions liées à l'entreprise ou au travail et leur offrons la possibilité de donner leur avis et de faire partie des processus d'innovation. Nous garantissons à nos collaborateurs un environnement de travail dans lequel ils peuvent développer pleinement leurs talents.

Fête de l'été 2023

Nous avons pu constater que les modèles flexibles tels que le télétravail et les horaires mobiles, qui permettent un meilleur équilibre entre vie professionnelle et privée, ont un effet positif sur le bien-être et donc sur les performances de notre personnel. Nos collaborateurs apprécient de jouir de davantage de congés payés que le minimum légal et, en outre, d'avoir la possibilité d'acheter des jours supplémentaires. Nous organisons chaque année au moins une fête inoubliable en l'honneur de notre personnel, dont le thème, le lieu et le déroulement restent une surprise jusqu'à la dernière minute.

Nous proposons tout naturellement un soutien en cas de crise personnelle ou professionnelle assuré par les RH et l'association des employés de commerce, dotons nos postes de travail d'équipements ergonomiques et fournissons des vêtements de travail/de sécurité pour les professions techniques. WEBSTAR apporte une contribution importante à la sécurité financière à la retraite: les prestations de la caisse de pension sont largement supérieures au minimum légal, ce qui a un effet positif sur le salaire net non seulement à l'âge de la retraite, mais aussi avant.

3.2.6 Mécanismes incitatifs

Nous souhaitons offrir à nos collaborateurs le meilleur environnement et les meilleures conditions de travail possibles afin de favoriser leurs performances et leur satisfaction. Pour ce faire, nous avons mis en place une politique RH durable et un système d'incitations global concernant les élé-

ments suivants:

Évolution de carrière: Nous proposons des formations complémentaires et des perspectives de promotion au sein de l'entreprise.

Reconnaissance et éloge: Nous créons un environnement de travail favorable et valorisant dans lequel les supérieurs et les collègues font régulièrement preuve de reconnaissance et guident le personnel lors d'entretiens annuels et de travaux collaboratifs.

Usages: Nous entretenons une culture du tutoiement et avons une hiérarchie plate avec des voies de décision courtes.

Horaires de travail flexibles: Des modèles de travail flexible tels que le télétravail et les horaires mobiles permettent un meilleur équilibre entre vie personnelle et professionnelle.

Jours de congés supplémentaires: Davantage de congés payés que le minimum légal avec en outre la possibilité d'acheter des jours supplémentaires.

Santé et bien-être: Nous proposons un soutien en cas de crise personnelle ou professionnelle assuré par les RH et l'association des employés de commerce, dotons nos postes de travail d'équipements ergonomiques et fournissons des vêtements de travail/de sécurité pour les professions techniques.

Sécurité financière aujourd'hui comme demain: WEBSTAR apporte une contribution importante à la sécurité financière à la retraite. Les prestations de la caisse de pension sont supérieures au minimum légal et WEBSTAR verse en outre à tous les collaborateurs la plus grande partie des cotisations, ce qui a un effet positif sur le salaire net non seulement à la retraite, mais aussi avant.

Avantages sociaux: Nous proposons un congé maternité de 16 semaines et un congé paternité de 2 semaines durant lequel nous payons l'intégralité du salaire.

Incitations financières: Nos commerciaux ont droit à des commissions ainsi que des primes basées sur les objectifs individuels.

Rabais accordé au personnel: Nous proposons à nos collaborateurs une vaste offre de réductions intéressantes à l'achat valables chez des prestataires de différents secteurs.

Culture et environnement de travail: Nous organisons chaque année au moins une fête inoubliable en l'honneur de notre personnel, dont le thème, le lieu et le déroulement restent une surprise jusqu'à la dernière minute.

Fête de l'été 2023

GRI 3-3

3.3 Sécurité et santé au travail

3.3.1 Conditions de travail saines et sûres

Sécurité au travail et santé

La sécurité et la santé des collaborateurs sont une priorité absolue pour WEBSTAR. Les conditions de travail saines et sûres font partie des droits humains et comptent aussi parmi les objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies. Cela inclut aussi bien la prévention de dommages physiques et psychologiques que la promotion de la santé.

Gestion de la santé en entreprise (GSE)

La GSE est une approche globale visant à favoriser et à préserver la santé des collaborateurs dans notre entreprise. Avec des mesures et des stratégies adaptées, nous veillons à préserver et à améliorer la santé tant physique de psychologique de nos collaborateurs et renforçons en même temps leur satisfaction au travail. Nous tenons compte des enjeux tels que la réduction des absences de courte durée pour maladie, le contrôle continu et, le cas échéant, l'amélioration des conditions de travail, l'accroissement de la productivité, mais aussi la motivation et la satisfaction des collaborateurs.

Absences pour raisons de santé	1-3 jours	4-20 jours	> 20 jours	Total
Nombre d'accidents professionnels			2	2
Nombre d'accidents non professionnels	1	3	2	6
Nombre de cas de maladie	181	94	6	281
Nombre de cas de maladie d'origine professionnelle	0	0	0	0
Nombre de décès	0	0	0	0
Nombre de jours d'arrêt Accident	3	21	198	222
Nombre de jours d'arrêt maladie	302	594	190	1086

Aperçu de la santé et de la sécurité des collaborateurs sur le lieu de travail

Pour notre entreprise, il est crucial de proposer des conditions de travail sûres, des postes de travail ergonomique et des protections contre les accidents. Pour la mise en œuvre, nous sommes soutenus par la SUVA qui propose divers instruments de prévention tels que des affiches, des flyers et de modules dans le domaine de la sécurité au travail et en dehors.

Le cadre juridique de la gestion de la santé en entreprise en Suisse est défini dans différentes lois et ordonnances (LTr, OLT 3, LAA). La loi sur la sécurité au travail oblige les entreprises à réaliser des évaluations régulières afin d'identifier et de minimiser les risques éventuels pour la santé et la sécurité au travail. Grâce à notre système de gestion intégré, les prescriptions de cette loi sont appliquées et régulièrement contrôlées par des auditeurs internes et externes.

3.3.2 Gestion des risques

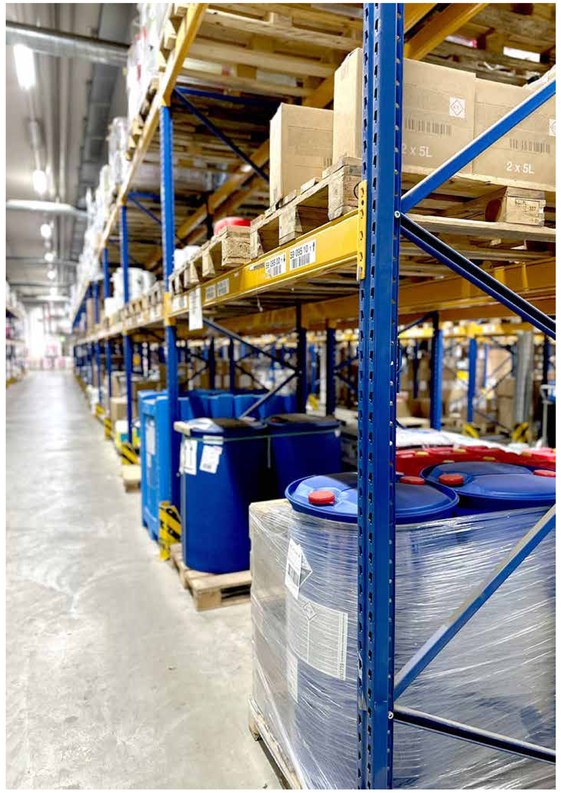
Nous avons conscience de notre responsabilité dans la gestion des nettoyants chimiques classés comme matières dangereuses. Ces substances sont soumises à des directives strictes que nous avons inscrites dans la gestion de nos processus et avec lesquelles nos collaborateurs sont familiarisés dans le cadre de formations. La sécurité des processus ainsi que la protection du personnel et de l'environnement sont une priorité absolue dans ce domaine. Grâce à des mesures ciblées portant sur le stockage, le personnel, le transport, l'utilisation de produits chimiques par les clients et l'élimination, nous réduisons le risque d'accident avec les substances dangereuses.

Stockage des produits chimiques

Lors de la construction, l'infrastructure de l'entrepôt destiné aux produits chimiques a été conçue de sorte que la sécurité soit la priorité absolue. Celui-ci ne dispose d'aucune évacuation pour les liquides et forme ainsi un bassin de rétention, ce qui permet d'éliminer le risque de contamination des nappes phréatiques en cas de fuite de récipients. L'entrepôt de produits chimiques est équipé de gicleurs ainsi que d'un système de désenfumage pour des raisons de sécurité.

Personnel formé

Seuls les collaborateurs formés travaillent dans la zone de réception des produits chimiques et les préparateurs de commandes suivent des formations régulières afin de manipuler ces substances



Notre entrepôt de produits chimiques

en toute sécurité. En cas d'éventuel accident, un concept de sécurité (premiers secours, rinçage des yeux, etc.) est disponible ainsi qu'un plan de gestion des risques indiquant la procédure à suivre (incendie ou inondation dans l'entrepôt, manipulation des produits chimiques).

Utilisation des produits chimiques

Nos clients sont informés par écrit, conformément à la loi suisse, lors du premier achat d'un produit chimique en recevant une fiche de données de sécurité (FDS). Cette FDS fournit à l'utilisateur professionnel des substances ou préparations les données physiques, chimiques, toxicologiques, écotoxicologiques et de sécurité nécessaires afin de prendre des mesures adaptées pour la sécurité au travail ainsi que pour la protection de la santé et de l'environnement.

Transport

Pour le transport des marchandises dangereuses par route (ADR), les chauffeurs de camion ont été spécialement formés et nous n'utilisons que des véhicules de transport disposant d'une autorisation ADR correspondante. En outre, le chauffeur est systématiquement informé (sur papier ou support numérique) de la substance dangereuse qu'il transporte. À titre d'entreprise nationale opérant sur les marchés d'approvisionnement internationaux, toutes les livraisons de marchandises arrivent dans notre entrepôt en passant par la route sur les derniers kilomètres. Afin de réduire le trafic, nous nous efforçons de remplir chaque camion à 100% de ses capacités: nous regroupons les livraisons ou augmentons les quantités livrées. Sur le terrain de l'entreprise, les camions sont soumis à un régime strict afin de minimiser le bruit et les émissions de particules fines.

Par exemple:

→ Pas d'entrée sur le terrain de l'entreprise avant 7h00.

→ Pas de chargement et de déchargement entre 12h00 et 13h00.

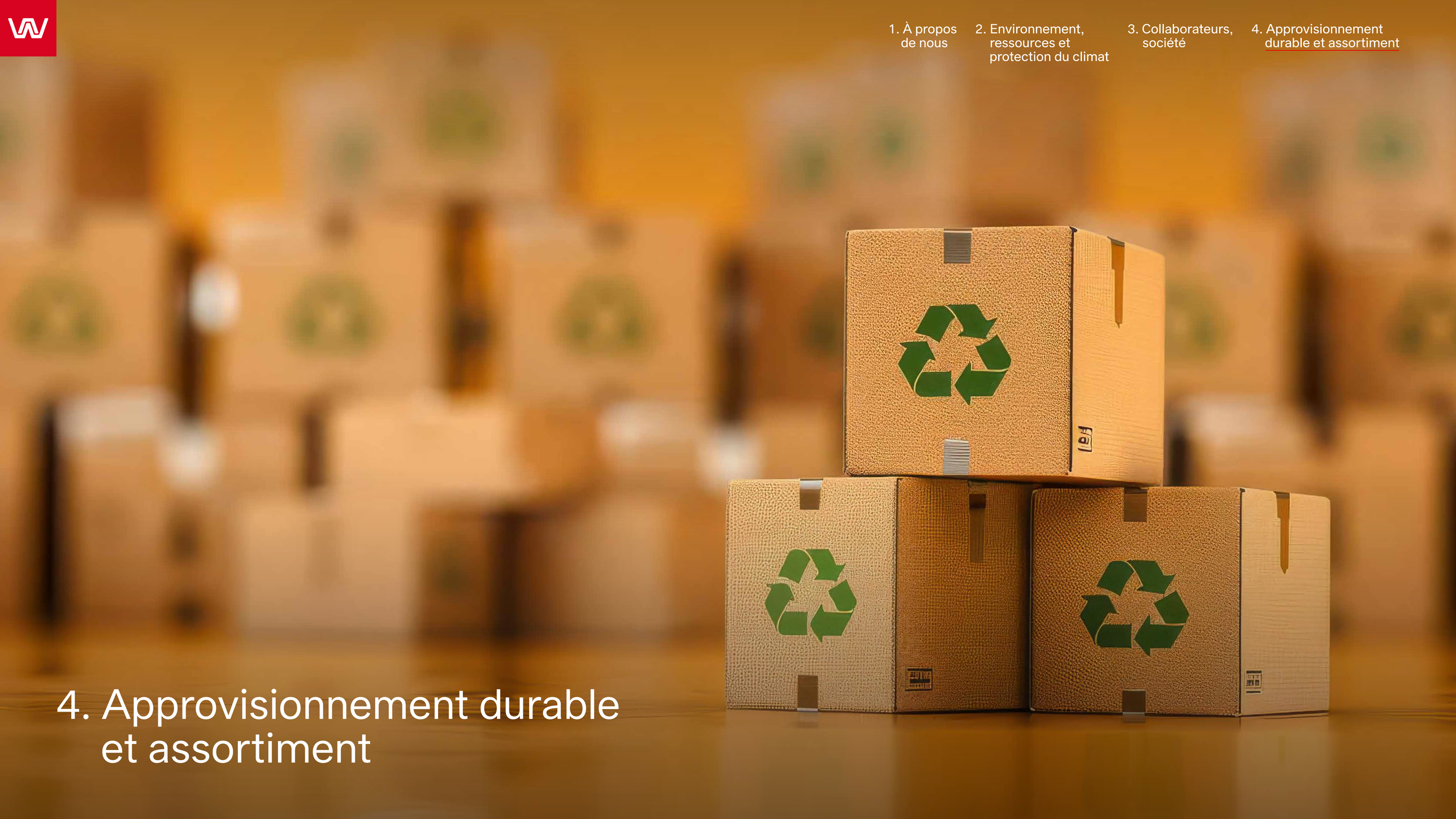
→ Le moteur des camions doit être éteint lors du déchargement.

Élimination

La plupart des déchets chimiques sont considérés comme des déchets dangereux et doivent impérativement être remis à une entreprise autorisée pour élimination. Les produits qui, après utilisation, doivent être éliminés en tant que déchets dangereux portent généralement un symbole «Danger». WEBSTAR dispose d'un concept d'élimination conforme ainsi que d'une zone d'élimination séparée pour ces produits chimiques. Une entreprise certifiée est chargée de collecter les produits chimiques. L'ordonnance sur les mouvements de déchets (OMoD) veille à ce que les déchets soient exclusivement transmis à l'entreprise d'élimination appropriée. WEBSTAR dispose des protocoles et certifications nécessaires pour l'élimination des produits chimiques conforme à la loi.

Sécurité

Le client au centre – mais la sécurité avant tout! Dans le cadre de la sécurité au travail et de la protection de la santé, la sécurité revêt une priorité absolue pour les collègues, les clients et les chauffeurs. Il est important pour nous de collaborer étroitement avec les organisations régionales d'urgence et cela est encouragé dans le cadre de formations et exercices réguliers. Pour la gestion des risques, nous recueillons et évaluons les dangers spécifiques à nos activités commerciales. La gestion des risques nous aide à identifier les dangers liés aux opérations, au droit et aux processus et à les diminuer avec des mesures préventives.



4. Approvisionnement durable et assortiment

4.0.1 Stratégie d'approvisionnement

Notre stratégie d'approvisionnement a pour objectif de fournir la plus haute garantie possible et de proposer à nos clients le meilleur rapport qualité-prix. Les conclusions tirées de notre observation permanente du marché sont intégrées à notre gestion de produit et notre méthode de travail agile nous permet à tout moment d'ajuster notre stratégie en fonction des nouveaux souhaits des clients Ce faisant, nous favorisons de manière proactive un assortiment (articles labellisés) et des prestations (p. ex. économie circulaire) durables.

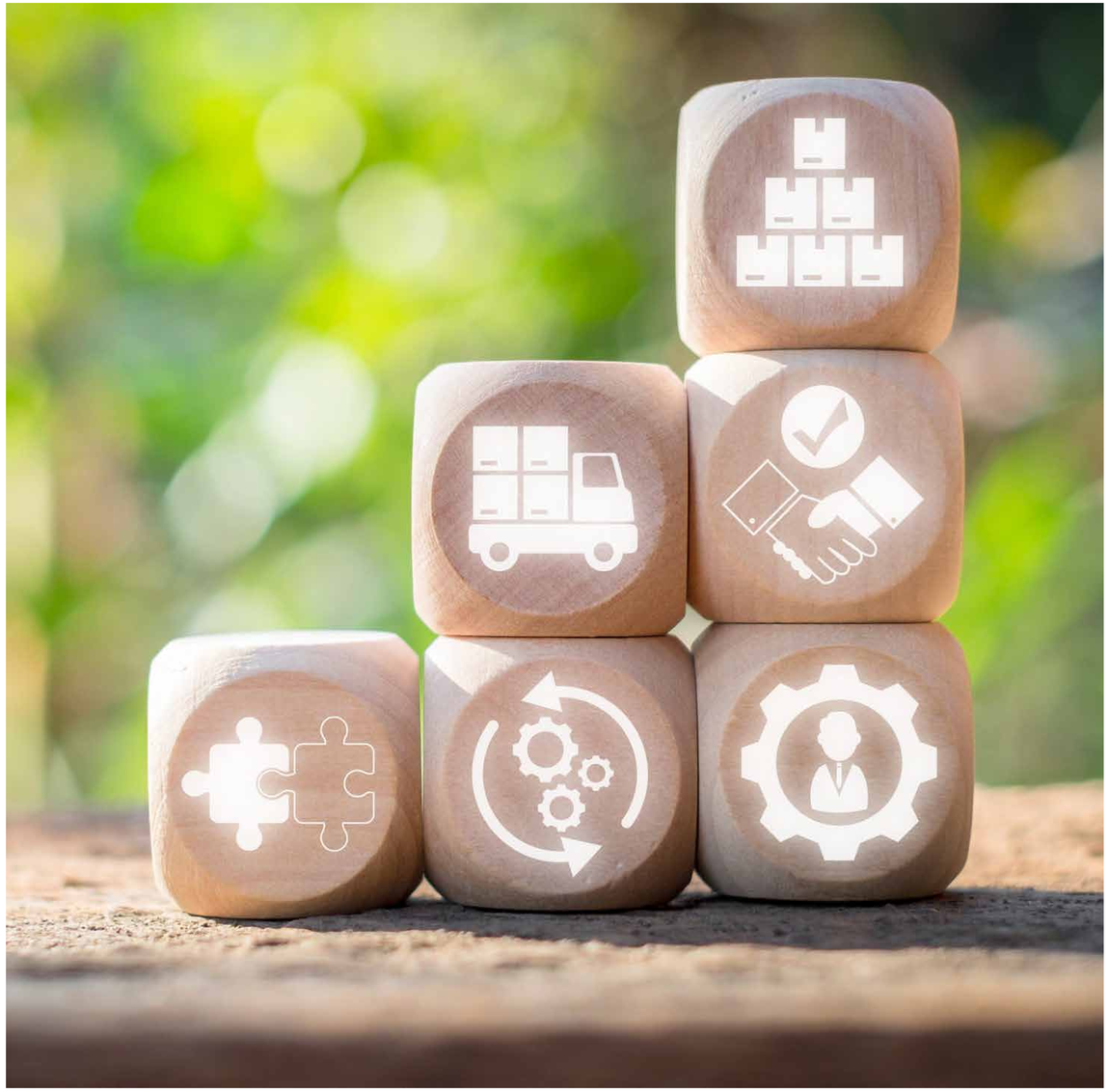
Aussi, notre stratégie repose sur 2 piliers:

APPROVISIONNEMENT MULTIPLE

La sécurité de l'approvisionnement est assurée en répartissant les volumes des marchandises importantes entre plusieurs producteurs. Nous nous considérons comme un fournisseur indépendant et pouvons ainsi à tout moment «benchmarker» les performances des producteurs.

APPROVISIONNEMENT «GLOCAL» (local et international)

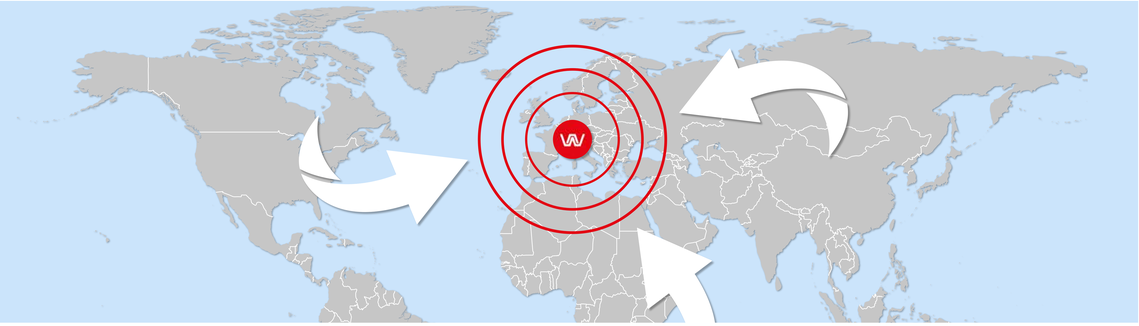
En fonction du produit, de la disponibilité et des conditions, nous nous approvisionnons sur les marchés internationaux et/ou loco-régionaux.
Les articles volumineux sont achetés dans des containers provenant directement du pays d'origine. Grâce à nos partenariats de longue date en Asie, nous entretenons une relation de confiance. Puisque nous nous approvisionnons directement, nous pouvons aussi répercuter directement les prix avantageux sur nos clients.
Les avantages de l'approvisionnement loco-régional proviennent des circuits logistiques courts et de la disponibilité plus rapide, et celui-ci constitue surtout une solution plus durable.



GRI 3-3

4.1 Approvisionnement durable

Graphique voies d'approvisionnement



4.1.1 Chaîne logistique durable

«La durabilité le long de la chaîne d'approvisionnement désigne la gestion des répercussions écologiques, sociales et économiques ainsi que la promotion d'une bonne gouvernance tout le long du cycle de vie des produits et des services. L'objectif d'une chaîne d'approvisionnement durable est de créer pour tous les acteurs impliqués dans la fabrication et la commercialisation un avantage écologique, social et économique de long terme.»
Source: Global Compact

Sur la base de ce principe directeur du Pacte mondial des Nations unies, nous avons continué à développer notre approvisionnement durable au cours de cet exercice et avons fait de tous les acteurs impliqués dans les différents processus des parties prenantes. Dans le cadre des entretiens annuels avec les fournisseurs, des objectifs individuels de durabilité ont été fixés pour la première fois et des évaluations des fournisseurs ont été réalisées sous forme d'audits sur site. Pour le présent exercice, nous avons déjà réalisé ces audits chez trois fournisseurs. Lors du prochain, nous en prévoyons cinq, qui s'inscrivent aussi dans le cadre de notre nouvelle «Directive interne pour un approvisionnement durable». Celle-ci comprend, en outre de l'analyse des risques, d'autres éléments de durabilité en lien avec la gestion stratégique des fournisseurs et sert de guide pour la gestion des produits. La sensibilisation des acheteurs se fait en outre par le biais de formations régulières en matière de durabilité, ce qui favorise la mise en place d'une chaîne logistique durable et transparente, basée sur les principes et les valeurs du Pacte mondial. Au cours de l'exercice 23/24, nous avons organisé des formations sur la durabilité traitant de questions telles que la «Durabilité le long de la chaîne logistique», les «Directives internes pour un approvisionnement durable» et l'«Identification correcte des produits durables», qui ont été suivies par nos 12 acheteurs.

La gestion de produit va de pair avec la responsabilité sociale, aussi nous ne nouons que des partenariats stratégiques avec des fournisseurs ayant signé les «Directives pour un approvisionnement durable» ou notre code de conduite. C'est ainsi que la condition de respecter les standards de durabilité pertinents est posée directement en début de chaîne de valeur. La mise en place et le développement d'une chaîne logistique durable, qui comprend les quatre domaines de Global Compact – droits humains, normes de travail, protection de l'environnement et lutte contre la corruption – restent toutefois une priorité afin de répondre aux attentes élevées que nous avons vis-à-vis de nos fournisseurs. Avec nos «Directives internes pour un approvisionnement durable», nous sensibilisons nos collaborateurs et mettons ainsi en place les conditions idéales pour une chaîne logistique durable et transparente, fondée sur les principes et valeurs du Pacte mondial.

Nous poursuivons ces objectifs:

- → Développer l'assortiment avec des produits conformes à nos standards de durabilité stricts et promouvoir leurs ventes
- → Promouvoir et mettre en place des exigences minimales notamment dans le domaine des droits humains et du travail, ainsi que pour les matières premières, les produits et les processus critiques sur la base des standards internationaux
- → Créer de la transparence et assurer la traçabilité de la chaîne de production à la chaîne logistique
- → Échanger de manière ciblée avec les fournisseurs clés afin de parvenir à une évolution commune et de gérer ensemble les risques éthiques, sociaux, écologiques et spécifiques à la chaîne d'approvisionnement
- → Réduire la pollution environnementale dans la production, le transport, le conditionnement et l'élimination

GRI 2-6

4.1.2 Gestion des fournisseurs

Nous pouvons compter sur un réseau de près de 400 fournisseurs, dont 91 ont le statut de fournisseurs clés (fournisseurs A/B) et constituent 93% de notre chiffre d'affaires. Avec ces fournisseurs clés, nous entretenons une relation solide et basée sur la confiance depuis plusieurs décennies. Ces partenariats durables nous ont aidés à surmonter la période difficile de la pandémie, à faire face aux interruptions le long de la chaîne d'approvisionnement et à obtenir les marchandises dont nous avions urgemment besoin. À l'heure actuelle, notre approvisionnement reste un défi pour lequel nous pouvons compter sur des partenariats solides et de long terme avec nos fournisseurs.

En tant qu'entreprise responsable, nous avons de très hautes attentes en matière de conformité vis-à-vis de nos fournisseurs et réglementons celles-ci avec un accord de qualité et de collaboration. Avec ses partenaires commerciaux, WEBSTAR souhaite encourager de bonnes conditions de travail ainsi que l'égalité des chances le long de la chaîne logistique. Toute forme d'exploitation, de chantage, d'abus de pouvoir ou de corruption est interdite et a pour conséquence l'arrêt de la relation. Le partenaire commercial veille, avec des mesures adaptées, au bon respect des dispositions juridiques nationales, des conventions pertinentes et des principes directeurs de l'ONU, de l'OCDE et de l'Organisation internationale du travail (OIT).

Par ailleurs, nous exigeons de nos partenaires commerciaux qu'ils s'engagent à payer des salaires décents. C'est la raison pour laquelle nous avons imposé la signature du code de conduite comme standard avant de collaborer avec de nouveaux fournisseurs.

Gestion des fournisseurs	Nombre	en % Chiffre d'affaires
Fournisseurs clés (A/B)	91	93
A signé le code de conduite	79	80.4
A signé les directives pour un approvisionnement durable	87	69.9
Accords signés	120	90.2
Évaluations fournisseurs	22	58.6
Évaluations fournisseurs avec mesures correctives	4	14.1
Audits sur le site du fournisseur	3	18.9
Nombre d'évaluations RSE via EcoVadis	48	66.9

Chiffres clés exercice 23/24 – Gestion des fournisseurs

À l'heure actuelle, 120 fournisseurs ont signé notre code de conduite ou notre directive pour un approvisionnement durable. Les revenus générés avec ces partenaires représentent 90,2% du chiffre d'affaires total, soit une nouvelle augmentation de 4,2% par rapport à l'exercice précédent.

Dans le cadre de l'analyse de durabilité, nous évaluons en outre depuis cet exercice d'autres éléments de la gestion stratégique des fournisseurs. Par exemple, les audits de fournisseurs, que nous avons également définis comme objectifs officiels, sont un nouvel indicateur issu des «Directives internes pour un approvisionnement durable». À ce titre, nous avons élaboré une liste de contrôle qui comprend des éléments opérationnels à vérifier, mais qui est majoritairement axée sur les éléments de RSE.

L'étendue et le contenu des évaluations fournisseur ont aussi fait l'objet de nouveaux ajustements. Les nouvelles évaluations servent également de document de travail permettant une compréhension commune et mutuelle des objectifs économiques, écologiques et sociaux, également dans le sens de la durabilité. En outre, cette modification doit contribuer à promouvoir la transparence et à encourager l'engagement en faveur du développement durable et d'un comportement éthique.

Afin de renforcer la prise de conscience de la responsabilité écologique et sociale le long de la chaîne logistique, nos fournisseurs doivent accepter le code de conduite dans l'accord qu'ils signent avec nous. Le code de conduite tient compte des cadres et principes suivants:

- **Pacte mondial des Nations unies**
- **Objectifs de développement durable des Nations unies**
- **Carte des sanctions de l'UE**
- **Déclaration universelle des droits humains**
- **Organisation internationale du travail: p. ex. C100 – Convention sur l'égalité de rémunération, C111 – Convention concernant la discrimination (emploi et profession)**
- **Modern Slavery Act**
- **Directive de l'UE sur les allégations écologiques**

4.1.3 Contrôle des risques

Comme évoqué précédemment, notre devoir de diligence vis-à-vis de la chaîne logistique dans le domaine de l'approvisionnement est une priorité absolue. Nous entretenons un dialogue étroit et régulier avec nos fournisseurs. Nous nous efforçons de renforcer encore davantage les relations commerciales déjà très étroites, notamment concernant pour ce qui a trait à la chaîne d'approvisionnement, afin d'assurer une cohérence totale.

Nous exigeons de nos fournisseurs les plus importants qu'ils fassent certifier/auditer leur management environnemental et leurs performances de durabilité par un institut externe indépendant.

À l'heure actuelle, 56 de nos fournisseurs actifs sont certifiés ISO 14001 «Management environnemental» et ces partenaires représentent une part de chiffre d'affaires de 70,4%. Notre outil de gestion des processus vérifie la durée et la validité des certificats. Cela nous permet d'avoir la plus grande transparence quant au bon renouvellement de ces derniers. Lorsque nous entamons une relation commerciale avec un nouveau partenaire, le flux de travail des données de référence veille à ce que la disponibilité des certificats soit vérifiée.

[2] Gestion des fournisseurs	Exercice 22/23	Exercice 23/24
Fournisseurs actifs	414	380
Fournisseurs certifiés ISO 14001	56	56

[2] Quelle: Improve Prozessmanagement WEBSTAR

L'objectif de la professionnalisation de la surveillance des risques le long de la chaîne logistique a également été poursuivi en collaboration avec l'INPACS, notre centrale de coordination internationale, lors de l'exercice 23/24. Comme on peut le voir dans l'illustration «Chiffres clés exercice 23/24 – Gestion des fournisseurs» au chapitre 4.1.2, 48 fournisseurs sont certifiés EcoVadis, dont 16 font partie du top 15% des entreprises (argent) et 20 se hissent même dans le top 5% (or et platine); ces fournisseurs représentent 67% de nos revenues.

GRI 2-23

4.1.4 Droits humains le long de la chaîne logistique

La protection des droits humains le long de la chaîne logistique incombe au département des achats en collaboration avec le comité de durabilité. Comme déjà décrit au chapitre 4.1.2 «Gestion des fournisseurs», nous avons créé des mécanismes de contrôle ciblés et adaptés afin de veiller au bon respect des devoirs de diligence. WEBSTAR a honoré ses obligations au regard de l'ordonnance sur les devoirs de diligence et de transparence en matière de travail des enfants et exige de ses fournisseurs, par la signature du code de conduite, qu'ils respectent les dispositions légales propres à chaque pays ainsi que les conventions pertinentes et les principes directeurs des Nations unies, de l'OCDE et de l'Organisation internationale du travail (OIT). Par ailleurs, WEBSTAR demande à ses fournisseurs de s'engager à payer des salaires décents. WEBSTAR et ses fournisseurs souhaitent encourager de bonnes conditions de travail ainsi que l'égalité des chances le long de la chaîne logistique. Toute forme d'exploitation, de chantage, d'abus de pouvoir ou de corruption est interdite.

Depuis septembre 2019, l'INPACS, notre centrale de coordination internationale, utilise la plateforme indépendante EcoVadis afin de veiller au respect des normes CSR chez les fournisseurs et de découvrir d'éventuels risques. Ceci profite à WEBSTAR étant donné que la démarche inclut une grande partie de ses fournisseurs clés et que les mêmes normes s'appliquent à tous. EcoVadis est une plateforme indépendante pour la saisie, l'évaluation et la publication des performances de durabilité des entreprises conformément aux dix principes de Global Compact de l'ONU. Les droits humains et les normes de travail, notamment au regard de l'interdiction du travail infantile, font l'objet d'une pondération particulière dans le cadre de l'évaluation par EcoVadis. Les résultats sont aussi bien intégrés à l'évaluation des risques généraux le long de la chaîne d'approvisionnement que dans le dialogue avec les fournisseurs, afin de favoriser une amélioration coopérative des performances de durabilité. Si l'on identifie des risques substantiels en matière de durabilité, p. ex. en cas de mauvais résultats récurrents dans le domaine des droits humains et des normes de travail à l'évaluation d'EcoVadis, des mesures correctives sont exigées et un audit personnel sur le site du fabricant est envisagé.

4.1.5 Minerais provenant de zones de conflit

WEBSTAR soutient le règlement de l'UE sur les minerais provenant de zones de conflit (3 TG). Depuis janvier 2021, les importateurs de minerais provenant de zones de conflit (étain, tantale, tungstène et or) sont soumis à un devoir de diligence le long de la chaîne d'approvisionnement. Cela a pour but d'endiguer le financement de violences et les violations des droits humains dans les zones de conflit et à haut risque. WEBSTAR confirme qu'aucun des produits distribués ne contient des minéraux provenant de zone de conflit ou du mercure. WEBSTAR est donc exempté du devoir de diligence et des obligations de rapport concernant les minéraux de conflit. L'évaluation systématique des fournisseurs nous permet non seulement de garder un œil sur les critères de performance classiques tels que la qualité, les délais de livraison et les coûts, mais aussi d'intégrer les aspects écologiques et sociaux. En ce sens, nous évaluons aussi les minéraux provenant de zones de conflit. L'évaluation des fournisseurs est réalisée chaque année et permet des améliorations continues.

GRI 3-3

4.2 Durabilité des assortiments, des prestations et des innovations

4.2.1 Certifications

Les certifications ISO 9001 et 14001 jouent un rôle central dans notre entreprise puisqu'elles servent de base à notre gestion de la qualité et de l'environnement. La norme ISO 9001 garantit que nous respectons les standards de qualité les plus élevés dans tous nos processus, tandis que la norme ISO 14001 souligne notre engagement en faveur de la protection de l'environnement et du développement durable. Depuis 2012, nous disposons de ces deux certifications et avons passé avec succès l'audit de renouvellement en 2023. Toutes deux attestent de l'efficacité, de la durabilité et de l'amélioration continue de nos processus.

La durabilité est de plus en plus importante dans l'économie d'aujourd'hui. Nos clients accordent de plus en plus de valeur aux pratiques respectueuses de l'environnement et attendent de nous, en tant que partenaire commercial, une certification ISO 14001. Grâce à notre stratégie et à notre politique environnementales, qui constituent le cadre général de nos objectifs et de nos mesures en la matière, nous nous assurons que nos efforts sont non seulement cohérents, mais aussi utiles.

Notre note EcoVadis est aussi un jalon important de notre engagement vis-à-vis de la durabilité. Nous sommes fiers d'avoir obtenu la médaille d'argent et 67 points au classement EcoVadis en mars 2024. Cette évaluation reflète nos efforts et nos réussites dans les domaines de l'environnement, des droits du travail et humains, de l'éthique et de l'approvisionnement durable. Le classement EcoVadis est un système d'évaluation reconnu dans le monde entier qui aide les entreprises à mesurer et à améliorer leurs performances en matière de durabilité.

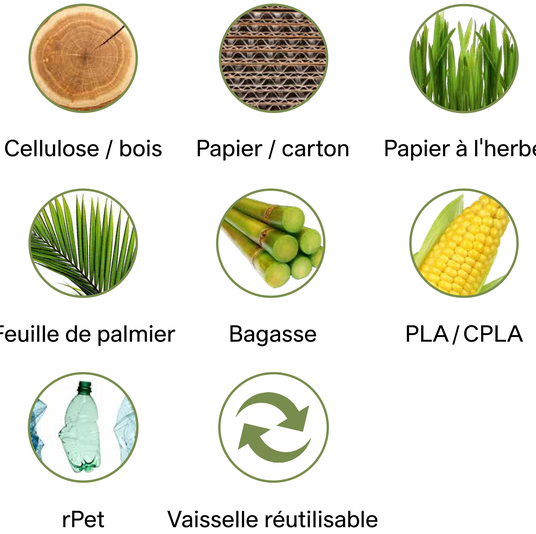
Nos certifications ISO et notre note EcoVadis prouvent que nous sommes sur la bonne voie. À titre d'organisation apprenante, nous impliquons tous nos collaborateurs dans le processus d'amélioration continue afin d'identifier systématiquement les faiblesses de nos procédés et d'y remédier. Grâce à ces mesures et à notre engagement soutenu en faveur de la qualité et de la durabilité, nous sommes déterminés à offrir à nos clients et à nos partenaires les normes les plus strictes tout en apportant une contribution positive à l'environnement.

Nos certifications: SQS et EcoVadis

4.2.2 Des produits et des services durables

Identifier les besoins de nos clients et y répondre est profondément ancré dans l'ADN de notre entreprise. Néanmoins, le monde a clairement évolué au cours des dernières années et nous aussi, nous percevons le changement de paradigme qui a lieu actuellement. Nous avons conscience des nouvelles exigences de nos clients concernant les produits et les conditions de fabrication. À titre d'entreprise axée sur la durabilité, notre objectif est de donner à ce thème une grande importance tout le long de la chaîne d'approvisionnement. Ainsi, toutes les dimensions de cette dernière sont intégrées à nos objectifs pluriannuels, de l'approvisionnement stratégique jusqu'au Category Management, à la vente et à nos clients. Nous avons identifié les exigences de nos clients ainsi que leurs obligations vis-à-vis de leurs parties prenantes et travaillons à développer un tableau de bord qui fournira à chaque client des informations individuelles sur la durabilité de son panier.

Pour ce qui est de l'acquisition des produits, nous accordons une attention toute particulière à la durabilité et favorisons de tels produits. Nous ajoutons constamment de nouveaux produits durables à notre assortiment. Plus de 3400 de nos articles



Matières premières renouvelables/matériaux recyclés qui utilisées pour nos produits durables

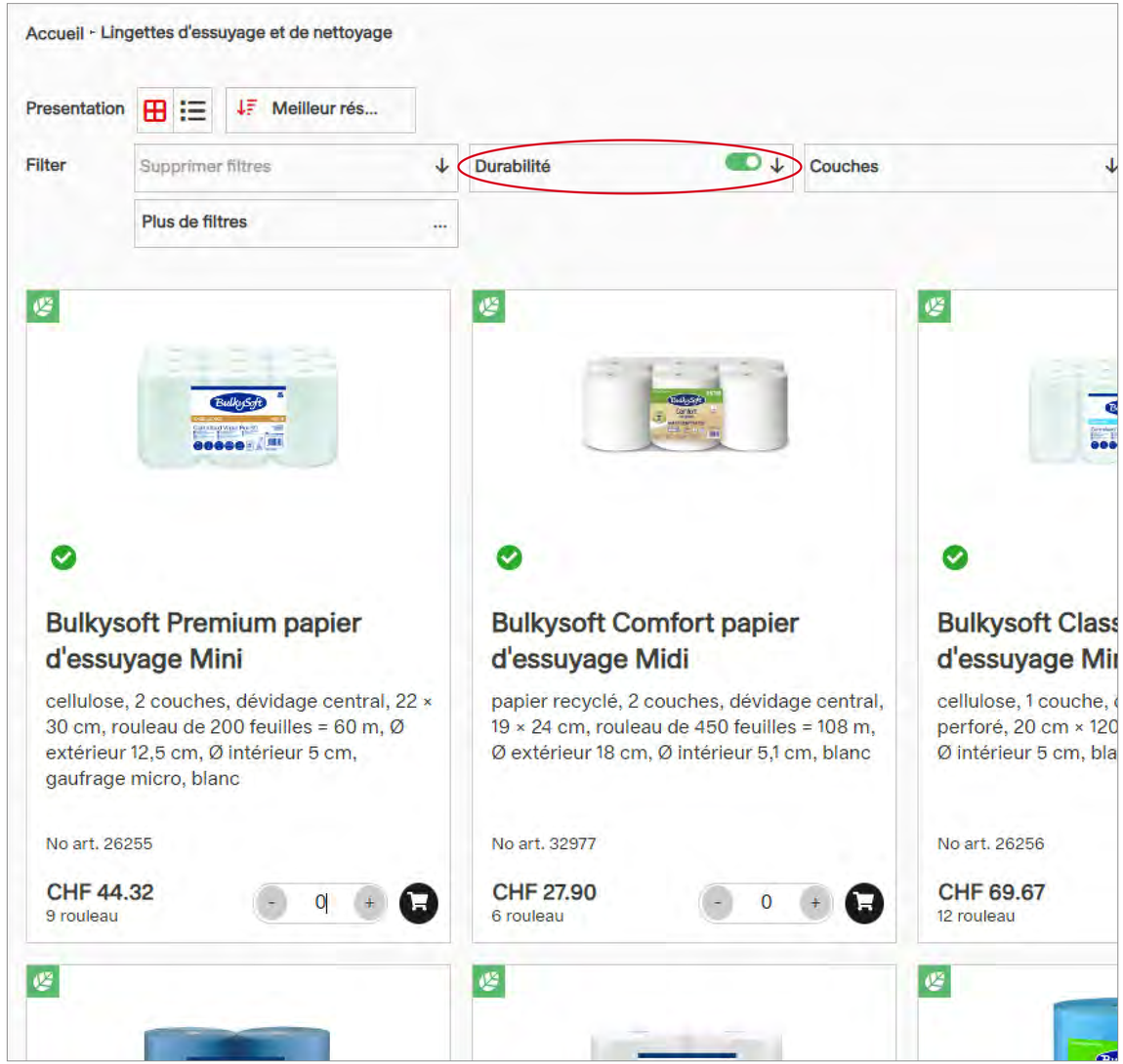
disposent déjà d'un label environnemental reconnu, sont considérés comme durables ou font partie d'une gamme de produits écologiques. Les labels, certificats ou normes sont d'une aide précieuse car ils permettent à notre clientèle de mieux s'orienter. Dans nos catalogues et nos brochures, les produits durables sont signalés par un symbole de feuille verte afin que l'on puisse les identifier de manière simple et rapide.

«LES PRODUITS DURABLES REPRÉSENTENT PLUS DE 42% DE NOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL.»

Sur notre boutique en ligne, les clients peuvent afficher tous les produits durables d'un simple clic grâce à un filtre. Le besoin en produits durables a encore augmenté au cours de cet exercice. Ils représentent déjà plus de 42% de notre chiffre d'affaires total. La tendance montre clairement que l'on continuera à l'avenir à acheter davantage d'articles durables et que les clients souhaitent obtenir plus d'informations sur le sujet. D'ici 2027, nous souhaitons que la vente d'articles durables constitue 50% de notre chiffre d'affaires total.

C'est la raison pour laquelle nous avons développé la rubrique «Durabilité» de notre site Internet et avons décidé de rendre public le rapport de durabilité ist öffentlich zugänglich.

Les produits ayant l'un de nos 17 labels constituent la base de notre assortiment durable: Nous optons pour des labels validés par un institut externe. Cela nous permet de nous assurer que les normes sont respectées et de communiquer de manière claire et transparente sur les performances de durabilité à nos clients et à leurs utilisateurs. Au cours des prochaines années, nous allons significativement étoffer la part d'articles labellisés et nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux pour ce faire.



Notre filtre de durabilité dans la boutique en ligne (rouge)

EU Ecolabel
L'EU Ecolabel distingue les produits qui ont un impact environnemental plus faible que les produits comparables.

Nordic Swan / Nordic Ecolabel
Ce label permet de considérer l'impact du produit sur l'environnement tout au long de son cycle de vie, de la production à l'élimination.

FSC
Le label de qualité désigne les produits qui proviennent de forêts gérées de manière responsable.

Cradle to Cradle
Le principe Cradle to Cradle consiste en des cycles sans déchets, de la production à l'élimination.

OK compost / EN 13432 / OK compost HOME
Selon OK compost / EN 13432, un produit doit se décomposer à 90% au moins en 90 jours dans une installation de compostage. OK compost HOME désigne les produits qui se décomposent sur un compost de jardin.

OK biobased
Les produits qui portent ce label doivent être composés d'un pourcentage minimum de matières premières renouvelables telles que la cellulose ou l'amidon.

ECO Garantie
Eco Garantie est synonyme de produits des cosmétiques et des détergents.

Maya
La ligne de produits Maya du fabricant de produits chimiques Steinfels Swiss est synonyme de produits chimiques de nettoyage qui sont bien biodégradables, exempts de composants critiques pour l'environnement et qui ne dégagent pas de COV.

SCS Recycled Content
SCS Recycled Content est un programme de certification pour le contenu recyclé.

Der blaue Engel
L'ange bleu désigne des produits et des services qui sont plus respectueux de l'environnement que des produits et des services conventionnels comparables.

Österreichisches Umweltzeichen
Ce label examine l'impact d'un produit sur l'environnement lors de sa fabrication, de son utilisation et de son élimination.

PEFC
Ce label sert de preuve que les matières premières transformées proviennent de forêts gérées de manière durable et de sources contrôlées.

OEKO-TEX STANDARD 100
Ce label de qualité garantit des textiles sains des textiles sans risque pour la santé.

Ecologo
Ce programme de certification a été acquis auprès d'UL Environment. L'ECOLOGO est basé sur des normes multi-attributs, basées sur le cycle de vie.

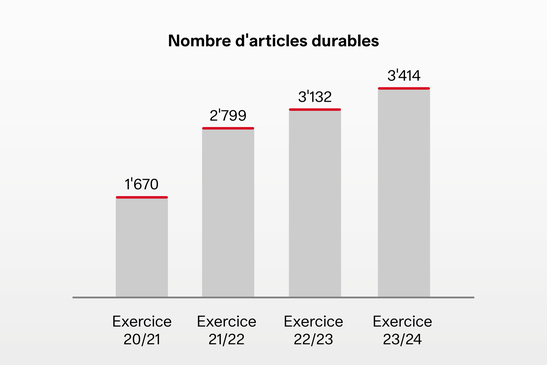
IGöB
Les critères d'achat durable de l'UE (EU GPP criteria), l'Ecolabel européen, Nordic Swan ou l'Ecolabel autrichien servent de base à l'admission.

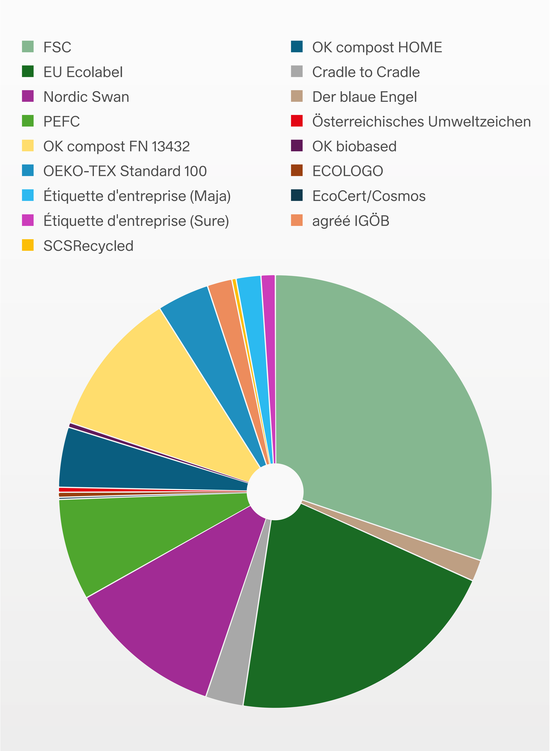
Ecocert Cosmos Organic
Cette certification indique qu'un produit est un cosmétique bio ou naturel.

SURE
Sure est la ligne durable du fabricant de produits chimiques Diversey. Les produits sont composés à 100% d'ingrédients biodégradables à base de plantes.

Aperçu de nos écolabels reconnus et de nos lignes de produits écologiques

Les 3414 articles reconnus comme durables disposent d'un total de 5085 labels ou certificats sanctionnant des gammes de produits écologiques. 1975 articles disposent d'au moins un label officiel, tandis que 1439 en comptent deux, voire trois.





4.2.3 Innovations produit

Nous élargissons constamment et de manière ciblée notre assortiment avec des innovations et des solutions durables. La durabilité est un élément transversal qui nécessite une méthode de travail pluridisciplinaire, y compris avec nos partenaires. Au cours de l'exercice actuel, nous avons établi une feuille de route spécifique à la durabilité avec notre fournisseur stratégique Essity. Ensemble, nous nous sommes fixé des objectifs économiques, mais surtout écologiques, et avons intégré le développement durable dans nos objectifs pluriannuels.

Avec Tork PaperCircle, Essity a déjà joué un rôle de pionnier dans l'économie circulaire. L'entreprise mise désormais de manière ciblée sur des processus et des installations de production plus économes en ressources, ce qui se reflète dans le bilan carbone des produits. En mars 2024, les nouvelles recharges compressées pour le système d'essuie-mains Tork Xpress® ont été lancées sur le marché.

Les paquets sont comprimés de 50% et offrent, outre l'avantage d'utilisation évident, des avantages écologiques essentiels. Si nous simulons uniquement le facteur transport à partir des volumes existants, cela constitue, avec les nouvelles quantités par palette pour deux produits, une réduction d'environ 14 camions par an et de 5,1 tonnes de CO_2.

La diminution de 27% du matériel d'emballage, qui peut être réduit à la banderole et au sac TRP, est aussi une grande nouveauté. Dans le secteur particulièrement tendu des consommables, cette innovation efficace est très réjouissante.

L'ECO Collection de DR.SCHNELL introduite début 2023 offre un ensemble de qualité complet et écologique pour l'entretien quotidien dans les bâtiments et les grandes cuisines. Elle bénéficie de l'écolabel européen pour ses produits particulièrement respectueux de l'environnement et est certifiée Cradle to Cradle Or pour sa grande circularité et son respect des matériaux. Grâce aux mesures concrètes visant à éviter les émissions de CO_2, notamment en nous approvisionnant en matières premières plus locales, en utilisant des emballages en plastique 100% recyclé et en supprimant systématiquement la ligne de produits d'origine, nous avons pu réduire les émissions liées aux produits de 10,3% au cours de cet exercice. Cette valeur se réfère à l'empreinte carbone du produit d'origine.

4.2.4 Parcours de vie des produits

Les décisions du service de gestion de produits ont aussi des répercussions sur l'élimination et la capacité de recyclage des matériaux utilisés. De telles réflexions doivent donc être intégrées aux processus de décision des services de gestion de produits et des achats. Dès lors que cela est possible, nous optons pour des produits dont les emballages peuvent être injectés dans l'économie circulaire.

L'équipe de durabilité travaille actuellement à ce que le film rétractable que nous récupérons des palettes de nos fournisseurs ne soit plus remis séparément à une entreprise d'élimination, comme c'était le cas jusqu'à présent, mais qu'il soit donné de manière ciblée à notre fournisseur de sacs poubelles suisse lors des livraisons. Nous voulons ainsi éviter le transport inutile et veiller à ce que les déchets plastiques retournent dans notre propre chaîne de valeur.

Les processus et procédures font l'objet d'une surveillance permanente par le système de gestion de la qualité et de l'environnement intégré afin d'identifier les problèmes et de trouver des solutions adaptées.

4.2.5 Rappel de produits

Garantir la sécurité et la satisfaction de nos clients est notre priorité absolue. Le processus de rappel d'un produit fait donc également partie intégrante de notre gestion de la qualité. Nous soulignons ainsi notre engagement en faveur de la transparence et de la responsabilité le long de la chaîne logistique. Le processus fait en outre l'objet d'un audit interne une fois par cycle de certification ISO afin de vérifier la cohérence et l'intégrité des mesures à mettre en place et de la traçabilité. Le dernier audit interne concernant les rappels/retraits a eu lieu en avril 2022.

Au cours de l'exercice actuel, cinq avis de sécurité ont été déclenchés par les fabricants ICU et Ecolab. Sur la base des paramètres définis, comme le numéro de lot et la date de livraison, tous les clients concernés ont reçu un e-mail de WEBSTAR et les mesures définies ont été mises en œuvre conformément à la notification du fournisseur. Selon l'événement, il s'agissait d'actions de rappel ciblées ou de nouveaux conseils d'utilisation.

Date	Désignation de l'article	Fournisseur	Nombre de clients concernés	Mesures
Juin 23	cassettes des pompes CADD	ICU	29	Consigne de sécurité pour Application
Sept. 23	Jelco® cathéter IV 4013	ICU	2	Rappel / Arrêt des ventes
Déc. 23	Oxyfoam S et Oxywipe S	Ecolab	124	Rappel / Arrêt des ventes
Fév. 24	CADD™ Extension and Administration Sets with Inline Air Filters	ICU	30	Consigne de sécurité pour Application
Mars 24	pompe à perfusion ambulatorie CADD-Solis™	ICU	151	Consigne de sécurité pour Application

4.2.6 6 Enquête de satisfaction de la clientèle

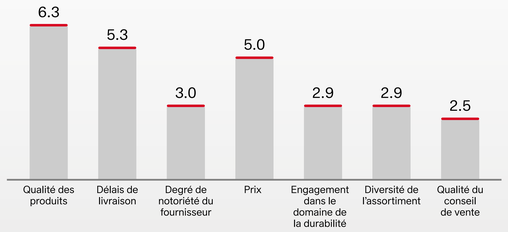
En février 2024, WEBSTAR a mené une vaste enquête de satisfaction auprès de sa clientèle. Plus de 11 000 clients ont été interrogés en ligne et le taux de participation a été de 13,5%, ce qui correspond à environ 1500 retours clients. Ce nombre élevé de réponses rend les résultats représentatifs de l'ensemble de notre clientèle.

Nous sommes très heureux de cet écho positif: la satisfaction globale s'élève à 4,3 points sur un maximum de 5. Ce résultat nous conforte dans nos efforts et montre que nous sommes sur la bonne voie.

L'enquête, qui comptait 30 questions au total, portait aussi sur l'importance de la durabilité. Nous cherchions notamment à savoir à quel point nos clients appréciaient que leur fournisseur leur propose des produits durables. Nous avons obtenu une note de 4,0 sur 5, ce qui montre clairement que la durabilité est un une question importante pour notre clientèle.

Les raisons qui poussent nos clients à opter pour un fournisseur de produits d'hygiène et médicaux plutôt qu'un autre sont très différentes. La qualité du produit arrive en tête, suivie du délai de livraison et du prix. L'engagement en matière de durabilité arrive en bas de l'échelle des priorités. Ce résultat montre toutefois que d'autres critères sont encore mieux classés que la durabilité.

«Selon quelles priorités choisissez-vous un fournisseur d'articles d'hygiène et de consommation ou de produits médicaux et de soins?»



- → **Transport: nos clients souhaitent des tournées encore plus économes en énergie**
- → **Produits: nos clients aimeraient des informations supplémentaires et plus détaillées sur la durabilité des produits.**
- → **Emballage: nos clients demandent moins d'emballage, notamment en plastique**

Ces précieux retours nous aideront à améliorer encore davantage nos activités de durabilité et à répondre de manière ciblée aux souhaits et aux besoins de nos clients.

4.2.7 Bring Plastic Back

Avec le projet novateur «Bring Plastic back», le canton de Berne endosse un rôle de pionnier national avec la collecte de plastiques domestiques. Près de 50 communes bernoises comptant plus de 270 000 habitants ont lancé depuis le 1er mai 2023 ce projet remarquable (www.sammelsack.ch). Cette solution continue et coordonnée se base sur le système de collecte certifié «Bring Plastic back». Celui-ci simplifie la collecte et la restitution des déchets plastiques pour les consommateurs. Dès lors qu'un déchet plastique ne peut être évité, celui-ci doit au moins rester en circulation et ne pas être brûlé. C'est l'objectif fixé.

WEBSTAR est fier d'avoir été sélectionné comme partenaire logistique pour les rouleaux de sacs de ce projet majeur. Grâce à notre infrastructure et à nos partenaires, le processus de livraison est très durable. L'utilisation de gerbeurs fonctionnant à l'énergie solaire ou hydraulique contribue à réduire les émissions de CO_2 et à minimiser l'empreinte écologique.

La distribution des rouleaux de sacs de collecte par DPD constitue un autre aspect du processus de livraison durable. Les émissions inévitables liées au transport sont compensées par une contribution climatique volontaire et investies dans des projets de protection du climat qui réduisent les émissions de gaz à effet de serre.

L'initiative «Bring Plastic Back» de Sammelsack.ch

4.2.8 Économie circulaire

À titre de partenaire principal d'Essity/Tork, nous avons lancé en 2022 dans l'entreprise «WEBSTAR Tork PaperCircle» avec succès. Ce concept innovant favorise l'économie circulaire et les pratiques durables dans les sanitaires de nos clients.

Fonctionnement de WEBSTAR Tork PaperCircle

Le système prévoit que les clients de WEBSTAR jettent les serviettes en papier usagées des sanitaires dans un conteneur séparé. Le nettoyeur en charge les rassemble ensuite et les met dans de grands containers ou dans un compacteur jusqu'à ce qu'un partenaire de recyclage vienne les récupérer. Afin d'être en mesure de proposer ce service, nous avons investi dans l'infrastructure actuelle et fait l'acquisition d'un container adapté.

Ce concept de service intégral a pour avantage de permettre une réduction considérable de l'empreinte carbone et de la quantité de déchets:

→ Réduction du CO_2 de 40%

→ Réduction des déchets de 20%

Nous avons nous-mêmes mis en place WEBSTAR Tork PaperCircle depuis environ deux ans dans nos locaux et sommes convaincus, par expérience, de son impact positif sur l'environnement.

Projets et objectifs futurse

Nous allons continuer à développer ce service et à rendre les avantages de WEBSTAR Tork PaperCircle accessibles à encore plus de clients. Pour le prochain exercice, nous nous sommes fixé comme objectif d'augmenter de 50% les 3,4 tonnes de CO_2 économisées jusqu'à présent chez nos clients. WEBSTAR reste à l'avant-garde pour ce qui est de la mise en œuvre de pratiques durables et s'engage à promouvoir une économie circulaire durable à la fois sur le plan écologique et économique.

4.2.9 ingreen

Jusqu'à 70% des émissions de gaz à effet de serre des entreprises sont imputables à l'approvisionnement. Les processus d'achats, mais aussi les produits choisis, sont déterminants pour les émissions de CO_2 et constituent donc aussi une référence pour d'autres aspects de l'impact social et écologique. L'approvisionnement constitue ainsi un bon point de départ pour améliorer les performances des entreprises en matière de durabilité. Pour cela, celles-ci doivent tout d'abord avoir connaissance de leurs performances actuelles. En collaboration avec l'INPACS, notre centrale de coordination internationale, nous travaillons au développement du service de durabilité «ingreen» pour nos clients. Avec ingreen, nous leur proposerons un rapport de gestion individuel sur l'approvisionnement durable qui analysera les habitudes d'achat par rapport à des critères de durabilité définis, montrera des pistes d'optimisation et recommandera des mesures concrètes.

Le rapport de gestion est composé des rubriques suivantes:

→ **Produits: Analyse du portefeuille de produits et identification des potentielles améliorations**

Après des recherches scientifiques approfondies, les caractéristiques des produits répondant concrètement aux défis sociaux et environnementaux pertinents de chaque catégorie de produits sont identifiées et mises en avant dans les mesures recommandées. En optimisant son portefeuille de produits en conséquence, le client peut directement contribuer à soulager l'environnement.

→ **Processus: Analyse des processus (livraisons/commandes) et identification des optimisations possibles**

L'accent est mis sur les émissions de CO_2 générées par les livraisons de WEBSTAR. Dans le cadre de l'analyse, on examine l'efficacité des processus entre le client et WEBSTAR (commandes, livraisons, factures) en matière de CO_2 et de coûts. Il s'agit tout d'abord d'indiquer la régularité moyenne des livraisons à l'entreprise ou aux services requérants et la quantité de dioxyde de carbone générée. Cela permet de voir quels sont les services requérants qui génèrent le plus d'émissions, en raison par exemple d'une fréquence de livraison supérieure à la moyenne.

→ **Chaîne logistique: Analyse de la performance RSE via les fournisseurs / origine des produits**

DCette analyse se base sur les données et les résultats d'un prestataire d'évaluation RSE indépendant dont la méthode repose sur des normes reconnues au niveau international. Concrètement, le client découvre les résultats obtenus par les fabricants participant à l'évaluation dans les domaines de l'environnement, des droits du travail et humains, de l'éthique et de l'approvisionnement durable, ainsi que la moyenne générale. Sur cette base, il peut ensuite optimiser son portefeuille de fournisseurs en fonction de ces aspects.

Nous testons actuellement l'interface de données avec deux clients pilotes issus de secteurs différents et préparons les rapports types pour le lancement officiel au printemps 2025. Nous sommes convaincus que ce nouveau service saura être profitable à nos clients. Dans notre prochain rapport de durabilité, nous ferons le point sur les projets réalisés et les améliorations apportées.

5. Annexe

5.0.1 Indice GRI

E. Weber & Cie AG a établi un rapport conformément aux critères de la GRI pour la période du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

Indicateur GRI	Données	Référence
GRI 1: 2021	Principes de base	
GRI 2: 2021	Informations générales	
	L'organisation et ses pratiques en matière de rapport	
2-1	**Profil de l'organisation** Le nom de notre entreprise est E. Weber & Cie AG (ci-après WEBSTAR) et son siège social est situé à Zurich. Le site de Zurich couvre le secteur des articles pour kiosques et boutiques ainsi que le Fun Food Service. Le site de Dielsdorf est responsable des articles d'hygiène et des consommables ainsi que des produits médicaux et de soins. WEBSTAR est une société anonyme (SA) de droit suisse, détenue à 100% par la famille Weber. Notre entreprise est active en Suisse et au Liechtenstein.	
2-2	**Entités prises en compte dans le rapport de durabilité de l'organisation** Les sites de Zurich et de Dielsdorf appartiennent à la même société anonyme. Ils opèrent sous le nom de E. Weber & Cie AG. Ce rapport de durabilité se réfère exclusivement au site de Dielsdorf (secteur d'activité articles d'hygiène et consommables). WEBSTAR ne dispose ni d'états financiers consolidés et vérifiés, ni d'informations financières accessibles au public.	
2-3	**Période couverte par le rapport, fréquence des rapports et point de contact** La période couverte par le présent rapport de durabilité est l'exercice 23/24 (01.04.2023 – 31.03.24). WEBSTAR établit chaque année un rapport sur son exercice. Le rapport de durabilité 23/24 a été publié le 15/10/2024. Pour toute question relative au développement durable, veuillez vous adresser à: nachhaltigkeit@webstar.ch	
2-4	**Rectification ou retraitement des informations** Il s'agit du premier rapport conforme aux critères de la GRI, il n'y a donc pas de rectification ou de retraitement des informations.	
2-5	**Audit externe** Le rapport de durabilité n'a pas fait l'objet d'un audit externe dans son ensemble.	
	Activités et employés	
2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales	**Voir 1.0.1, 1.0.4, 4.1.2**

2-7	**Employés**	**Voir 3.1.2**
2-8	**Collaborateurs n’ayant pas le statut d’employé** Nos collaborateurs sont exclusivement engagés dans le cadre d’un contrat de travail. Sur un total de 155 collaborateurs, 17 ont un contrat de travail avec salaire horaire et 138 avec salaire mensuel.	
	Direction de l’entreprise	
2-9	**Structure de direction et composition** a) Le CEO rend compte au président du conseil d’administration et donc aussi directement aux propriétaires. Le top management ou la direction se compose de 7 membres, chacun responsable d’un domaine qui comprend des tâches se rapportant à la stratégie, aux opérations, aux finances et au personnel. Le top management rend compte chaque mois au CEO dans le cadre des réunions de la direction. b) La compétence suprême en matière de décision, de gestion et de contrôle pour les questions de durabilité est détenue par le propriétaire. c) Le conseil d’administration est actuellement composé de deux membres de la famille du propriétaire. Le président du conseil d’administration exerce également une fonction exécutive et dirige directement le CEO. En tant que propriétaires de l’entreprise familiale, ils disposent de compétences étendues pour évaluer sa performance en matière de durabilité. d) Le CEO rend compte au président du conseil d’administration et donc aussi directement aux propriétaires. Le top management ou la direction se compose de 7 membres, chacun responsable d’un domaine qui comprend des tâches se rapportant à la stratégie, aux opérations, aux finances et au personnel. Le top management rend compte chaque mois au CEO dans le cadre des réunions de la direction. e) La compétence suprême en matière de décision, de gestion et de contrôle pour les questions de durabilité est détenue par le propriétaire. f) Le conseil d’administration est actuellement composé de deux membres de la famille du propriétaire. Le président du conseil d’administration exerce également une fonction exécutive et dirige directement le CEO. En tant que propriétaires de l’entreprise familiale, ils disposent de compétences étendues pour évaluer sa performance en matière de durabilité.	
2-10	**Nomination et sélection de l’organe de contrôle suprême** a) À titre d’entreprise familiale suisse depuis cinq générations, le conseil d’administration entretient un lien étroit avec la famille Weber. Aussi, l’organe de contrôle suprême est composé de membres la famille. b) Le conseil d’administration est actuellement composé de deux membres.	
2-11	**Président·e de l’organe de contrôle suprême** a) - b) Le CEO est directement soumis au président du conseil d’administration	
2-12	**Rôle de l’organe de contrôle suprême dans la supervision de la gestion de l’impact** a) - c) La validation de la stratégie de développement durable incombe au conseil d’administration. Celui-ci est également chargé de superviser la mise en œuvre des obligations de diligence et de vérifier leur de leur efficacité.	
2-13	**Délégation de la responsabilité propre à la gestion de l’impact**	**Voir 1.0.9**
2-14	**Rôle de l’organe de contrôle suprême dans l’établissement de rapports sur le développement durable**	**Voir 1.0.9**

2-15	**Conflits d’intérêts** a) - b) Il n’existe pas de procédures définies pour éviter les conflits d’intérêts	
2-16	**Transmission des questions critiques** Tous les collaborateurs peuvent adresser des demandes critiques directement au CEO. Le conseil d’administration est informé des questions critiques à la discrétion du CEO. Au cours de l’année sous revue, aucune préoccupation critique importante n’a été signalée.	
2-17	**Connaissances recueillies par l’organe de contrôle suprême**	**Voir 1.0.9**
2-18	**Évaluation des performances de l’organe de contrôle suprême** Les performances du seul propriétaire ne sont pas évaluées.	
2-19	**Politique de rémunération** La rémunération du top management comprend un salaire annuel et des primes de performance variables liées à des objectifs individuels. La prestation de prévoyance est identique pour tous les collaborateurs.	
2-20	**Procédure de détermination de la rémunération** a) Il n’existe pas de politique de rémunération pour les membres de la direction et du conseil d’administration, les conditions d’emploi étant les mêmes pour tous les collaborateurs. b) La rémunération variable tient également compte de la gestion de la durabilité.	
2-21	**Rapport de la rémunération annuelle totale** WEBSTAR ne communique pas publiquement sur les rapports de rémunération.	
	Stratégie, directives et pratiques	
2-22	**Déclaration d’application de la stratégie de développement durable**	**Voir S. 5**

2-23	**Obligations de principe** a) WEBSTAR s'engage à agir de manière responsable en tant qu'entreprise. Les principes d'action sont formalisés dans les codes de conduite spécifiques aux collaborateurs et aux fournisseurs et/ou dans la directive pour un approvisionnement durable de WEBSTAR. b) Le code de conduite spécifique aux fournisseurs contient une interdiction du travail forcé (paragraphe 2.5) ainsi qu'une interdiction du travail des enfants (paragraphe 2.6). Celles-ci sont définies en accord avec les conventions de l'OIT. c) Les codes de conduite spécifiques aux collaborateurs et aux fournisseurs sont accessibles au public dans le rapport de durabilité (page xy). d) Code de conduite spécifique aux collaborateurs: Président du conseil d'administration et CEO; Code de conduite spécifique aux fournisseurs et/ou directive pour un approvisionnement durable de WEBSTAR: Approbation par la direction e) Les codes de conduite spécifiques aux collaborateurs et aux fournisseurs s'appliquent à toutes les relations commerciales. f) Ils déterminent les principes éthiques et les comportements dont le respect est obligatoire pour tous les collaborateurs de WEBSTAR. Chaque collaborateur reçoit ou est en possession d'un exemplaire et accepte son contenu par sa signature et agit en conséquence. Le code de conduite est remis aux nouveaux collaborateurs avec le contrat de travail. Lors de l'entretien annuel standardisé et individuel avec les collaborateurs, une évaluation objective des compétences professionnelles, de la méthode de travail et des compétences personnelles reflétant les aspects du code de conduite est réalisée et examinée. Le code de conduite spécifique aux fournisseurs et/ou la directive pour un approvisionnement durable ont été signés jusqu'à présent par 120 fournisseurs et font partie intégrante du contrat. Les revenus totaux générés avec ces fournisseurs représent-ent 90,2% de WEBSTAR.	**Voir S. 5, 1.1.2, 1.1.3, 3.1.5, 4.1.4**
2-24	**Intégration d'engagements de principe** Les responsables d'équipe et de département conformément à l'organigramme s'assurent que les instruments relatifs aux engagements politiques et à la conduite responsable des affaires (voir GRI 2-23) sont bien compris et mis en œuvre dans leurs domaines. Les instruments sont évalués et mis à jour à intervalles réguliers. Les questions de conformité sont élaborées aux différents niveaux de direction en collaboration avec le service de conformité du département Shared Services et sont intégrées dans les stratégies organisationnelles ainsi que dans les politiques et procédures opérationnelles par l'intermédiaire de la direction générale. Dans sa communication avec ses partenaires commerciaux, WEBSTAR souligne l'importance du code de conduite existant ainsi que des directives sur l'approvisionnement durable et s'y réfère également pour le choix de ses relations. WEBSTAR utilise la note EcoVadis comme instrument supplémentaire de communication et de divulgation de ses activités en matière de comportement commercial responsable. WEBSTAR organise des formations sur les thèmes de la lutte contre la corruption et de la durabilité, aussi bien pour les nouveaux collaborateurs que pour le personnel existant, et assure ainsi le transfert interne des connaissances.	
2-25/2-26	**Procédure de correction des répercussions négatives / Procédure de demande de conseils et de signalement des préoccupations** La procédure de recours existante chez WEBSTAR, qui s'inspire de celle proposée par l'association des employés de commerce, fait partie intégrante de la gestion de la conformité. La procédure de recours s'inscrit dans la continuité des normes et des valeurs que WEBSTAR s'est engagée à respecter conformément à la GRI 2-23 et tient compte des normes et des valeurs des associations avec lesquelles elle entretient des relations commerciales, conformément à la GRI 2-28. Pour la saisie et la gestion des signalements, WEBSTAR utilise un système ERP interne qui permet un suivi efficace des incidents. Les signalements peuvent être effectués par tous les collaborateurs de l'organisation et sont évalués en interne et traités de manière confidentielle.	

	Le service des ressources humaines gère les signalements et décide d’impliquer ou non le conseil d’administration. Les membres du département et de la direction informent en outre le conseil d’administration lors de chaque réunion des affaires courantes et des principaux événements commerciaux du groupe ou des sociétés du groupe. Le système de gestion des signalements est également utilisé pour le processus d’amélioration continue en collaboration avec les collaborateurs. Les réunions d’équipe et de département servent de plateforme pour répondre aux questions de conformité et de durabilité main dans la main avec les collaborateurs. Dans le cadre des formations (voir GRI 2-24), les processus de recours sont contrôlés et les collaborateurs sont sensibilisés et informés. Depuis l’introduction de la procédure de signalement en 2011, aucun signalement entrant n’a encore été enregistré. WEBSTAR attend de ses partenaires le long de la chaîne de valeur une activité commerciale correcte à tous égards. Pour ses fournisseurs et partenaires commerciaux, WEBSTAR a fixé les exigences essentielles de manière contraignante dans le code de conduite (voir GRI 2-23).	
2-27	**Respect des lois et des règlements** a) - c) WEBSTAR confirme qu’il n’y a pas eu d’infraction aux lois et aux règlements au cours de l’année de référence.	
2-28	**Affiliation à des associations et à des groupes d’intérêt** - Allpura, Association suisse des entreprises de nettoyage - Procure.ch, Association professionnelle pour les achats et le supply management - SVG, Association suisse pour la restauration d’hôpitaux, de foyers et de collectivités - AICN, Association de l’Intendance du Canton de Neuchâtel - Swiss Medtech, Association de la branche de la technique médicale suisse - SAfW, Swiss Association for Woundcare - Senesuisse, Association suisse d’établissements économiquement indépendants pour personnes âgées - FTH, Association professionnelle des concierges de Thurgovie - INPACS, réseau international d’entreprises commerciales familiales - Pacte mondial des Nations Unies	
2-29	**Approche relative à l’implication des parties prenantes** WEBSTAR est en contact régulier avec des représentants de différents groupes de parties prenantes tels que: les fournisseurs, les clients, les collaborateurs, les associations professionnelles et les autorités. Jusqu’à présent, WEBSTAR n’a pas interrogé systématiquement ses parties prenantes sur les questions de durabilité, néanmoins, les expériences tirées de ces échanges réguliers sont intégrées à la gestion de la durabilité.	

	Implication des parties prenantes	
2-30	**Conventions collectives** 100% de nos collaborateurs sont soumis à la convention collective de travail de l'association des employeurs zurichois (VZH) et de l'association zurichoise des employés de commerce.	
GRI 3: 2021	**Thématiques essentielles**	
3-1	**Procédure de définition des thématiques essentielles**	**Voir 1.0.5**
3-2	**Liste des thèmes essentiels**	**Voir 1.0.5**
3-3	**Gestion du thème essentiel**	**Voir 1.1, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2**

5.0.2 Mentions légales

WEBSTAR Dielsdorf
Industriestrasse 28
CH-8157 Dielsdorf

+41 44 870 87 00
info@webstar.ch
www.webstar.ch

Directeur général
WEBSTAR
Tobias Weber

CEO
WEBSTAR Dielsdorf
Markus Heiniger

Entité juridique
E. Weber & Cie AG
Förrlibuckstrasse 220
8005 Zürich

Pour vos demandes
en matière de durabilité
nachhaltigkeit@webstar.ch

Conception et réalisation
WEBSTAR Dielsdorf

Date de fin de rédaction
15.10.2024

Crédit photos et symboles

Page 1	Image: © WEBSTAR
Page 2	Image à gauche: © WEBSTAR | Image à droite: © https://stock.adobe.com
Page 3	Image à gauche: © WEBSTAR | Image du milieu, à droite: © https://stock.adobe.com
Page 4 – 9	Image: © WEBSTAR
Page 10 – 14	Images: © https://stock.adobe.com
Page 16 – 18	Images: © WEBSTAR
Page 19 – 21	Images: © WEBSTAR
Page 22	Logos SDG © https://unric.org/de/17ziele/
Page 23 – 24	Images: © WEBSTAR
Page 25	Image: © https://stock.adobe.com
Page 26	Images: © WEBSTAR
Page 27	Image: © https://stock.adobe.com
Page 28	Image: © WEBSTAR
Page 29 – 30	Images: © https://stock.adobe.com
Page 32 – 33	Images: © WEBSTAR
Page 35	Image: © https://stock.adobe.com
Page 36	Image: © WEBSTAR
Page 37	Image: © https://stock.adobe.com
Page 38	Images: © WEBSTAR
Page 39	Images: https://www.the-square.ch/de
Page 40 – 43	Images: © WEBSTAR
Page 47	Image: © https://stock.adobe.com
Page 48 – 53	Images: © WEBSTAR
Page 54 – 60	Images: © https://stock.adobe.com
Page 32 – 33	Images: © WEBSTAR
Page 61	Screenshot: © WEBSTAR
Page 63	Image à gauche: © https://www.tork.ch/ | Image à droite: © https://stock.adobe.com
Page 65	Images: © https://www.sammelsack.ch/
Page 66	Image à gauche: © https://www.tork.ch/
Page 67	Image: © WEBSTAR
Page 68, 76	Image: © https://stock.adobe.com

Ce rapport porte sur l'exercice comptable de WEBSTAR allant du 01.04.2023 au 31.03.2024.

WEBSTAR Dielsdorf
Industriestrasse 28
CH – 8157 Dielsdorf

Tél +41 44 870 87 00
E-mail info@webstar.ch
Web webstar.ch