



WEBSTAR Dielsdorf
Rapport de durabilité
sur l'exercice 24/25

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 principes directeurs	8
1.0.3 WEBSTAR en un coup d'œil	9
1.0.4 Nos clients	10
1.0.5 Analyse de matérialité	11
1.0.6 Étapes clés du développement durable	16
1.0.7 Objectifs en cascade et stratégie de durabilité	17
1.0.8 Nos objectifs	18
1.0.9 Comité de coordination	20
1.0.10 Nous vivons et incarnons la durabilité	21
1.1 Intégrité de l'entreprise / gestion durable	23
1.1.1 Agenda 2030 pour le développement durable	23
1.1.2 Pacte mondial des Nations unies	24
1.1.3 Engagement social	25
1.1.4 Procédure d'approbation des cadeaux	26
1.1.5 Formation à la lutte contre la corruption	27

2. Environnement, ressources et protection du climat	28
2.0.1 Introduction	29
2.0.2 Notre politique environnementale	30
2.1 Gestion d'exploitation écologique	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	32
2.1.4 Gestion des matières recyclables	33
2.1.5 Eau	33
2.1.6 Biodiversité	33
2.2 Émissions de CO₂	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	38
2.2.6 Mobilité durable	38



3. Collaborateurs, société	40
3.0.1 Introduction	41
3.0.2 Nous assumons nos responsabilités	42
3.0.3 Dialogue social	43
3.0.4 Droits des employés	43
3.1 Égalité des chances, inclusion et culture	45
3.1.1 Égalité des chances	45
3.1.2 Diversité	45
3.1.3 Inclusion	45
3.1.4 Groupes de référence pour les minorités	47
3.1.5 Transparence de la procédure de recrutement	48
3.1.6 Famille et travail	49
3.1.7 Procédure de rémunération des collaborateurs	50
3.1.8 Égalité salariale	51
3.1.9 Droits humains	52
3.1.10 Prévention des licenciements	53
3.2 Formation des employés	55
3.2.1 Qualification, éducation et formation durables	55
3.2.2 Formations en matière de durabilité	56
3.2.3 Mobilité de carrière	57

3.2.4 Promotion de la relève	58
3.2.5 Journée Futur en tous genres	58
3.2.6 Enquête de satisfaction des collaborateurs	59
3.2.7 Employeur attractif	60
3.2.8 Mécanismes incitatifs	61
3.3 Sécurité au travail et santé	62
3.3.1 Conditions de travail saines et sûres	62
3.3.2 Actions contre le stress au travail	63
3.3.3 Vaccination contre la grippe	64
3.3.4 Gestion des risques	64
4. Approvisionnement durable et assortiment	66
4.0.1 Introduction	67
4.0.2 Stratégie d'approvisionnement	69
4.1 Approvisionnement durable	70
4.1.1 Chaîne logistique durable	70
4.1.2 Gestion des fournisseurs	71
4.1.3 Contrôle des risques	72
4.1.4 Droits humains le long de la chaîne logistique	72

4.1.5 Minerais provenant de zones de conflit	73
4.2 Durabilité des assortiments, des prestations et des innovations	74
4.2.1 Certifications	74
4.2.2 Produits durables	75
4.2.3 Innovations produit	78
4.2.4 Parcours de vie des produits	79
4.2.5 Rappel de produits	80
4.2.6 Enquête de satisfaction de la clientèle	81
4.2.7 Économie circulaire	82
4.2.8 Service ingreen	82

5. Annexe	84
5.0.1 Indice GRI	85
5.0.2 Mentions légales	91



1. À propos de nous

2. Environnement, ressources et protection du climat

3. Collaborateurs, société

4. Approvisionnement durable et assortiment



1. À propos de nous

GRI 2-22, 22-23

Avant-propos



Chères lectrices, chers lecteurs,

Au cours de cet exercice, nous avons réalisé des progrès significatifs dans le développement durable de notre entreprise WEBSTAR. L'un de nos projets principaux consistait à établir un bilan carbone complet qui inclut pour la première fois toutes les catégories du scope 3. Nous créons ainsi une base solide pour notre engagement sur la voie du zéro émission nette, que nous poursuivons systématiquement dans le cadre de la Science Based Targets Initiative (SBTi, l'initiative Objectifs basés sur la science).

Parallèlement, nous avons lancé «ingreen», un nouveau service qui aide nos clients à améliorer de manière mesurable la durabilité de l'approvisionnement. En interne, nous avons continué à renfor-

cer la satisfaction des collaborateurs, car un comportement responsable et durable fait pour nous partie intégrante d'une culture d'entreprise.

L'établissement pour la première fois de notre bilan carbone complet marque une étape importante et nous a fourni de précieuses informations, en particulier dans le domaine des émissions du scope 3 (conformément au protocole GHG). Elle constitue une base solide pour notre stratégie climatique, grâce à laquelle nous réduirons systématiquement nos émissions à l'avenir et documenterons les progrès réalisés de manière transparente. Sur cette base, nous avons développé jusqu'en octobre 2025 un plan d'action complet qui a été validé par la Science Based Targets Initiative (SBTi). Ce plan comprend à la fois des mesures à court terme et des stratégies à moyen et long terme, traitant de manière évidente le zéro émission nette, non comme un objectif de demain, mais comme une mission d'aujourd'hui.

Nous avons également mis l'accent sur le lancement de notre nouveau service «ingreen», grâce auquel nous soutenons nos clients de manière ciblée dans le domaine de l'approvisionnement durable. Comme jusqu'à 70 % des émissions de gaz à effet de

serre de nombreuses entreprises proviennent des achats, «ingreen» propose des rapports de gestion basés sur des données qui analysent les comportements d'achat, mettent en évidence les potentiels d'optimisation et fournissent des recommandations concrètes. Suite à la réussite du projet pilote, nous menons des entretiens avec quelques clients intéressés, dont les retours sont extrêmement positifs. En effet, les approches basées sur les données sont la clé d'une plus grande durabilité dans les chaînes d'approvisionnement de nombreuses entreprises.

Cette année, l'accent a également été mis sur le vaste sondage de satisfaction des collaborateurs réalisé en octobre 2024. Les résultats nous sont très précieux, car ils nous donnent un aperçu important des besoins de nos collaborateurs et nous aident à améliorer les conditions de travail de manière ciblée. Le taux de participation élevé de 71% montre le grand intérêt pour la participation à la conception de l'environnement de travail. Avec une note de satisfaction de 3,9 sur 5 et un retour positif sur la culture d'entreprise, nous voyons notre cap confirmé. Les résultats sont pris en compte dans notre développement du personnel et servent de base à d'autres mesures visant à accroître la satisfaction et la motivation.

Pour conclure, nous dressons un bilan très satisfaisant des étapes franchies et de l'évolution positive de notre entreprise. Les avancées de notre stratégie climatique, l'introduction de «ingreen» et l'engagement envers nos collaborateurs montrent que l'économie durable et une culture d'entreprise basée sur des valeurs sont solidement ancrées chez WEBSTAR. Avec nos collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires, nous poursuivrons sur cette voie et contribuerons à une société responsable et tournée vers l'avenir. Nous remercions tous ceux qui nous soutiennent dans cette démarche.

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
- Secteur de la santé
- Secteur public et des 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 20% 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 im-

mobilisations – en bref, à se concentrer sur leurs activités principales.

Depuis plus de dix ans, nous disposons d'un système de gestion intégré conforme aux normes ISO 9001 et 14001. Le respect de ces directives et le développement du système 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'appro-

visionnement 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 162 collaborateurs engagés.



Les collaboratrices et collaborateurs du groupe WEBSTAR

GRI 2-22

1.0.2 Vision et principes directeurs



«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 150 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. Vous trouverez ci-après un extrait de notre charte sur le thème du «développement durable».

Clients

Nous élargissons et promouvons constamment et de manière ciblée notre assortiment ainsi que nos services avec des solutions durables et des innovations produit. Nous proposons des conseils personnalisés en vue d'améliorer les performances en matière de durabilité de notre approvisionnement.

Fournisseurs

Nous sélectionnons nos fournisseurs et notre chaîne d'approvisionnement avec transparence et rigueur. Nous développons en permanence notre assortiment avec des produits qui répondent à nos normes élevées de durabilité.

Collaborateurs

Nous sommes un employeur attractif, sûr et équitable. Nous encourageons le développement de nos collaborateurs et les soutenons dans les formations continues nécessaires.

Société

Nous encourageons la coopération avec les autorités et les partenaires sociaux. Nous adoptons une attitude à la fois transparente et coopérative en assumant notre responsabilité vis-à-vis de l'environnement et de la société.



1.0.3 WEBSTAR en un coup d'œil


Légende:
¹ Exercice comptable: d'avril à mars

² Webstar ne dispose pas de sa propre flotte de véhicules et externalise ce domaine à son partenaire BT Swiss

Activité principale	Unité	¹ Exercice 22/23	¹ Exercice 23/24	¹ Exercice 24/25	Évolution en % (23/24, 24/25)
Chiffre d'affaires	Millions de CHF	167.7	171.0	180.3	5.4
Commandes de la clientèle	Nombre	209'960	215'665	238'374	10.5
Positions d'approvisionnement	Nombre	918'190	1'027'265	1'137'771	10.8
Chaîne d'approvisionnement					
Total des produits vendus	Nombre	15'355	15'040	14'785	-1.7
Article avec label et/ou certificat	Nombre	3132	3414	4158	21.8
Fournisseurs clés (A/B)	Nombre	100	91	77	-15.4
Fournisseurs avec certificat ISO 14001	Nombre	56	56	51	-8.9
Accords avec les fournisseurs (approvisionnement durable)	Nombre	93	120	156	30.0
Fournisseurs de réseau	Nombre	414	380	390	2.6
Bâtiment et logistique					
Production électrique issue du photovoltaïque	kWh	2'399'520	2'156'460	2'057'610	-4.6
Alimentation du réseau en photovoltaïque	kWh	2'103'940	1'740'025	1'581'000	-9.1
Utilisation personnelle du photovoltaïque	kWh	295'580	416'435	476'610	14.5
Consommation d'énergie hydraulique	kWh	348'500	401'678	406'255	1.1
Granulés de bois	Tonnes	81.0	75.1	77.4	3.1
Consommation d'eau	m ³	1247	1008	1630	61.7
Papier	Tonnes	5.6	10.1	10.3	2.0
Carton	Tonnes	31.3	29.6	41.7	40.9
Déchets industriels	Tonnes	34.0	43.7	59.7	36.6
Déchets plastiques	Tonnes	18.1	20.7	17.9	-13.5
Déchets dangereux	Tonnes	9.2	7.1	11.6	63.4
Société et social					
Collaborateurs	Nombre	146	155	162	4.5
Collaborateurs à temps plein	Nombre	134.1	148.7	152.1	2.3
Apprentis	Nombre	10	15	15	0.0
Stations de recharge pour voitures électriques du personnel	Nombre	6	13	13	0.0
²Distribution					
Flotte de véhicules	Nombre	37	38	38	0.0
dont camions électriques	Nombre	4	5	5	0.0
dont norme Euro 6	Nombre	17	17	17	0.0
dont véhicules 3,5 t	Nombre	16	16	16	0.0
Émissions de CO₂					
Émissions totales de CO ₂ (scope 1, 2, 3)	Tonnes	–	77'855	79'013	1.5

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

→ Plats à emporter, produits chimiques de nettoyage, hygiène des sanitaires, cuisine, cosmétiques d'hôtel (commodités)



Secteur de la santé

→ Produits pour l'incontinence, soins de la peau, soins des plaies, produits auxiliaires de soin, désinfection



Industrie et commerce

→ Lingettes de nettoyage, chiffons de nettoyage, EPI, produits chimiques de nettoyage



Secteur public et des services

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



Services généraux

→ Lingettes de nettoyage, accessoires de nettoyage, produits chimiques de nettoyage

GRI 3-1, 3-2

1.0.5 Analyse de matérialité

Notre rapport sur le développement durable est structuré selon la norme GRI (Global Reporting Initiative). Grâce à cela, nous souhaitons garantir une plus grande transparence et 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.

Notre analyse de double matérialité en constitue la base. 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.

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. La pertinence et les éventuels chevauchements ont été pris en compte afin de garantir une délimitation thématique claire.

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 com-

prenaient les aspects suivants: contenu, impact, pertinence et mots-clés relatifs à la matérialité financière.

4. Évaluation de la matérialité financière

Un 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 entretiens 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 par-

ties 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 quatre «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

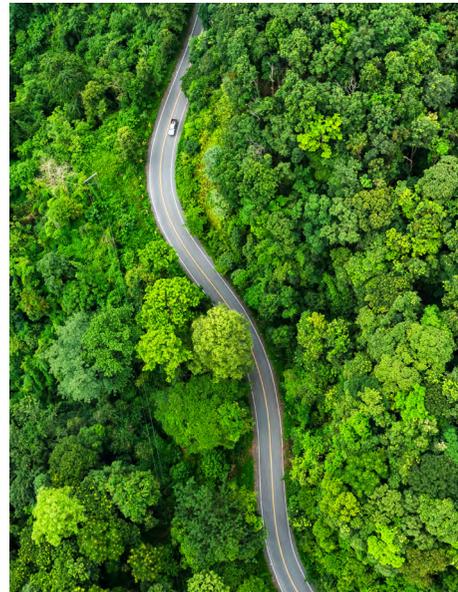
Cette thématique comprend la gestion de notre impact sur l'environnement et les ressources. Dans le cas présent, cela ne tient pas compte de notre contribution au changement climatique (qui se trouve dans la thématique CO₂), mais plutôt des enjeux tels que: la consommation de ressources (eau, matériaux, 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 CO₂

La thématique des «émissions de CO₂» 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, les horaires mobiles, 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 collaborateurs 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.

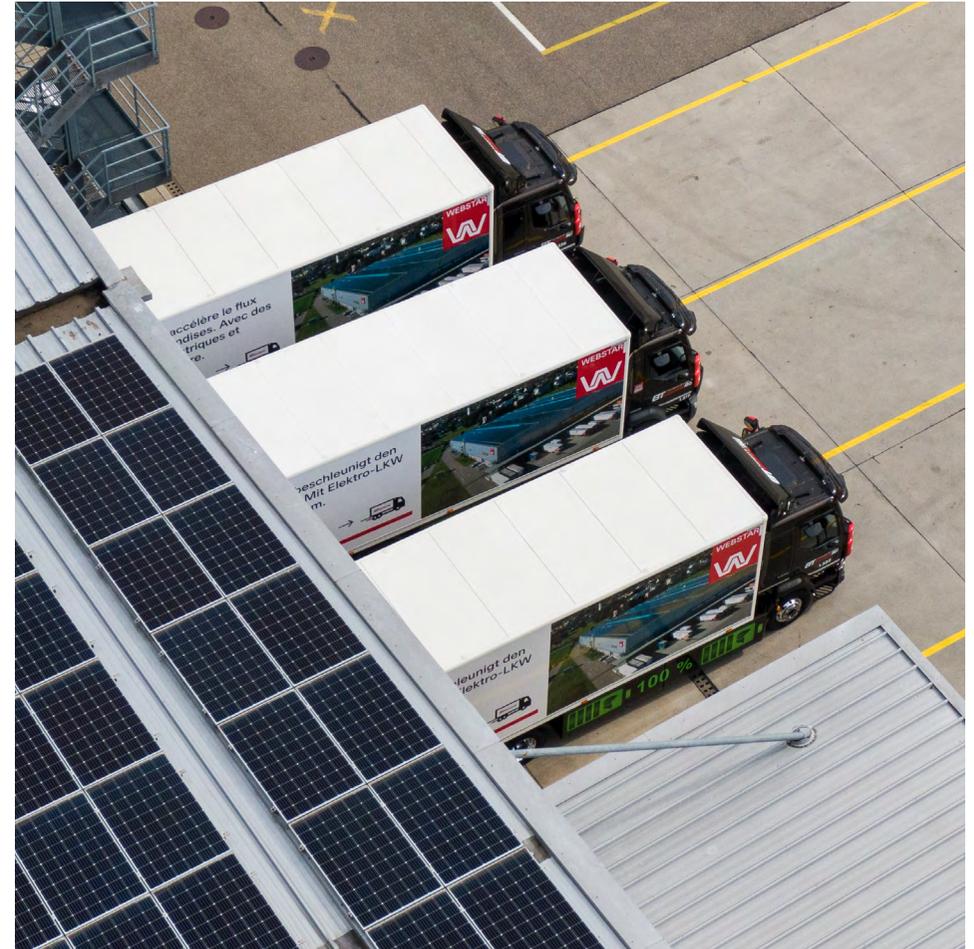
Assortiments et prestations durables

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 logistique
- **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 lo-

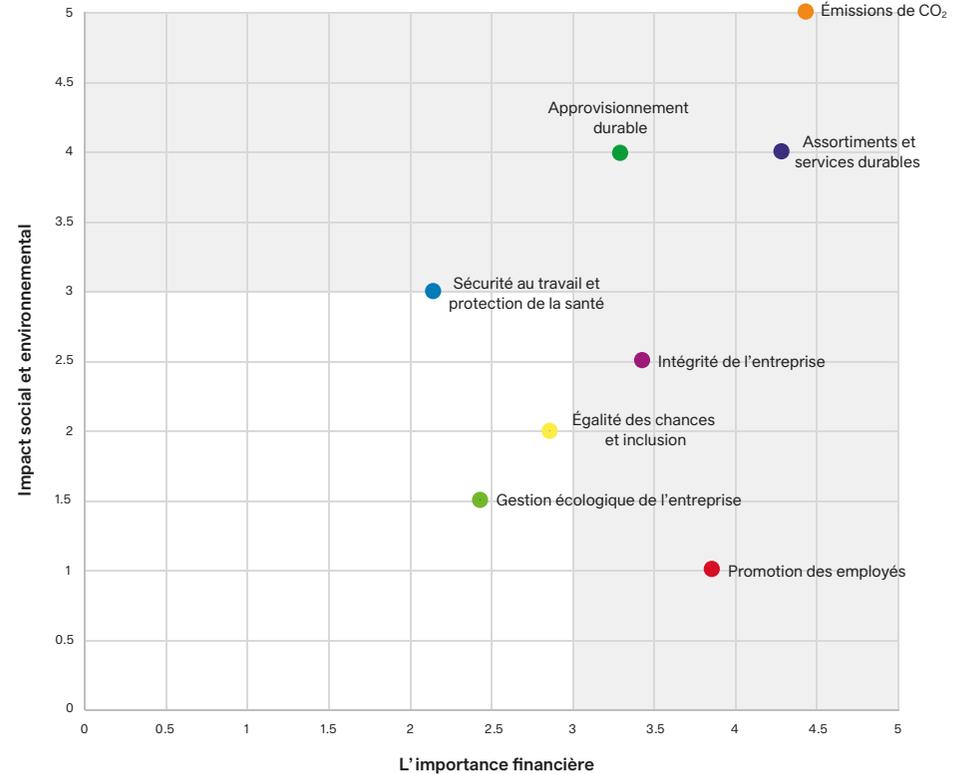


gistique sont des aspects centraux afin de veiller à ce que les normes écologiques et sociales soient bien respectées. Une gestion efficace des fournisseurs est indispensable afin de garantir la transparence et la responsabilité dans tous les procédés d'approvisionnement. Il en va de même pour le dialogue 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 CO₂, les assortiments et prestations 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.

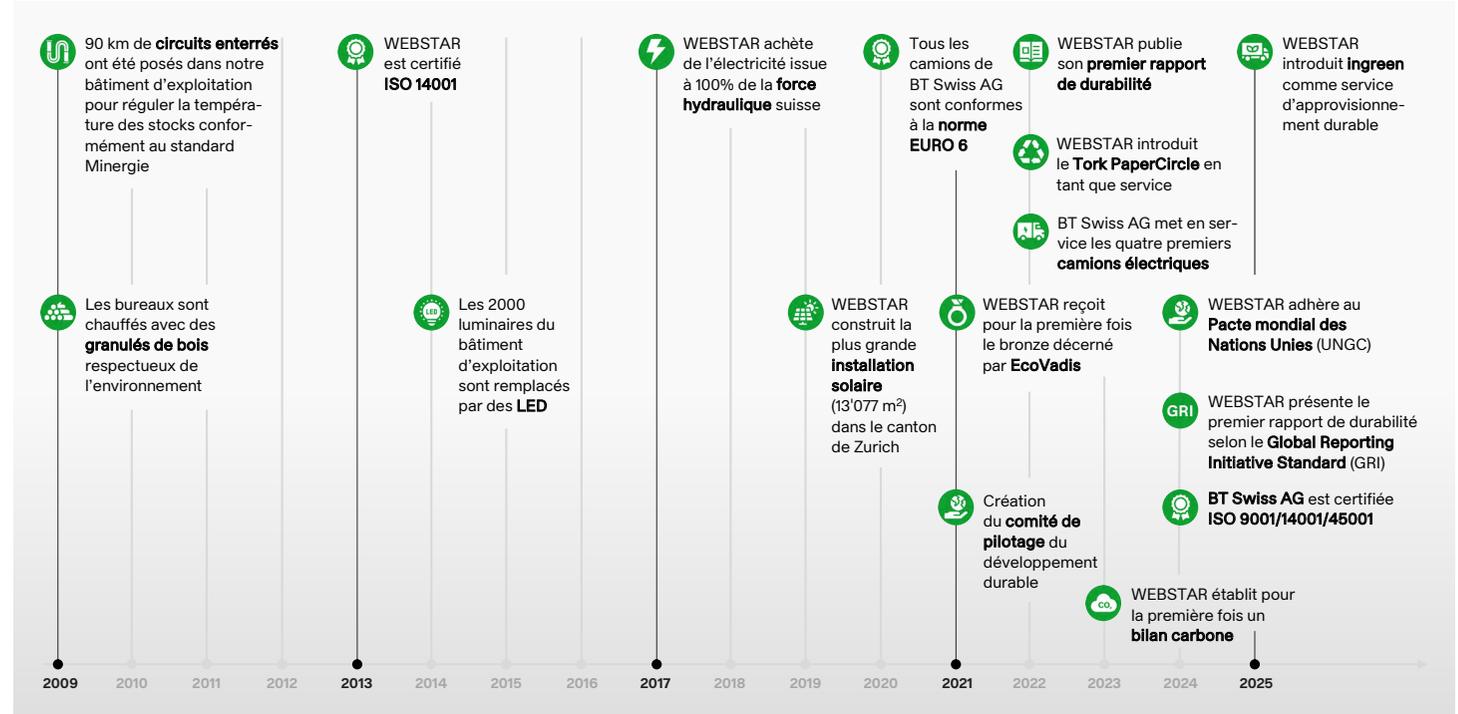
Matrice de matérialité



GRI 2-22

1.0.6 Étapes clés du développement durable

La réflexion et l'action durables sont fermement ancrées dans la philosophie d'entreprise de WEBSTAR. L'aperçu ci-après des principaux jalons de ces dernières années souligne notre engagement résolu en faveur de la durabilité écologique, sociale et économique. Parallèlement, nous considérons la durabilité comme un processus continu: nous nous fixons en permanence des objectifs ambitieux et développons continuellement nos stratégies et mesures afin d'apporter, à l'avenir également, une contribution mesurable. Pour ce faire, nous nous appuyons sur les trois piliers de notre stratégie de durabilité et intégrons des principes durables dans tous les secteurs d'activité.

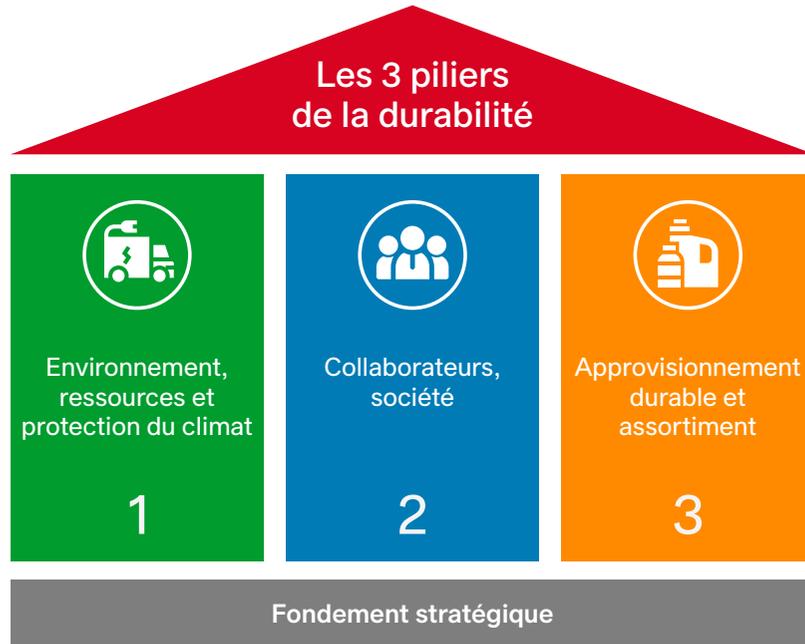


GRI 2-22

1.0.7 Objectifs en cascade et stratégie de durabilité

Nos objectifs en cascade suivent une évolution logique qui commence au niveau de la vision de notre entreprise, passe par les objectifs stratégiques pluriannuels – le tout, en accord avec les

thématiques essentielles et les trois piliers de notre stratégie de durabilité – et s'étend 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.



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, instaurons la transparence dans la traçabilité des chaînes d'approvisionnement et réduisons l'impact environnemental dans la mesure du possible.
- Nous sommes prêts à relever de nouveaux défis et pensons sur plusieurs générations.
- Nous agissons en tenant compte de l'évolution constante des directives et exigences socio-environnementales.
- Notre conduite est écologique 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 24/25.

Pilier	Objectifs de l'exercice 24/25	Statut	
Environnement, ressources et protection du climat	Nous mettons en œuvre deux projets d'économie circulaire en collaboration avec nos fournisseurs.	●	50 % atteint
	Nous établissons un bilan carbone complet (scopes 1 à 3) et posons les bases de la décarbonisation.	●	Objectif atteint
	Avec le WEBSTAR Tork PaperCircle, nous augmentons la part de 50 % des 3,4 tonnes de CO ₂ économisées jusqu'à présent.	●	Non atteint
	Nous sommes certifiés ISO 14001.	●	Objectif atteint
Collaborateurs, société	Nous, collaborateurs et collaboratrices, appliquons et incarnons la durabilité. Newsletter régulière destinée aux collaborateurs, boîte à idées, formations des collaborateurs.	●	Objectif atteint
	Nous formons nos collaborateurs aux directives de notre entreprise (environnement, droit du travail, éthique, code de conduite, protection incendie).	●	Objectif atteint
	Nous établissons notre rapport annuel de durabilité selon les normes GRI.	●	Objectif atteint
	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.	●	Objectif atteint
	Élaboration d'un concept de formation pour l'ensemble du personnel.	●	50 % atteint
	Amélioration de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (règle pour le télétravail > 1 jour).	●	Objectif atteint
	Réduction de 10 % des absences de courte durée pour cause de maladie.	●	Objectif atteint
	Nous soutenons les organisations caritatives par des dons en nature ou en espèces.	●	Objectif atteint
Approvisionnement durable et assortiment	Nous continuons d'investir dans l'avenir professionnel des jeunes dans le secteur logistique et du commerce. Nous concluons au moins 3 contrats d'apprentissage.	●	Objectif atteint
	Nous fournissons un tableau de bord de la durabilité (ingreen) à nos clients.	●	Objectif atteint
	Nous atteignons les parts suivantes d'articles (nombre d'articles) avec un label de durabilité:		
	→ 65 % dans le domaine Table Top	●	Objectif atteint
	→ 38 % dans le domaine de la vaisselle mono-usage	●	Objectif atteint
	→ 45 % dans le domaine des toilettes / sanitaires	●	Objectif atteint
	→ 13 % dans le domaine des produits chimiques de nettoyage	●	Objectif atteint
Nos principaux fournisseurs ont signé notre code de conduite et/ou la directive «approvisionnement durable».	●	Objectif atteint	
Nous réalisons 5 audits sur place axés sur la responsabilité sociale de l'entreprise chez nos fournisseurs.	●	Objectif atteint	



Nos objectifs futurs:

Pilier	Objectifs à partir de l'exercice 25/26	Date
Environnement, ressources et protection du climat	Élaboration d'un plan de mesures de réduction avec l'objectif de zéro émission nette, validé par la SBTi.	31.10.2025
	Nous établissons notre bilan carbone annuel.	31.03.2026
	Nous sommes certifiés ISO 14001.	31.03.2026
	Objectif scope 1: réduire les émissions de CO ₂ de 20 % de 37t (au 31.03.2024) à 29,6t.	31.03.2027
	Objectif scope 2: nous misons exclusivement sur les énergies renouvelables et restons sans émissions.	31.03.2027
	Objectif de réduction du scope 3: nous réduisons nos émissions de CO ₂ de 25% par rapport à l'année de référence 23/24.	31.03.2030
Collaborateurs, société	Augmenter le taux d'autarcie (base 2025: 44 %) avec des modules de stockage de 20%.	31.03.2030
	Nous obtenons 74 points chez EcoVadis.	31.03.2026
	Nous sommes un membre actif du Pacte mondial des Nations Unies.	31.03.2026
	Nous, collaborateurs et collaboratrices, appliquons et incarnons la durabilité. Newsletter régulière destinée aux collaborateurs, boîte à idées, formations des collaborateurs.	31.03.2026
	Notre engagement en faveur du développement durable 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 les normes GRI.	31.03.2026
	Réduction de 10 % des absences de courte durée pour cause de maladie.	31.03.2026
	Nous soutenons des organisations caritatives par des dons en nature ou en espèces à travers trois activités.	31.03.2026
	Nous continuons d'investir dans l'avenir professionnel des jeunes dans le secteur logistique et du commerce. Nous concluons au moins 3 contrats d'apprentissage.	31.03.2026
	Nos collaborateurs sont satisfaits de WEBSTAR en tant qu'employeur. L'objectif est d'obtenir une moyenne d'au moins 4 points sur 5 lors de l'enquête de satisfaction des collaborateurs.	31.03.2027
Approvisionnement durable et assortiment	Nous gagnons des comptes clés pour notre service Ingreen.	31.03.2026
	Nous atteignons les parts suivantes d'articles (nombre d'articles) avec un label de durabilité:	
	→ 77 % dans le domaine Table Top	31.03.2026
	→ 40 % dans le domaine de la vaisselle mono-usage	31.03.2026
	→ 85 % dans le domaine des toilettes / sanitaires	31.03.2026
	→ 14 % dans le domaine des produits chimiques de nettoyage	31.03.2026
	95% du volume total des achats sont couverts par un code de conduite signé et/ou la directive «approvisionnement durable».	31.03.2026
	Avec Tork PaperCircle et KCP RightCycle, nous augmentons la part de 50 % des 3,3 tonnes de CO ₂ économisées jusqu'à présent.	31.03.2026
	Nous réalisons 10 audits sur place axés sur la responsabilité sociale de l'entreprise chez nos fournisseurs.	31.03.2026
	Nous réalisons 50 % de notre chiffre d'affaires total avec des articles durables.	31.03.2027
Visualisation des attributs de durabilité.	31.03.2027	
Mise en place d'un tableau de bord de durabilité des fournisseurs.	31.03.2027	





Mathias Bommer



Regina Gehr



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**
Responsable Marketing & Category Management
- **Regina Gehr**
Responsable du personnel
- **Lara Manz**
Responsable qualité et durabilité
- **Jarno Slagmolen**
Responsable du bâtiment, des infrastructures, de la protection au travail et de la santé

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 quatre domaines.

- **Organisation de formations pour les collaborateurs**
- **Une newsletter interne sur la durabilité envoyée régulièrement**
- **Boîte à idées:** mise en place des suggestions du personnel
- **Écran de verrouillage:** message personnel des collaborateurs

Formations sur la durabilité

Au cours de cet exercice, nous avons organisé les formations suivantes pour tous les collaborateurs.

- **Code de conduite:** formation à l'intégrité, au respect, à la responsabilité, à la durabilité, à la transparence, à l'éthique et à la justice.
- **Droits du travail et droits de l'homme, éthique et intégrité:** transmettre et comprendre le contenu de ces deux directives d'entreprise.
- **Protection contre les incendies:** prévention des incendies et comportement adéquat en cas d'urgence.
- **Développement durable dans l'entreprise:** introduction aux dimensions sociales, économiques et environnementales de l'action durable.

Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet au [chapitre 3.2.2](#).

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 24/25, huit newsletters internes sur les thématiques suivantes ont été envoyées.

1. Distinction EcoVadis
2. Défi Bike to work
3. Objectifs de développement durable
4. Formations sur la durabilité
5. Comportement environnemental
6. Projet zéro émission nette
7. Qualité de l'air
8. Bilan carbone



Newsletter sur la durabilité

Boîte à idées

La boîte à idées s'est imposée comme un moyen simple et efficace d'impliquer activement les collaborateurs dans la conception de processus durables. À l'aide d'une carte, les collaborateurs peuvent transmettre leurs propositions à l'entreprise en toute simplicité. Toutes les idées soumises sont soigneusement examinées par l'équipe chargée de la durabilité et documentées dans notre système de gestion qui reflète nos processus.

Au total, douze propositions ont été soumises au cours de cet exercice, dont six avaient un lien direct avec le développement durable. Parmi les idées soumises, six ont pu être mises en œuvre avec succès. Ces mesures contribuent à renforcer notre engagement en faveur de la durabilité sociale, écologique et économique.

Parmi les propositions mises en œuvre figure notamment l'utilisation de stations de recharge gratuites pour les véhicules électriques, qui per-

mettent aux clients et aux fournisseurs de recharger leurs véhicules avec de l'énergie renouvelable lors de leur visite chez WEBSTAR. La salle de repos ainsi que tous les autres locaux de l'entreprise ont été déclarés zones non-fumeurs afin de promouvoir un environnement de travail sain. Une autre proposition consistait à transformer l'offre de fruits gratuits en fruits de qualité biologique, ce qui nous permettrait de contribuer à la promotion de l'agriculture durable.

La boîte à idées montre à quel point il est important d'impliquer activement les collaborateurs dans la stratégie de développement durable. Ses propositions donnent naissance à des solutions innovantes qui ont un impact positif à la fois sur l'entreprise et sur l'environnement.

Écran de verrouillage

En raison des retours positifs des collaborateurs, nous avons de nouveau activé au cours de cet exercice des écrans de verrouillage avec des messages personnels afin de renforcer la sensibilisation au développement durable au sein de notre entreprise. Des photos et des messages personnels des collaborateurs ont été affichés toutes les deux semaines sur les écrans de verrouillage de



Écran de verrouillage

tous les collaborateurs. Dans ces messages, les collaborateurs ont partagé leur contribution personnelle au thème de la durabilité.

Cette mesure avait pour but d'inspirer et d'encourager l'action durable dans le travail quotidien. Grâce à la diversité des contributions personnelles, nous avons non seulement pu mettre en évidence différentes perspectives sur la durabilité, mais aussi promouvoir une culture de l'apprentissage mutuel et de la responsabilité partagée. Cet engagement a contribué à faire passer le thème de la durabilité à un niveau personnel et tangible et à encourager tous les collaborateurs à s'engager activement pour un avenir plus durable.



Boîte à idées

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.

WEBSTAR prend ses responsabilités pour un avenir durable et aligne ses activités sur les 17 objectifs de développement durable (ODD), dont ses 169 sous-objectifs. C'est avec beaucoup d'engagement que nous travaillons chaque jour pour contribuer à la réalisation de ces objectifs mondiaux.

Dans le cadre de groupes de travail internes, nous avons soigneusement analysé lesquels des 17 ODD nous pouvons influencer activement. Nous nous sommes concentrés sur les neuf ODD suivants, qui sont particulièrement compatibles avec les valeurs et les activités de notre entreprise:

- **Bonne santé et bien-être**
- **Éducation de qualité**
- **Égalité entre les sexes**
- **Énergie propre et d'un coût abordable**
- **Travail décent et croissance économique**
- **Industrie, innovation et infrastructure**
- **Consommation et production responsables**
- **Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques**
- **Vie terrestre**



Dans les chapitres correspondants de notre rapport de durabilité, nous expliquons comment WEBSTAR contribue activement à ces neuf ODD. Afin d'illustrer le lien entre nos actions et les objectifs globaux, les différents chapitres sont signalés par les symboles officiels des ODD.



GRI 2-23

1.1.2 Pacte mondial des Nations unies



United Nations
Global Compact

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 avons publié en juillet 2025, constitue 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. Avec nos mesures, nous souhaitons apporter 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 soutenons cette année encore différentes organisations caritatives par des dons en nature et en espèces.



L'association [«Helfen Sie helfen»](#) de Hüttikon s'engage depuis près de 30 ans dans d'importants projets humanitaires en Suisse et à l'étranger. La vision de «Helfen Sie helfen» est non seulement d'apporter une aide directe aux personnes les plus défavorisées, mais également de les valoriser. WEBSTAR a continué à soutenir activement cette organisation en 2024 en lui fournissant des produits médicaux

importants tels que des draps d'examen, des pansements pour plaies et des pansements de gaze, des compresses absorbantes et bien plus encore. 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. 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.



Transport des produits médicaux en Ukraine



En Suisse, 702'000 personnes vivent dans la pauvreté. Une personne en situation de pauvreté doit vivre avec moins de 2300 francs par mois. Une famille de deux enfants dispose de 4000 francs. Ces chiffres montrent clairement que la misère et le dénuement sont une réalité, même dans un pays prospère comme la Suisse. Dans le cadre de l'action [«2 x Noël»](#), organisée par la Croix-Rouge suisse, la SRG SSR, la Poste et Coop, WEBSTAR soutient également des personnes dans le besoin en Suisse. Dans le cadre de notre engagement, nous avons fait don de plus grandes quantités de denrées alimentaires et d'articles d'hygiène et apporté une contribution financière afin d'aider les personnes touchées par la pauvreté dans toute la Suisse. La marchandise a généreusement été transportée gratuitement par notre partenaire logistique BT Swiss AG jusqu'à la Croix-Rouge suisse – un bel exemple de solidarité! Nous sommes convaincus que chaque contribution est importante pour faciliter un peu la vie des personnes dans le besoin.



Transport par BT Swiss SA

1.1.4 Procédure d'approbation des cadeaux

Selon l'art. 321a CO, le travailleur est tenu d'exécuter avec soin le travail qui lui est confié et de sauvegarder fidèlement les intérêts légitimes de l'employeur. Au premier plan du devoir de fidélité figure l'obligation du travailleur de s'abstenir



de tout ce qui pourrait nuire à l'employeur sur le plan économique. En ce qui concerne le devoir de fidélité, les invitations et les cadeaux aux collaborateurs peuvent notamment s'avérer problématiques. Les invitations et les cadeaux peuvent également poser problème d'un point de vue fiscal.

Il y a violation du devoir de fidélité de la part des employés en cas de pots-de-vin et d'acceptation de pots-de-vin. Ceux-ci conduisent naturellement à une amélioration financière contraire à la fidélité des employés, car ils les incitent à adopter un comportement contraire à leurs obligations. Du point de vue du droit du travail et du droit pénal, un travailleur ne peut accepter, se faire promettre ou exiger de tels fonds ou dons. Si un travailleur reçoit ou n'est pas en mesure de refuser de tels fonds ou dons, il doit immédiatement en informer l'employeur et les lui remettre.

Toutefois, s'il s'agit uniquement de gratifications socialement usuelles, comme des cadeaux occasionnels tels qu'une invitation à un déjeuner d'affaires, des livres, des produits de luxe ou un bouquet de fleurs, ils ne sont pas de nature à provoquer un conflit d'intérêts. Il n'y a donc pas d'obstacles au droit du travail à leur acceptation.

Les dispositions relatives à l'acceptation et à la remise de cadeaux sont fixées dans le règlement des collaborateurs du groupe WEBSTAR, article 5.3.2. La procédure d'autorisation est définie comme suit:

Hiérarchie / compétence d'autorisation / consignation

- Le supérieur hiérarchique est responsable de l'approbation, de l'acceptation ou de la remise de cadeaux d'une valeur supérieure ou égale à CHF 101.–.
- La demande doit être envoyée par le collaborateur avec les documents correspondants au supérieur hiérarchique par e-mail. Le supérieur approuve à nouveau la demande par e-mail ou la rejette.
- Ces demandes sont enregistrées électroniquement dans le dossier système correspondant du dossier personnel et sont donc consignées, documentées et vérifiables.
- Le service Compliance effectue chaque année des contrôles aléatoires.

Formations / sensibilisation / communication

- **Formation anti-corruption:** formations régulières pour sensibiliser les collaborateurs à la gestion des cadeaux.

→ Ces informations expliquées peuvent être consultées à tout moment par tous les collaborateurs sur le portail du logiciel de gestion des ressources humaines.

Mettre en place des mécanismes de contrôle

- **Système de dénonciation:** les collaborateurs ont la possibilité de signaler confidentiellement toute infraction au service chargé de la Compliance à l'adresse datenschutz@webstar.ch.

Grâce à une procédure d'autorisation clairement réglementée et à des formations régulières, WEBSTAR s'assure que l'acceptation et la remise de cadeaux sont transparentes, compréhensibles et conformes aux exigences éthiques et du droit du travail. Cela permet d'éviter efficacement les conflits d'intérêts potentiels et les violations du devoir de fidélité et de protéger l'intégrité de l'entreprise. Cette mise en œuvre cohérente renforce la confiance dans notre culture d'entreprise et souligne notre engagement en faveur de la conformité et d'un comportement responsable.

1.1.5 Formation à la lutte contre la corruption

Dans le cadre de nos efforts continus pour promouvoir la transparence et un comportement éthique, WEBSTAR organise tous les deux ans une formation anti-corruption pour nos acheteuses et acheteurs ainsi que les membres de la direction. 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. Ce 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 mesure de 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 23/24	Exercice 24/25	Objectif de l'exercice 25/26
Nombre de cas de corruption	0	0	0
Nombre d'incidents liés au blanchiment d'argent	0	0	0
Formations éthiques	0	2	1
Audit de sécurité de l'information	0	0	0



1. À propos de nous

2. Environnement, ressources et protection du climat

3. Collaborateurs, société

4. Approvisionnement durable et assortiment



2. Environnement, ressources et protection du climat

2.0.1 Introduction

Pour WEBSTAR, la durabilité n'est pas seulement un objectif stratégique, mais aussi un engagement entrepreneurial. En tant qu'entreprise responsable, nous reconnaissons l'urgence d'utiliser efficacement les ressources, de réduire les émissions et de contribuer activement à la protection du climat. Les thèmes de l'environnement et du climat sont étroitement liés à nos activités commerciales, qu'il s'agisse des chaînes d'approvisionnement, des cycles de vie des produits ou de notre consommation d'énergie. Notre ambition est d'ancrer la responsabilité environnementale dans tous les secteurs de l'entreprise et de réaliser des progrès mesurables.

Dans ce chapitre, nous nous concentrons sur la gestion écologique de l'exploitation, la gestion des matériaux recyclables et les émissions de CO₂. Sur la base de notre analyse de double matérialité, la gestion écologique de l'exploitation et les émissions de CO₂ font partie des thèmes essentiels identifiés. Pour l'exercice 24/25, nous nous sommes fixé les deux objectifs suivants, qui ont également été atteints.

Objectifs de l'exercice 24/25	Statut	
Nous établissons un bilan carbone complet (scopes 1 à 3) et posons les bases de la décarbonisation.	●	Objectif atteint
Nous sommes certifiés ISO 14001.	●	Objectif atteint

Au cours de cet exercice, nos activités se sont concentrées sur le développement d'un objectif zéro émission nette en collaboration avec la Science Based Targets Initiative (SBTi). Afin de développer des objectifs à court terme et Net Zéro scientifiquement fondés, nous avons établi pour la première fois un bilan carbone complet qui englobe toutes les émissions de scope 3 tout au long de notre chaîne de création de valeur. Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet au [chapitre 2.2.1](#). En outre, nous avons une nouvelle fois obtenu avec succès la recertification ISO 14001.

Dans la perspective de l'exercice 25/26 et au-delà, nous nous sommes à nouveau fixé des objectifs ambitieux afin de développer résolument notre stratégie de durabilité et de poursuivre sur la voie de la décarbonisation.

Objectifs à partir de l'exercice 25/26	Date
Élaboration d'un plan de mesures de réduction avec l'objectif de zéro émission nette, validé par la SBTi.	31.10.2025
Nous établissons notre bilan carbone annuel.	31.03.2026
Nous sommes certifiés ISO 14001.	31.03.2026
Objectif scope 1: réduire les émissions de CO ₂ de 20 % de 37 t (au 31.03.2024) à 29,6 t.	31.03.2027
Objectif scope 2: nous misons exclusivement sur les énergies renouvelables et restons sans émissions.	31.03.2027
Objectif de réduction du scope 3: nous réduisons nos émissions de CO ₂ de 25 % par rapport à l'année de référence 23/24.	31.03.2030
Augmenter le taux d'autarcie (base 2025: 44 %) avec des modules de stockage de 20 %.	31.03.2030

Pour l'exercice à venir, nous continuerons de nous concentrer sur le projet «zéro émission nette». L'élaboration de mesures de réduction concrètes ainsi que la validation de nos objectifs de réduction par la SBTi, que nous achèverons d'ici l'automne 2025, sont au cœur de cette démarche. Par ailleurs, nous étudions des innovations technologiques, notamment dans le domaine des modules de stockage modernes, afin d'augmenter continuellement notre taux d'autosuffisance et de contribuer ainsi à la transformation durable de notre entreprise.



2.0.2 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 se basent sur nos directives environnementales déjà documentées. Celles-ci nous aident à définir des objectifs et obligations clairs vis-à-vis de l'environnement et à les mettre en œuvre en conséquence. De telles directives ne devraient pas servir uniquement à respecter des prescriptions et des lois, mais aussi à améliorer de manière continue les performances écologiques 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 d'exploitation écologique

2.1.1 Réduction du plastique

WEBSTAR s'engage activement pour la réduction du plastique et a entrepris 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: Nous évitons ainsi environ 13'400 m² 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 res-

sources 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.



Station de recyclage dans la salle de repos

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.

Incarnar 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 «**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'imprimerie 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

Outre 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



Impressions respectueuses de l'environnement

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.

Nos collaborateurs ont modifié par défaut les paramètres des pilotes d'imprimante sur «l'impression

recto-verso». Cette mesure contribue de manière significative à réduire la consommation de papier. L'utilisation systématique de l'impression recto-verso nous a permis de réduire nettement notre consommation de papier par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, l'utilisation de papier recyclé permet une nette économie d'énergie à l'impression.



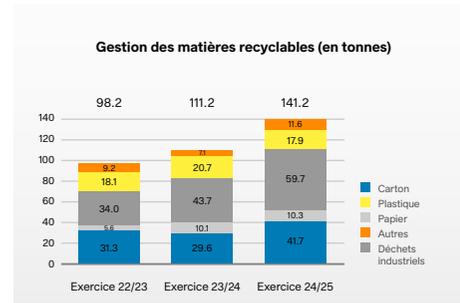
2.1.4 Gestion des matières recyclables

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, mais aussi dans les bureaux de nos collaborateurs, nous avons mis en place des infrastructures permettant de trier facilement le plastique, le verre, l'aluminium, le PET et le papier / carton.

Au cours de cet exercice, la quantité totale de déchets est passée de 111,2 à 141,2 tonnes, soit une hausse de 27%, et ce, pour plusieurs 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 avons 4,5% de collaborateurs en plus et 10,7% de postes de préparation en plus. D'autre part, nous avons mis au rebut une partie considérable des articles en liquidation au



Répartition des matières recyclables des 3 dernières années

cours de cet exercice, ce qui a entraîné une augmentation de la quantité de déchets commerciaux. En outre, nous avons préparé beaucoup plus de produits contre l'incontinence pour les résidents des EMS. Cela a entraîné une quantité nettement plus importante de cartons usagés.

2.1.5 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.



Nos besoins annuels en eau



2.1.6 Biodiversité

Le bâtiment de l'entreprise est entouré de 18'325 m² de pâturage et d'un biotope de 1700 m² à l'état naturel avec des mégaphorbiaies et des roseaux (joncs). 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.



Cynorhodon sur le site de notre entreprise

GRI 3-3

2.2 Émissions de CO₂

2.2.1 Bilan carbone

WEBSTAR aimerait réduire ses émissions de CO₂ afin de contribuer activement à la protection du climat et d'endosser sa responsabilité vis-à-vis de l'environnement et de la société. La réduction de nos émissions est un élément central de notre stratégie de durabilité et nous aide à réduire au minimum notre impact écologique. Cela nous permet non seulement d'améliorer notre bilan environnemental, mais aussi de renforcer la pérennité à long terme de notre entreprise. Nous en sommes convaincus: notre engagement en faveur d'un avenir plus respectueux du climat profite à la fois à la société et à notre activité.

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 22/23 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, conformé-

ment aux directives de la norme ISO 14064-1 et du Greenhouse Gas Protocol (GHG).

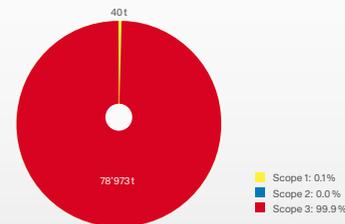
Nous sommes entrés dans la deuxième phase de notre plan de décarbonisation au cours de l'exercice 23/24. Nous avons réalisé tous les préparatifs nécessaires afin d'établir à la clôture de l'exercice 23/24 un bilan carbone complet qui comprend aussi toutes les émissions du scope 3 le long de notre chaîne de valeur. L'établissement du bilan carbone complet de l'exercice 23/24 a pu être achevé au cours de cet exercice et a apporté de nombreuses connaissances dans le domaine du scope 3. Comme nous établissons chaque année un bilan carbone, nous disposons désormais également de données actuelles pour l'exercice 24/25 – pour la première fois avec des valeurs comparatives.

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 prochaines années ainsi que des objectifs à long terme ambitieux afin d'atteindre le zéro net au plus tard en 2050.

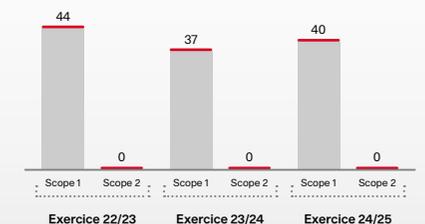
Notre feuille de route prévoit que nous ferons valider les objectifs de réduction officiels par la SBTi au cours du prochain exercice jusqu'en octobre 2025, et que nous élaborerons un plan de réduction correspondant que nous publierons dans le prochain rapport de durabilité.

Avec l'achèvement du bilan complet, nous disposons pour la première fois de chiffres complets. Au total, nous avons enregistré des émissions de 79'013 tonnes de CO₂. Seul 0,1% de cette somme provient du scope 1, alors que nous sommes déjà sans émissions pour le scope 2. Ainsi, 99,9% de nos émissions proviennent du scope 3. Dans le cadre de ce bilan, nous avons pris en compte toutes les catégo-

ries scope 3, à l'exception des catégories 8, 14 et 15, qui n'étaient pas pertinentes pour nous pendant la période de calcul. Il en résulte une légère augmentation des émissions totales de 1,5% par rapport à l'année précédente. Cela s'explique principalement par la croissance du chiffre d'affaires ainsi que par l'augmentation du nombre de collaborateurs, qui ont tous deux augmenté d'environ 5%. En outre, le bilan carbone complet pour l'exercice 23/24 n'a été finalisé qu'en mars 2025. Elle constitue la base centrale de notre stratégie de décarbonisation. La définition de nos objectifs de réduction et de nos mesures SBTi est prévue pour l'exercice 25/26. Par conséquent, les effets des premières mesures de réduction seront visibles à partir du nouvel exercice.

 Émissions de CO₂ pour l'exercice 24/25 (en tonnes)


Aperçu de nos émissions de CO₂ pour l'exercice 24/25, divisées en scopes 1, 2 et 3

 Émissions de CO₂ (en tonnes)


Nos émissions scope 1 et 2 en comparaison annuelle

Objectif de réduction du scope 1

Nos 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. Leur part dans les émissions totales n'est que de 0,1%.

Au cours de l'exercice 24/25, nous avons enregistré une légère augmentation de 1 tonne de CO₂ par rapport à l'année précédente, en raison d'une augmentation des commandes de plus de 10 %, qui a nécessité des livraisons supplémentaires. Pour y remédier, nous allons progressivement convertir notre parc automobile aux véhicules électriques



dans les années à venir. Avec ces mesures, nous poursuivons l'objectif de réduire nos émissions scope 1 de 26 % pour atteindre 29,6 tonnes de CO₂ d'ici au 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. Près de la moitié de notre électricité provient de notre propre installation photovoltaïque, le reste de la force hydraulique certifiée. 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

Au cours de cet exercice, nous avons comptabilisé pour la première fois toutes les émissions du scope 3, qui représentent 99,9 % de nos émissions totales. Au sein du scope 3, la catégorie 3.01 «Biens et services achetés» représente la part la plus importante, avec 87,8 %, qui prédomine nettement. C'est pourquoi nous nous concentrons principalement sur cette catégorie. Nous voyons le plus grand potentiel de réduction dans l'augmentation du taux de recyclage des sacs poubelle et des

serviettes en papier. Nous prévoyons également de réduire significativement l'utilisation de films rétractables pour les europalettes.

Dans la catégorie 3.07 «Accès des collaborateurs», nous voulons également responsabiliser notre personnel. Cela concerne également les collaborateurs du service externe qui utilisent des véhicules privés à des fins professionnelles. 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 CO₂ dans ce secteur. La 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. En outre, nous avons créé différentes incitations pour promouvoir l'électromobilité. Avec ces mesures, nous poursuivons l'objectif de réduire nos émissions scope 3 de 25 % d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2023/24.



2.2.2

Notre bâtiment



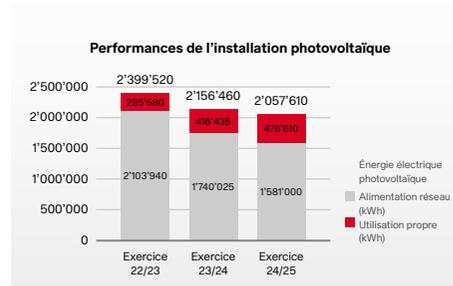
Bâtiment d'exploitation de WEBSTAR à Dielsdorf

Au 1.1.2009, 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. Nous couvrons ainsi l'ensemble de nos besoins en électricité avec des énergies renouvelables.



Production d'électricité et attribution de l'autoconsommation / injection dans le réseau de 2022 – 2025



Évolution de l'achat d'énergie hydraulique ces 3 derniers exercices



2.2.3 Climatisation

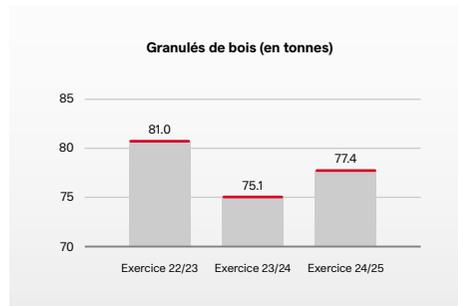
Nous n'avions pas dissimulé notre objectif de renoncer entièrement aux sources énergétiques fossiles après la mise en service de notre nouveau bâtiment d'exploitation. Nous avons posé 90 km de circuits enterrés afin de réguler la température des 40'000 m² de notre bâtiment logistique conformément au 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



Circuits enterrés sous le centre logistique

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.



Quantité de granulés de bois achetée au cours des 3 dernières années



Granulés de bois respectueux de l'environnement



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». En 2024, 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 CO₂. Les camions électriques fonctionnent avec de l'électricité produite de manière durable à partir de notre installation photovoltaïque et de la force hydraulique certifiée.

La flotte de BT Swiss se présente comme suit pour l'exercice 24/25:

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. Avec sa Green Strategy, DPD s'est fixé des 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. L'ensemble de la flotte de livraison doit être électrifiée d'ici 2030 et la flotte de transport longue distance d'ici 2035. Aujourd'hui déjà, l'électricité de tous les dépôts provient de 100% d'énergies renouvelables.



Nos gerbeurs électriques à batteries ion-lithium



2.2.5 Gerbeurs électriques

À une époque où conscience environnementale et efficacité 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 profite non seulement de ses performances, mais aussi de son caractère durable. Les batteries lithium-ion sont connues pour leur densité énergétique élevée et leur longue durée de vie, ce qui en fait un choix idéal pour une utilisation sur 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.



2.2.6 Mobilité durable

WEBSTAR favorise la mobilité durable de ses collaborateurs et s'engage pour cela au moyen de différentes mesures. Un collaborateur a suggéré dans la boîte à idées l'installation d'un abri à vélo



Abri à vélos

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.

L'abri a ensuite été construit pour une dizaine de vélos bien protégés de la pluie. 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.

Comme mesure supplémentaire, nous avons participé au défi «Bike to Work» de [Pro Velo](#) au cours de cet exercice. Il s'agit de la plus grande action de promotion de la santé et du vélo de Suisse. 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 CO₂. Quinze collaborateurs, répartis en cinq équipes, ont participé au challenge. Malgré le mois de mai pluvieux, toutes les équipes ont pédalé avec assiduité et ont parcouru au total près de 2200 km. Cela a permis d'économiser plus de 300 kg de CO₂.

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 à 100% 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.



Défi «Bike to Work» de Pro Velo

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 CO₂ tout en contribuant à une utilisation plus durable de l'énergie.

Pour les collaborateurs du service externe qui possèdent encore un véhicule équipé d'un moteur à combustion et qui perçoivent une indemnité forfaitaire pour l'utilisation professionnelle de leur véhicule privé, la directive suivante est entrée en vigueur le 1er décembre 2023. À compter du 1er décembre 2023, tous les véhicules utilisés à des fins professionnelles doivent appartenir aux classes d'efficacité énergétique A à C. Cette réglementation s'applique avec une période transitoire 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.



13 stations de recharge pour les voitures électriques de nos collaborateurs



- 1. À propos de nous
- 2. Environnement, ressources et protection du climat
- 3. Collaborateurs, société
- 4. Approvisionnement durable et assortiment



3. Collaborateurs, société

3.0.1 Introduction

Chez WEBSTAR, nos collaborateurs sont au cœur de notre action, car ils sont déterminants pour notre succès durable. Nous créons un environnement de travail valorisant et sûr qui encourage la diversité et soutient le développement personnel. De plus, en tant qu'entreprise, nous assumons notre responsabilité sociale et nous engageons en faveur de l'équité et de la cohésion sociales.

Ce chapitre se concentre sur l'égalité des chances et l'inclusion, la promotion de nos collaborateurs ainsi que la sécurité au travail et la santé. Nous avons identifié ces thèmes comme particulière-

ment importants grâce à notre analyse de double matérialité. Ils constituent les piliers de notre culture d'entreprise et de notre engagement en tant qu'employeur responsable. Pour l'exercice 24/25, nous nous sommes fixé les objectifs ci-dessous dans ces champs d'action.

Outre les newsletters internes régulières et l'apport actif d'idées du personnel (voir [chapitre 1.0.10](#)), l'accent a été mis cette année sur des formations ciblées sur le développement durable que nous avons mises en œuvre avec succès (voir [chapitre 3.2.2](#)). À l'avenir, nous souhaitons continuer à étoffer l'offre de formations initiales et continues et travaillons actuellement à un concept de forma-

tion complet. Pour la première fois, nous avons mené une vaste enquête de satisfaction auprès des collaborateurs afin d'obtenir de précieuses informations sur la perception de WEBSTAR en tant qu'employeur et de pouvoir déduire des mesures d'amélioration ciblées (voir [chapitre 3.2.6](#)). Nous avons également poursuivi notre engagement social et soutenu différentes organisations caritatives par des dons en nature et en espèces (voir [chapitre 1.1.3](#)).

Pour l'exercice 25/26, nous nous sommes à nouveau fixé des objectifs ambitieux afin d'intensifier davantage notre engagement en faveur de nos collaborateurs et de la société.

L'année dernière, notre adhésion au Pacte mondial des Nations Unies a constitué une étape importante. Au cours du nouvel exercice, nous soumettrons pour la première fois le rapport d'avancement (CoP) afin de documenter de manière transparente nos développements dans la mise en œuvre des dix principes (voir [chapitre 1.1.2](#)). En outre, nous visons 74 points dans la nouvelle évaluation EcoVadis afin de montrer clairement nos progrès en matière d'approvisionnement environnemental, social et durable. Dans le domaine de la formation, nous formerons pour la première fois à partir de l'exercice 25/26, en plus des apprentis en logistique, un apprenti dans le domaine commercial et continuerons ainsi à investir dans l'avenir professionnel des jeunes.

Objectifs de l'exercice 24/25	Statut	
Nous, collaborateurs et collaboratrices, appliquons et incarnons la durabilité. Newsletter régulière destinée aux collaborateurs, boîte à idées, formations des collaborateurs.	●	Objectif atteint
Nous formons nos collaborateurs aux directives de notre entreprise (environnement, droit du travail, éthique, code de conduite, protection incendie).	●	Objectif atteint
Nous établissons notre rapport annuel de durabilité selon les normes GRI.	●	Objectif atteint
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.	●	Objectif atteint
Élaboration d'un concept de formation pour l'ensemble du personnel.	●	50 % atteint
Amélioration de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (règle pour le télétravail > 1 jour).	●	Objectif atteint
Réduction de 10 % des absences de courte durée pour cause de maladie.	●	Objectif atteint
Nous soutenons les organisations caritatives par des dons en nature ou en espèces.	●	Objectif atteint
Nous continuons d'investir dans l'avenir professionnel des jeunes dans le secteur logistique et du commerce. Nous concluons au moins 3 contrats d'apprentissage.	●	Objectif atteint

Objectifs à partir de l'exercice 25/26	Date
Nous obtenons 74 points chez EcoVadis.	31.03.2026
Nous sommes un membre actif du Pacte mondial des Nations Unies.	31.03.2026
Nous, collaborateurs et collaboratrices, appliquons et incarnons la durabilité. Newsletter régulière destinée aux collaborateurs, boîte à idées, formations des collaborateurs.	31.03.2026
Notre engagement en faveur du développement durable 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 les normes GRI.	31.03.2026
Réduction de 10 % des absences de courte durée pour cause de maladie.	31.03.2026
Nous soutenons des organisations caritatives par des dons en nature ou en espèces à travers trois activités.	31.03.2026
Nous continuons d'investir dans l'avenir professionnel des jeunes dans le secteur logistique et du commerce. Nous concluons au moins 3 contrats d'apprentissage.	31.03.2026
Nos collaborateurs sont satisfaits de WEBSTAR en tant qu'employeur. L'objectif est d'obtenir une moyenne d'au moins 4 points sur 5 lors de l'enquête de satisfaction des collaborateurs.	31.03.2027



Événement pour les collaborateurs dans la forêt

3.0.2 Nous assumons nos responsabilités

Code de conduite

162 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 étayée 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. Pour chaque pilier de la durabilité (protection de l'environnement et des ressources, collaborateurs/société, approvisionnement durable), nous fixons les exigences les plus élevées possibles en matière de durabilité et impliquons nos collaborateurs dans toutes les mesures. 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.

3.0.3 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 auprès des col-

laborateurs, d'entretiens individuels ou en équipe, de newsletters ou de séances 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.

3.0.4 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.

Par ailleurs, une gestion complète de la sécurité au travail (voir [chapitre 3.3](#)) est mise en œuvre. Elle s'appuie sur l'ASi (sécurité au travail pour les concessionnaires) et est fermement ancrée dans notre système de gestion intégré conforme aux normes ISO 9001 et 14001. 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 exhaus-



sive 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 (voir [chapitre 1.0.10](#)).



GRI 3-3

3.1 Égalité des chances, inclusion et culture

3.1.1 Égalité des chances

La promotion de l'égalité des chances, 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

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. 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.

GRI 2-7

3.1.3 Inclusion

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. Nous sommes convaincus qu'une équipe diversifiée enrichit notre culture d'entreprise et renforce notre capacité d'innovation.

Collaborateurs	Exercice 22/23	Exercice 23/24	Exercice 24/25	Part en %
Suisse	126	129	128	79
UE Origine	8	13	26	16
Pays tiers	12	13	8	5
Total	146	155	162	100
Vente	37	37	37	22.8
Administration	46	47	48	29.6
Logistique	52	56	62	38.3
Apprentis	11	15	15	9.3
Total	146	155	162	100
à durée indéterminée hommes	85	88	94	58
à durée indéterminée femmes	38	38	40	24.7
sur appel hommes*	6	9	7	4.3
sur appel femmes*	3	3	3	1.9
à durée déterminée hommes*	0	0	3	1.9
à durée déterminée femmes*	2	2	0	0
Apprentis hommes	12	14	13	8
Apprentis femmes	0	1	2	1.2
Total	146	155	162	100
Temps plein hommes	93	97	105	64.8
Temps partiel hommes	11	13	12	7.4
Temps plein femmes	32	31	31	19.2
Temps partiel femmes	10	14	14	8.6
Total	146	155	162	100

* 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 expressément 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. Après le départ à la retraite, les contrats sont à chaque fois conclus pour une durée d'un à deux ans.

Collaborateurs	Exercice 22/23	Exercice 23/24	Exercice 24/25	Part en %
Top management	8	7	6	3.7
Collaborateurs	127	133	141	87
Apprentis	11	15	15	9.3
Total	146	155	162	100
ETP	134.1	148.7	152.1	
Diversité				
Hommes	104	110	115	71
Femmes	42	45	47	29
Total	146	155	162	100
Part des femmes au niveau du top management				
Hommes	6	6	6	100
Femmes	2	1	0	0
Total	8	7	6	100
Part des femmes dans le comité de direction de l'entreprise	en %	en %	en %	
Hommes	100	100	100	100
Femmes	0	0	0	0
Structure d'âge	en %	en %	en %	
> 45 ans	49	49	48	
30 – 45 ans	31	28	28	
< 30 ans	20	23	24	

La date limite est fixée au 31 mars 2025



Actions visant à promouvoir l'inclusion des travailleurs handicapés

L'inclusion des employés en situation de handicap ou d'incapacité n'est pas seulement une attitude individuelle, mais surtout une approche systématique qui concerne l'ensemble de l'organisation. Il est important que ces mesures soient non seulement mises en œuvre, mais aussi vécues – par un soutien et un contrôle continu en collaboration avec le collaborateur et le supérieur hiérarchique. WEBSTAR offre aux collaborateurs en situation d'incapacité ou de handicap les conditions suivantes:

Infrastructure et technologie accessibles

- **Accessibilité physique:** nous disposons de suffisamment de places de stationnement gratuites devant notre bâtiment commercial. Nos entrepôts et bureaux sont accessibles par ascenseur. Les installations sanitaires sont toutes accessibles aux fauteuils roulants. La salle de pause avec cuisine, généreusement équipée pour les personnes à mobilité réduite, les bureaux et les couloirs sont également accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- **Adaptation du poste de travail:** lorsque cela n'est pas encore fait, nous procédons à des adaptations spécifiques des postes de travail,

par exemple en installant des bureaux réglables en hauteur, des fauteuils spéciaux ou des outils techniques.

Recrutement et promotion de carrière inclus

- **Offres d'emploi à pouvoir:** nous avons décidé de ne pas mentionner d'informations sur la diversité dans nos offres d'emploi. Il n'y a donc pas de conditions et tout le monde peut postuler.
- **Processus de candidature inclusifs:** l'ensemble de notre processus de recrutement est conçu de manière accessible, y compris les entretiens d'embauche.
- **Programmes de mentorat:** nos partenaires commerciaux RH jouent le rôle de personnes de confiance et accordent une attention particulière à la promotion du développement professionnel de nos collaborateurs en situation de handicap.

Sensibilisation et formation

- **Ateliers et formations:** nous conseillons nos cadres et collaborateurs de manière ciblée sur des thèmes tels que l'«inclusion», la «gestion des handicaps invisibles» et la «communication sans barrière».

WEBSTAR crée ainsi un environnement de travail inclusif, dans lequel la diversité est une évidence et où tous les collaborateurs peuvent développer pleinement leur potentiel. Nous considérons l'inclusion comme un processus continu qui nécessite une sensibilisation, un soutien et un contrôle continus – pour une culture d'entreprise tournée vers l'avenir.

3.1.4 Groupes de référence pour les minorités

Le soutien aux minorités et aux groupes défavorisés nécessite des mesures ciblées qui répondent aux besoins individuels et favorisent une participa-



tion équitable. Notre entreprise est trop petite en termes de nombre de collaborateurs pour former un groupe pour chaque type de minorité. Chez WEBSTAR, nous proposons toutefois des possibilités individuelles et un accompagnement:

Point de contact interne

→ **Suivi spécifique à la minorité par les RH:** Conseil aux femmes, aux personnes en situation de handicap, au personnel réfugié ou d'appartenances ethniques / religieuses différentes.

Des minorités qui ont besoin de protection	Origine ethnique / religion / statut de résidence	Raisons de santé / handicap	Réintégration	Total personnes
Cameroun	1			1
Cuba	1			1
Tunisie	1			1
Monténégro	3			3
Macédoine	2			2
Érythrée	1			1
Serbie	3			3
Roumanie	1			1
République dominicaine	1			1
Sri Lanka	1			1
Turquie	4			4
Bangladesh	1			1
Kosovo	3			3
Suisse		1	3	4
Total personnes	23	1	3	27
Nombre total d'employés WEBSTAR				162
Rapport entre les minorités et l'ensemble de l'entreprise en %				16.7

→ **Échange et communication:** entre les RH et les supérieurs hiérarchiques pour discuter des défis et des idées.

Programmes en faveur des groupes défavorisés

→ **Intégration des personnes vulnérables:** coopération avec des organisations qui s'occupent de réfugiés ou de personnes dont le statut de séjour est incertain, p. ex. par le biais de stages ou de programmes d'introduction.

→ **Réintégration:** soutien des collaborateurs par le supérieur, lui-même soutenu par les RH, qui reviennent après une absence prolongée (p. ex. maladie, congé parental).

Coopérations externes

→ **Initiatives de formation:** soutien par des bourses ou des ateliers pour les jeunes défavorisés, p. ex. dans le domaine de la formation professionnelle.

WEBSTAR s'engage en faveur d'une culture d'entreprise qui valorise la diversité et promeut l'égalité des chances pour tous les collaborateurs. Grâce à ces offres de soutien individuelles et à des coopérations externes, nous créons un environnement de travail dans lequel chacun peut s'épanouir et contribuer au succès de l'entreprise.



3.1.5 Transparence de la procédure de recrutement

Une procédure de recrutement transparente est un élément central de notre culture d'entreprise et de notre engagement en faveur de l'égalité des chances. Chez WEBSTAR, nous tenons à ce que le processus de recrutement soit juste et compréhensible afin d'attirer les meilleurs talents.

Notre procédure commence par des descriptions de poste et des exigences claires, accessibles à toutes les candidates et tous les candidats potentiels. Les personnes intéressées reçoivent ainsi les mêmes informations et connaissent les qualifications et les compétences requises pour chaque poste. Nos postes vacants sont créés sur la gestion des candidatures Refline et publiés sur notre site Internet ainsi que sur les plateformes d'emploi externes.

Une confirmation de réception est envoyée après réception de la candidature. Si le processus de sélection devait durer plus longtemps que prévu, nous en informerons en temps utile par e-mail. Ainsi, les candidats sur liste d'attente, par exemple, sont toujours informés et savent que nous prenons

leur candidature au sérieux. Nous accordons de l'importance à la transparence et à l'équité. C'est pourquoi nous envoyons rapidement un retour si nous décidons de ne pas retenir une candidature. Nous souhaitons éviter les longs temps d'attente afin d'éviter des incertitudes inutiles.

Dans le cadre du premier entretien d'embauche, nous discutons de la suite de la procédure. Il peut s'agir d'un autre entretien ou d'une journée d'essai. Nous déterminons ensemble les informations à transmettre, la cible concernée et les délais impartis, afin de garantir que chaque partie soit informée à tout moment et d'assurer l'efficacité et le caractère contraignant du processus de candidature pour toutes les parties impliquées. En cas de refus après avoir fait personnellement connaissance, nous l'informons généralement par téléphone et indiquons les raisons les plus concrètes possibles. Cela permet au candidat d'avancer dans sa recherche d'emploi en dehors de WEBSTAR.

Grâce à ce processus clair et structuré, nous souhaitons créer une expérience positive pour tous les candidats, tout en soulignant notre engagement en faveur d'une communication transparente.

GRI 2-7

3.1.6 Famille et travail

WEBSTAR s'engage à concilier vie de famille et vie professionnelle et soutient ses collaborateurs avec un programme adapté aux familles. Ce programme a pour but de favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des collaborateurs et de les aider à concilier obligations professionnelles et familiales. Les mesures suivantes sont à la disposition des collaborateurs :

Modèles de temps de travail flexibles

- **Horaire mobile:** les collaborateurs peuvent aménager leur temps de travail de manière flexible dans une certaine mesure en fonction du temps de travail quotidien défini. Ils peuvent ainsi mieux concilier leurs exigences professionnelles et leurs besoins familiaux (p. ex. garde d'enfants). Toutefois, les horaires de travail spécifiques aux départements doivent être respectés.
- **Modèles de travail à temps partiel:** offre de réduction individuelle du temps de travail pour les parents, les collaborateurs ou les proches soignants.
- **Horaire de travail fondé sur la confiance:** Les collaborateurs qui remplissent les critères de renonciation à la saisie du temps de travail n'ont

pas d'horaires de travail fixes. L'accent est mis sur les tâches à accomplir, ce qui offre aux collaborateurs une certaine flexibilité dans la gestion du temps.

Télétravail et travail à distance

- **Modèle hybride:** WEBSTAR offre à ses collaborateurs une combinaison de travail en présentiel et de télétravail avec, selon le taux d'occupation, un maximum de deux jours de télétravail par semaine. Cela est particulièrement adapté pour trouver un équilibre entre le travail d'équipe et les obligations familiales.

Garde d'enfants

- **Garde d'enfants pendant les vacances:** les collaborateurs et collaboratrices ayant des enfants en âge de scolarité ont la priorité lorsqu'ils prennent leurs vacances pendant les vacances scolaires.

Modèles de congé parental / réinsertion

- WEBSTAR propose des règles flexibles qui permettent aux collaborateurs d'adapter leur congé parental aux besoins de leur famille. Des modèles de congé parental à temps partiel peuvent également être proposés. Les su-



périeurs hiérarchiques planifient la réinsertion avec leurs collaborateurs et examinent toutes les possibilités individuelles.

Service familial et soutien dans le cadre des soins

- **Soins prodigués aux proches:** soutien grâce à des horaires de travail flexibles ou à des dérogations supplémentaires lorsque les collaborateurs doivent s'occuper de proches.

Depuis le 1er juillet 2021, les employés qui sont parents d'un enfant gravement atteint dans sa santé en raison d'une maladie ou d'un accident ont également droit ensemble à un congé de prise en charge pouvant aller jusqu'à 14 semaines par cas de maladie ou d'accident, qui est indemnisé par le régime des allocations pour perte de gain (art. 329i CO et art. 16n ss LAPG).

→ **Congé de prise en charge en cas de légère atteinte à la santé (p. ex. grippe):** la salariée ou le salarié a droit à un congé payé pour le temps nécessaire à la prise en charge d'un membre de sa famille (enfants, partenaire) atteint d'un problème de santé; le congé ne dépasse toutefois pas trois jours par événement et dix jours par an.

Gestion de la santé et du stress

- **Ateliers sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée:** des cours qui aident les collaborateurs à gérer leurs obligations professionnelles et familiales et à réduire leur stress.
- **Gestion de la santé en entreprise (GSE):** soutien aux parents grâce à des mesures de gestion du stress et/ou conseil psychologique.
- **Prévention sanitaire:** contrats de partenariat avec des centres de sport et de fitness avec réduction de prix.

Soutien financier et avantages

→ **Congé maternité:** 14 semaines et 80 % du salaire mensuel sont financés par l'assurance sociale. WEBSTAR paie la différence de 20 % et accorde 16 semaines de congé de maternité payé.



→ **Congé paternité:** le financement par la sécurité sociale s'élève à 80 % du salaire mensuel pour 10 jours de travail. WEBSTAR paie la différence de 20 % pour 10 jours ouvrables.

Changement culturel et formations des cadres

→ **Formation des cadres:** WEBSTAR sensibilise les supérieurs hiérarchiques aux défis des parents ou des collaborateurs ayant à leur charge des personnes nécessitant des soins et à la création d'une atmosphère de travail favorable à la famille.

→ **Culture de la flexibilité et de l'inclusion:** un dialogue ouvert entre les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs et une gestion favorable des situations de vie individuelles afin de permettre l'intégration des obligations familiales est une condition préalable à une mise en œuvre durable.

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.

3.1.7 Procédure de rémunération des collaborateurs

Dans notre entreprise, la procédure de rémunération est clairement structurée, en tenant compte des recommandations salariales usuelles du marché et des considérations spécifiques à l'entreprise.

1. Structure générale des salaires

Étant donné que nous travaillons dans le secteur privé, nous n'avons pas d'échelle salariale fixe comme dans le secteur public, mais nous nous basons sur les recommandations salariales du marché publiées par les associations professionnelles et les syndicats. Ces recommandations nous aident à garantir des salaires équitables et compétitifs pour tous les collaborateurs.

2. Procédure d'adaptation des salaires

Chaque année, nous examinons la possibilité d'une adaptation de la rémunération dans le cadre de notre révision des salaires. Dans ce contexte, la direction détermine si et dans quelle mesure des augmentations de salaire sont accordées. Un montant d'augmentation est souvent fixé et appliqué aux salaires individuels des collaborateurs.

3. Facteurs d'augmentation de salaire

L'augmentation annuelle des salaires est déterminée sur la base de différents facteurs, tels que la situation économique générale, les résultats financiers de l'entreprise et l'évolution du marché. Notre objectif est de garantir une stratégie de rémunération équitable et durable qui corresponde aux réalités économiques tout en témoignant de l'estime pour le travail de nos collaborateurs.

Conformément à l'article 6.2 Égalité salariale du Règlement du personnel, tous les salaires du groupe WEBSTAR sont vérifiés chaque année pour s'assurer de l'égalité et de l'équité salariales et, si nécessaire, adaptés individuellement.

4. Transparence et communication

Les entretiens salariaux avec les collaborateurs ont lieu en même temps que les entretiens annuels individuels, qui constituent la base des augmentations salariales en s'appuyant sur la performance au travail et la réalisation éventuelle des objectifs. Ainsi, les collaborateurs seront informés de la décision d'adaptation salariale en temps utile, dès que la direction aura terminé son examen annuel. Nous attachons une grande importance à une communication transparente afin

que tous les collaborateurs puissent comprendre les bases et les conditions-cadres des adaptations salariales.

3.1.8 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.

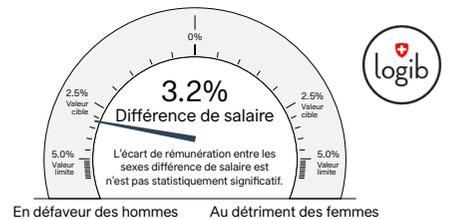
WEBSTAR utilise l'outil d'analyse de standards Logib qui a recours à une méthode statistique d'analyse de régression OLS semi-logarithmique et qui a été validée par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes. L'analyse examine, dans le cadre d'une comparaison directe de tous les employés de sexes différents, si, et dans l'affirmative, quelle partie de la différence de salaire ne peut pas être expliquée par des facteurs objectifs, non discriminatoires et pertinents en matière de



salaire (formation, ancienneté, expérience professionnelle potentielle, niveau d'exigence et statut professionnel).

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



3.1.9 Droits humains

Notre entreprise est fière d'avoir rejoint depuis 2024 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.

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.

WEBSTAR attache une grande importance à la protection de la santé, de la sécurité et des droits humains de tous les employés. Dans le cadre de l'évaluation des risques, les risques sont systématiquement évalués, notamment en ce qui concerne les infractions à nos principes. Tous les collaborateurs connaissent notre code de conduite, les directives contraignantes en matière de droits du travail et de l'homme ainsi que les directives en matière d'éthique et d'intégrité. Nous promovons activement l'égalité des chances et la diversité et ne tolérons aucune discrimination ou abus sur le lieu de travail, indépendamment du sexe, de l'origine, de la religion, de l'orientation sexuelle, du handicap ou d'autres caractéristiques protégées.

Afin de garantir le respect de ces principes, nous avons mis en place des voies de signalement et des organismes de résolution des litiges confidentiels. Le service du personnel est impliqué dans tous les

signalements, les incidents font l'objet d'une enquête impartiale et approfondie et les comportements fautifs sont systématiquement sanctionnés. Si nécessaire, les collaborateurs peuvent également s'adresser de manière anonyme à un organe de médiation (Société des employés de commerce de Zurich) sans avoir à craindre de subir un préjudice.

Un accent particulier est mis sur la prévention de la discrimination lors du développement professionnel et des promotions. Nous sommes convaincus que des perspectives et des expériences différentes favorisent l'innovation et la créativité. C'est pourquoi nous nous engageons à offrir à tous les collaborateurs et collaboratrices les mêmes chances de développement professionnel et personnel. Grâce à des formations ciblées, des programmes de sensibilisation et des pratiques de recrutement transparentes, nous veillons à ce que toutes les voix soient entendues et à ce que chaque personne puisse déployer pleinement son potentiel. Chez WEBSTAR, la diversité n'est pas seulement acceptée, elle est aussi activement encouragée. Nos directives – code de conduite, directive relative aux droits du travail et aux droits de l'homme ainsi que directive relative à l'éthique et à l'intégrité – font partie intégrante du contrat



et s'appliquent à toutes les situations dans l'environnement de travail, en particulier à la promotion et au développement de nos collaborateurs. Avec l'introduction du Learning Management System (LMS), tous les collaborateurs sont tenus de participer régulièrement à des formations sur ces thèmes afin d'ancrer les valeurs et les normes de WEBSTAR dans leur travail quotidien.

Si une personne se sent désavantagée, elle a toujours la possibilité de s'adresser en toute confiance au service du personnel ou à l'organe de médiation. Chaque réclamation fait l'objet d'un examen

attentif et d'une clarification complète des circonstances. La discrimination et le traitement injustifié ne sont pas tolérés par WEBSTAR; les violations de nos directives peuvent entraîner le licenciement et sont toujours traitées conformément aux dispositions du droit du travail.

Grâce à ces processus de contrôle complets, à ces mesures de formation et à des voies de signalement claires, nous minimisons le risque de violations des droits de l'homme et de discrimination. Notre objectif reste de ne pas enregistrer d'incidents dans les domaines de la corruption, du blan-

Incidents	Exercice 22/23	Exercice 23/24	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

chiment d'argent, des dénonciations, de la sécurité de l'information ou de la discrimination au cours du nouvel exercice, et de créer un environnement de travail empreint de respect, d'équité et d'égalité des chances.

3.1.10 Prévention des licenciements

Une politique du personnel responsable est un élément central de la gestion durable de l'entreprise chez WEBSTAR. En ces temps économiques difficiles, notre objectif est de garantir la sécurité de l'emploi de nos collaborateurs et de minimiser les répercussions sociales négatives. Dans le cadre de notre stratégie de développement durable, nous misons sur une planification prospective, une formation continue et un dialogue ouvert avec nos partenaires sociaux afin d'éviter autant que possible les licenciements et de développer ensemble des solutions viables.



Mesures visant à éviter ou à réduire les licenciements en temps de crise

1. Planification préventive du personnel

WEBSTAR mise sur une stratégie de personnel à long terme et tournée vers l'avenir. Notre objectif est d'amortir les fluctuations économiques par des mesures flexibles et durables afin d'éviter autant que possible les licenciements. Les mesures préventives comprennent:

- **Planification stratégique du personnel:** analyses régulières en vue d'une adaptation anticipée des besoins en personnel à l'évolution économique.
- **Flexibilisation du temps de travail:** introduction de modèles de temps partiel ou d'horaires flexibles pour adapter les capacités.

→ **Départs naturels:** les postes libérés en raison de fluctuations naturelles ne seront pourvus qu'en cas de besoin.

2. Mesures de formation continue et de reconversion

Grâce à une formation continue ciblée, l'employabilité des collaborateurs est améliorée et la mobilité interne encouragée.

- **Reconversions internes:** les collaborateurs peuvent être affectés à d'autres départements si leur poste d'origine est concerné.
- **Promotion de l'apprentissage tout au long de la vie:** accès à des programmes de formation continue pour adapter les compétences aux besoins actuels de l'entreprise.

3. Partenariat social et dialogue

WEBSTAR travaille en étroite collaboration avec l'association des employeurs de Zurich VZH et a Société des employés de commerce de Zurich afin de garantir une politique du personnel socialement responsable. Cela permettra de trouver ensemble des solutions pour éviter les licenciements, le cas échéant.

4. Soutien en cas de changements inévitables de personnel

Si, malgré toutes les mesures préventives, des restructurations devaient s'avérer nécessaires, WEBSTAR attache de l'importance à des solutions socialement responsables:

- **Programmes de compensation facultatifs:** offres pour les collaborateurs qui souhaitent quitter volontairement l'entreprise.
- **Programmes de réinsertion:** soutien en cas de réorientation professionnelle grâce à un conseil professionnel.
- **Plan social:** élaboration d'un plan social équitable en collaboration avec les partenaires sociaux.

5. Accent sur la croissance durable

La croissance continue de WEBSTAR repose sur des stratégies stables et à long terme qui visent non seulement la réussite économique, mais aussi la préservation des emplois. Cela se traduit par:

- **La planification d'une expansion:** les acquisitions sont soigneusement intégrées afin d'exploiter les synergies et de garantir l'emploi.
- **Investissements dans les collaborateurs:** l'accent est mis sur la fidélisation à long terme et le développement du personnel existant.

Les mesures présentées montrent comment WEBSTAR gère activement les périodes de crise tout en plaçant les intérêts des collaborateurs au centre de ses préoccupations. Grâce à une planification préventive du personnel, à des offres de formation continue ciblées et à la collaboration entre partenaires sociaux, nous créons les bases d'une croissance durable et d'une garantie d'emploi à long terme. Même en cas de changements inévitables, nous misons sur des solutions équitables et de soutien. Nous réaffirmons ainsi notre engagement en faveur de la responsabilité sociale et du succès durable de l'entreprise.

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 quali-



fié 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 spécialistes 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'inscrire 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 de l'exercice 24/25, 242 741 heures ont été effectuées par l'ensemble des collaborateurs. Cela inclut également les formations en ligne et en présentiel régulières. La moyenne d'heures de formation par collaborateur est de 15. Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs ont suivi des formations spécifiques et générales sur les thèmes du code de conduite, des droits du travail et des droits de l'homme, de l'éthique et de l'intégrité, de la protection contre les incendies et de la durabilité.

	Exercice 22/23	Exercice 23/24	Exercice 24/25
Nombre d'heures de travail fournies	213'440	237'862	242'741
Heures de formation moyenne par collaborateur	12	13	15

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



3.2.2 Formations en matière de durabilité

Au cours de cet exercice, nous avons clairement mis l'accent sur la formation continue des collaborateurs dans le domaine de la durabilité. L'objectif de cette initiative était de transmettre à tous les collaborateurs une compréhension approfondie et les compétences nécessaires pour intégrer activement la durabilité dans leur travail quotidien.

Les formations se sont déroulées sous la forme de modules d'e-learning conçus de manière flexible et efficace. Chaque formation a duré environ 30 minutes et s'est terminée par un test au cours duquel il fallait répondre correctement à au moins huit questions sur dix pour réussir la formation. Ce format permettait aux collaborateurs de se perfectionner en tout temps et en tout lieu, tout en vérifiant directement leurs connaissances.

Les modules d'e-learning couvrent un large éventail de thèmes qui concernent aussi bien la durabilité que d'autres aspects centraux de notre entreprise:



- **Code de conduite:** formation à l'intégrité, au respect, à la responsabilité, à la durabilité, à la transparence, à l'éthique et à la justice.
- **Droits du travail et droits de l'homme, éthique et intégrité:** transmettre et comprendre le contenu de ces deux directives d'entreprise.
- **Protection contre les incendies:** prévention des incendies et comportement adéquat en cas d'urgence.

- **Développement durable dans l'entreprise:** introduction aux dimensions sociales, économiques et environnementales de l'action durable.

En complément des formations à l'échelle de l'entreprise, nous avons organisé des formations continues ciblées pour nos acheteuses et acheteurs ainsi que pour le service externe:

- **Formation pour les acheteuses et acheteurs:** les 14 collaborateurs et collaboratrices des achats ont été entièrement formés à l'état actuel de notre label de durabilité ainsi qu'aux promesses respectives de durabilité des labels de produits.
- **Formation pour le service externe:** les 40 collaborateurs du service externe ont reçu des formations sur le cycle de vie de groupes de produits sélectionnés, soutenues par des fiches pratiques. En outre, un guide d'entretien a été introduit pour les aider à conseiller les clients de manière optimale et à poser des questions ciblées. L'état actuel des labels de durabilité a également été communiqué.

Grâce à ces formations, nous avons contribué de manière significative à renforcer la sensibilisation au développement durable et, en même temps, à définir des champs d'action clairs. L'initiative de formation continue renforce une culture d'entreprise marquée par la responsabilité, l'engagement et la réflexion durable.



3.2.3 Mobilité de carrière

La mobilité de carrière désigne la capacité et la possibilité qu'ont les collaborateurs d'évoluer professionnellement au sein d'une entreprise ou au-delà des frontières de l'entreprise, que ce soit par le biais de promotions, de changements de secteur ou de nouveaux rôles. Le développement professionnel de nos collaborateurs est une préoccupation majeure de WEBSTAR et un élément essentiel de notre stratégie durable du personnel. L'objectif est de montrer des perspectives individuelles à tous les collaborateurs et de permettre un développement ciblé, aussi bien dans le domaine d'activité actuel que dans le cadre de rôles futurs possibles.

WEBSTAR encourage cette mobilité de manière ciblée afin de soutenir les collaborateurs dans leur développement tout en renforçant l'agilité et la capacité d'innovation de l'entreprise.

- **Promotions:** avancement au sein de la hiérarchie
- **Changement de service:** conversion à d'autres domaines ou spécialités

- **Mobilité géographique:** transferts vers d'autres sites
- **Différentes postes:** passage entre différents rôles ou fonctions afin d'acquérir de nouvelles expériences

La convention collective sur la formation et la gestion de carrière ainsi que la définition d'un plan de développement et de carrière individuel pour tous les employés réglementent la manière dont WEBSTAR soutient et encourage la mobilité de carrière. L'entreprise, mais aussi chaque individu, bénéficie de collaborateurs polyvalents, flexibles et motivés, aussi bien pendant qu'après la période d'engagement chez WEBSTAR.

Convention collective sur la formation et la gestion de carrière

Une convention collective sur la formation et la gestion des carrières est un document négocié entre employeurs et syndicats. Le présent contrat régit les aspects de la formation continue professionnelle, des formations et des mesures pour l'évolution de carrière des employés. En Suisse, des conventions collectives sont négociées au niveau sectoriel. En raison de la branche commerciale, WEBSTAR est soumis à la convention



collective de travail (CCT) de l'organisation patronale Arbeitgeber Zürich VZH. Pour WEBSTAR, des conventions de formation continue sont établies conformément aux recommandations de VZH. Celles-ci contiennent des informations sur la formation continue et l'objectif correspondant (diplôme), ainsi que le cadre de la participation financière par WEBSTAR et l'engagement du collaborateur après la formation.

Promotion individuelle et formation continue des collaborateurs

Dans le cadre de nos entretiens annuels, nous prenons le temps de discuter individuellement avec chaque collaborateur de ses potentiels, de ses souhaits de développement et de ses objec-

tifs professionnels. Ces entretiens sont l'occasion idéale pour identifier ensemble des potentiels, définir des objectifs de développement et des parcours de formation adaptés, en fonction des points forts, des intérêts et des exigences de l'entreprise.

Grâce à cet échange, nous encourageons non seulement la motivation de nos collaborateurs, mais nous renforçons également le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Un tel engagement montre que le développement personnel de chacun est important pour nous et que nous sommes prêts à fournir les ressources nécessaires pour réussir ensemble. Les mesures et les objectifs discutés sont obligatoirement documentés dans le formulaire uniforme «Entretien d'évaluation».

WEBSTAR offre en outre les possibilités de formation continue internes et externes suivantes:

- Utilisation de notre «canal de connaissances» interne avec des vidéos, des documentations, des instructions de travail et des bonnes pratiques – indépendamment du lieu et à votre propre rythme.
- Cours en ligne via notre système d'e-learning (Rexx HRM)

- Ateliers et séminaires en présentiel ou virtuels
- Formations spécifiques directement sur le poste de travail
- Séminaires externes et formations continues

En outre, si nécessaire, nous misons sur des formats d'apprentissage par les pairs et sur le mentorat par des collègues expérimentés afin d'offrir un soutien ciblé, en particulier en cas de changement de fonction ou de début de carrière. Nos cadres sont des multiplicateurs essentiels pour la mise en œuvre de la stratégie de développement du personnel. Chez WEBSTAR, un bon cadre se considère comme un précurseur du développement de l'individu et donc de la réussite commune de l'entreprise.

En complément des mesures de mobilité professionnelle, nous renvoyons au concept de formation et de perfectionnement ainsi qu'au règlement du personnel de WEBSTAR. Ces derniers contiennent des directives et des stratégies claires pour la gestion et la promotion des apprentis, des stagiaires, des jeunes talents et des collaborateurs. Grâce à ce concept global, nous veillons à ce que tous les collaborateurs soient préparés au mieux aux défis professionnels actuels et futurs – sur le plan professionnel, méthodologique et personnel. Ainsi,

nous ne concevons pas le développement comme un produit aléatoire, mais comme une mission commune avec des perspectives.

La promotion de la mobilité professionnelle est un élément central de notre stratégie du personnel. En créant des perspectives de développement individuelles, nous renforçons non seulement la pérennité de notre entreprise, mais aussi la confiance et le sentiment d'appartenance de nos collaborateurs.



3.2.4 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.

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.

3.2.5 Journée Futur en tous genres

Lors de la journée nationale Futur en tous genres qui a eu lieu le 14 novembre 2024, WEBSTAR a ouvert ses portes aux enfants de ses collaborateurs. L'objectif de cette initiative était d'offrir à 26 filles et garçons un aperçu des différents domaines de travail et des diverses perspectives de carrière au sein de notre entreprise.

Un programme varié attendait les enfants à l'occasion de la journée Futur en tous genres 2025. Dans le grand entrepôt, ils ont eu un aperçu passionnant



Journée Futur en tous genres 2024

des processus logistiques et ont même pu prendre place sur un chariot élévateur. Dans le studio photo de l'entreprise, ils ont appris à créer des images de produits professionnelles et ont pu mettre à l'épreuve leur créativité en photographie. La journée s'est achevée par un atelier de bricolage créatif qui a donné naissance à un «W» WEBSTAR surdimensionné en papier hygiénique – symbole de



Journée Futur en tous genres 2024

l'esprit d'équipe et de la créativité. Ce programme riche en événements leur a permis d'apprendre de nombreuses choses au cours d'une journée divertissante.

Les enfants ont également eu l'occasion d'accompagner leurs parents sur leur lieu de travail et de découvrir directement les tâches et les défis qui accompagnent 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 la diversité des métiers.

La journée nationale Futur en tous genres est pour nous une manifestation importante qui nous offre l'opportunité de susciter très tôt un enthousiasme pour les divers métiers et de favoriser le dialogue intergénérationnel. 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 afin de promouvoir une croissance durable et un lien fort avec les employés et leurs familles.

3.2.6 Enquête de satisfaction des collaborateurs

Chez WEBSTAR, le bien-être de nos collaborateurs est au cœur du développement durable de notre entreprise. Afin d'obtenir une vue d'ensemble de l'atmosphère et des besoins actuels, nous avons mené une enquête de satisfaction des collaborateurs en octobre 2024. L'objectif était d'éclairer les conditions de travail du point de vue des collaborateurs et de donner de précieuses impulsions pour le développement de notre culture d'entreprise.

L'enquête a été réalisée de manière anonyme et numérique afin de permettre une réponse honnête et ouverte. L'accent a été mis sur des thèmes tels que l'organisation du travail, les possibilités d'évolution, la direction, la collaboration et le ressenti personnel sur le lieu de travail. En plus des questions standardisées, tous les collaborateurs ont eu la possibilité de formuler des suggestions individuelles et des propositions d'amélioration. Dans l'ensemble, les résultats sont impressionnants:

- Le taux de participation était de 71%
- L'évaluation globale a donné un taux de satisfaction de 3,85 ou 77%
- 34,5% des questions ont reçu au moins 4 étoiles sur 5
- La catégorie «J'aime venir au travail» se classe en tête avec 4,3 et 86% respectivement.

Les réponses en texte libre ont surtout mis l'accent sur la diversité et l'autonomie du travail, l'environnement familial, la collégialité, la bonne ambiance de travail et la confiance mutuelle. Cela montre que notre culture d'entreprise est empreinte d'estime et de cohésion.

Parallèlement, les collaborateurs ont également identifié des opportunités et des champs d'action: Le souhait d'une plus grande implication, d'une meilleure intégration des nouveaux collègues, d'une communication plus transparente et d'une culture plus ciblée sur le retour et les erreurs a été exprimé à plusieurs reprises. Nous prenons ces remarques au sérieux et les intégrerons activement dans notre développement.

Les résultats obtenus nous aident à répondre de manière ciblée aux besoins de nos collaborateurs et à en déduire des mesures concrètes pour augmenter la satisfaction. L'enquête est pour nous un outil important qui nous permet de mesurer les changements et de vérifier régulièrement l'efficacité de nos initiatives dans le domaine du bien-être des collaborateurs.

Les résultats de l'enquête seront directement intégrés à notre développement stratégique du personnel et serviront de base à d'autres formats de dialogue afin de créer ensemble un environnement de travail attrayant et porteur d'avenir.



Noël 2024

3.2.7 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.

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.

3.2.8 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 éléments 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.



Noël 2024

- **Usages:** Nous entretenons une culture du tutorat 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 deux 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.

GRI 3-3



3.3 Sécurité au travail et santé

3.3.1 Conditions de travail saines et sûres

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 soutenir 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 que 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		1		1
Nombre d'accidents non professionnels	3	4	1	7
Nombre de cas de maladie	154	45	4	203
Nombre de cas de maladie d'origine professionnelle				0
Nombre de décès				1
Nombre de jours d'arrêt accident	7	65.5	70	142.5
Nombre de jours d'arrêt maladie	259.5	323.5	342	925

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 Actions contre le stress au travail

Le stress et la santé psychique au travail influencent le bien-être et la performance des collaborateurs. Le stress peut être vécu à la fois de manière positive, comme un défi et une motivation, et de manière négative comme un surmenage. La santé mentale comprend le bien-être psychique et la capacité à faire face aux exigences. Une mauvaise santé psychique peut entraîner de la démotivation et un burnout. Il est donc important que les employeurs prennent des mesures pour soutenir la gestion du stress et la santé mentale.

Les actions suivantes s'appliquent à WEBSTAR pour la gestion du stress et la promotion de la santé psychique.

Environnement de travail sain, promotion d'une culture d'entreprise positive

→ Une grande importance est accordée à une communication transparente et à un feed-back régulier. En effet, un environnement de travail aussi marqué aide à éviter les malentendus et les situations de stress.

→ Le travail d'équipe est important, car une bonne collaboration et une équipe de soutien peuvent réduire le stress et renforcer le sentiment d'appartenance.

→ L'estime et la reconnaissance sont des thèmes importants qui font également partie intégrante du code de conduite WEBSTAR, obligatoire pour tous les collaborateurs. Il contient notamment des explications sur l'intégrité, le respect, l'éthique et la responsabilité.

→ Tous les collaborateurs doivent obligatoirement participer à la formation interne en ligne intitulée «Directives relatives au droit du travail et aux droits de l'homme, à l'éthique et à l'intégrité».

→ Des objectifs réalistes et clairement définis sont fixés dans les descriptions de poste. La charge de travail doit être appropriée et, si nécessaire, adaptée afin d'éviter le surmenage et de favoriser le sentiment de réussite et de satisfaction.

Le contrôle a lieu en cours d'année en fonction des besoins et de manière individuelle et systématique avec les entretiens annuels.

→ Désormais, des sondages sont réalisés auprès des collaborateurs et collaboratrices depuis 2024. Tout le personnel dispose ainsi d'une plateforme supplémentaire et anonyme leur permettant d'exprimer leur ressenti et leur opinion personnelle.



→ Grâce à des événements réguliers tels que des journées de ski, des fêtes d'été, des repas de Noël, etc., tout le monde a l'occasion d'échanger sur divers thèmes et d'apprendre à mieux se connaître entre les équipes.

Pauses

→ Les collaborateurs sont régulièrement informés qu'ils doivent prévoir des pauses. Cela vaut aussi bien sur place qu'en télétravail ou en déplacement (service externe, chauffeurs). En septembre 2024, tous les collaborateurs ont été formés à ce sujet. Le respect des pauses est régulièrement contrôlé à l'aide d'analyses issues de la saisie du temps de travail.

→ Le règlement du personnel, qui fait partie des documents contractuels obligatoires, mentionne le temps de travail maximal et les pauses minimales prescrites par la loi.

→ Les postes de travail sont aménagés de manière ergonomique. Dans de nombreux bureaux, il existe déjà des tables réglables en hauteur en standard et des chaises haut de gamme et suffisamment de lumière sont disponibles partout. En outre, il est possible à tout moment de demander individuellement d'autres équipements de travail complémentaires (p. ex. une souris ou un repose-pied ergonomique).

Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

- Le travail le week-end n'est en principe pas autorisé (à l'exception de la logistique si nécessaire) et le temps de travail hebdomadaire maximal doit être respecté dans la mesure du possible. S'il y a malgré tout des heures supplémentaires, celles-ci sont compensées le plus rapidement possible.
- Tous les collaborateurs disposent d'au moins 5 semaines de vacances. À partir de 60 ans, un jour s'ajoute automatiquement chaque année. Il est également possible d'acheter une semaine de vacances supplémentaire par an.
- Dans la limite des possibilités (joignabilité, organisation au sein des équipes), WEBSTAR a des horaires de travail flexibles et offre la possibilité de travailler en télétravail à partir d'un taux d'occupation de 70 %.
- Grâce à des offres à prix réduit dans les avantages WEBSTAR, les activités sportives et donc l'activité physique sont encouragées.

WEBSTAR mise sur ces diverses mesures pour créer un environnement de travail sain et promouvoir la santé psychique des collaborateurs. Nous sommes convaincus que ces investissements améliorent non seulement le bien-être de chacun, mais aussi la productivité.

3.3.3 Vaccination contre la grippe

Chez WEBSTAR, nous attachons de l'importance au bien-être de nos collaborateurs – et cela inclut également la protection préventive de la santé. Au cours de cet exercice, nous avons de nouveau proposé à tous nos collaborateurs et collaboratrices des vaccinations gratuites contre la grippe. La campagne de vaccination s'est déroulée du 28 octobre au 20 décembre 2024 dans la pharmacie du palais de justice de Dielsdorf. La participation est facultative. Une vaccination annuelle contre la grippe réduit non seulement le risque de contamination, mais protège aussi l'environnement privé et professionnel, en particulier les personnes vulnérables qui ne peuvent pas être vaccinées elles-mêmes. Grâce à cette mesure, nous contribuons activement à la prévention en matière de santé et à un environnement de travail sûr.

Des collaborateurs en bonne santé sont la base d'une entreprise performante. En permettant la vaccination, nous réduisons les absences pour cause de maladie tout en renforçant la santé collective. Cela répond à notre exigence en matière de développement durable, à savoir assumer nos responsabilités vis-à-vis de nos collaborateurs et de la société.



Notre entrepôt de produits chimiques

3.3.4 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 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.



1. À propos
de nous

2. Environnement, ressources
et protection du climat

3. Collaborateurs,
société

4. Approvisionnement
durable et assortiment



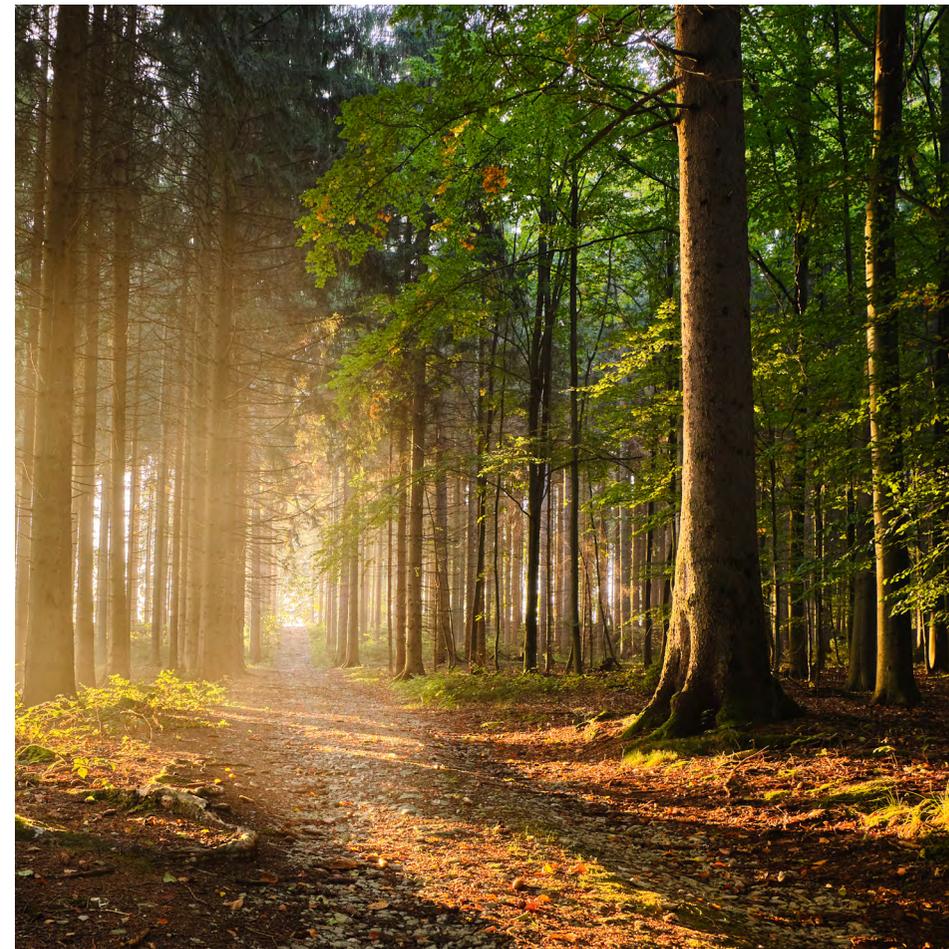
4. Approvisionnement durable et assortiment

4.0.1 Introduction

Un approvisionnement durable et un assortiment responsable sont des leviers essentiels pour que WEBSTAR assume sa responsabilité écologique, sociale et économique tout au long de la chaîne de valeur. En intégrant des critères de durabilité dans nos décisions d'achat et d'assortiment, nous veillons à ce que nos produits et services répondent aux plus hautes exigences environnementales et sociales.

Dans ce chapitre, nous montrons comment nous ancrons solidement la durabilité dans notre cœur de métier grâce à des produits certifiés, à un dialogue partenarial avec nos fournisseurs et à une conception innovante de notre assortiment. Dans notre analyse de double matérialité, nous avons donné la priorité aux deux thèmes essentiels que sont l'approvisionnement durable et les assortiments et services durables, qui sont traités dans les pages suivantes. La réalisation de nos objectifs pour l'exercice 24/25 est illustrée dans le tableau ci-dessous.

Objectifs de l'exercice 24/25	Statut
Nous fournissons un tableau de bord de la durabilité (ingreen) à nos clients.	● Objectif atteint
Nous mettons en œuvre deux projets d'économie circulaire en collaboration avec nos fournisseurs.	● 50% atteint
Nous atteignons les parts suivantes d'articles (nombre d'articles) avec un label de durabilité:	
→ 65% dans le domaine Table Top	● Objectif atteint
→ 38% dans le domaine de la vaisselle mono-usage	● Objectif atteint
→ 45% dans le domaine des toilettes / sanitaires	● Objectif atteint
→ 13% dans le domaine des produits chimiques de nettoyage	● Objectif atteint
Avec le WEBSTAR Tork PaperCircle, nous augmentons la part de 50% des 3,4 tonnes de CO ₂ économisées jusqu'à présent.	● Non atteint
Nos principaux fournisseurs ont signé notre code de conduite et/ou la directive «approvisionnement durable».	● Objectif atteint
Nous réalisons 5 audits sur place axés sur la responsabilité sociale de l'entreprise chez nos fournisseurs.	● Objectif atteint





Une étape importante cette année a été le lancement réussi de notre nouveau service «ingreen» en collaboration avec notre client pilote. Nous pourrions ainsi conseiller et soutenir nos clients de manière ciblée dans l'approvisionnement durable de leurs produits (voir [chapitre 4.2.8](#)). Dans le domaine de l'économie circulaire, nous voulions réaliser deux projets. En raison des dispositions légales, nous n'avons pu mettre en œuvre qu'un

seul projet: nous faisons recycler nos propres films rétractables de palettes et fabriquons de nouveaux sacs poubelle à partir des granulés (voir [chapitre 4.2.4](#)). Avec le Tork PaperCircle, nous avons heureusement gagné quelques clients importants, ce qui nous aide à faire avancer l'économie circulaire. Ces clients sont traités directement par le constructeur. Toutefois, nous nous sommes fixé pour objectif d'attirer d'autres PME, que nous gé-

rons via notre propre logistique, ce qui n'était pas encore possible cette année.

L'approvisionnement durable ainsi que les assortiments et services durables sont des thèmes essentiels avec une priorité absolue. En conséquence, nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux pour l'exercice 25/26.

Concrètement, nous voulons élargir notre assortiment d'articles durables dans tous les principaux groupes de marchandises au cours de l'exercice 25/26 afin de répondre de manière optimale aux besoins croissants des clients. Dans le domaine de l'évaluation des fournisseurs, nous prévoyons de doubler le nombre d'audits sur place, qui passera de cinq à dix, afin de contrôler encore plus systématiquement nos normes en matière de durabilité. Après le lancement réussi d'«ingreen», nous souhaitons attirer d'autres comptes clés au cours du prochain exercice et soutenir ainsi nos clients de manière encore plus ciblée dans leurs achats durables.

Objectifs à partir de l'exercice 25/26	Date
Nous gagnons des comptes clés pour notre service Ingreen.	31.03.2026
Nous atteignons les parts suivantes d'articles (nombre d'articles) avec un label de durabilité:	
→ 77% dans le domaine Table Top	31.03.2026
→ 40% dans le domaine de la vaisselle mono-usage	31.03.2026
→ 85% dans le domaine des toilettes / sanitaires	31.03.2026
→ 14% dans le domaine des produits chimiques de nettoyage	31.03.2026
95% du volume total des achats sont couverts par un code de conduite signé et/ou la directive «approvisionnement durable».	31.03.2026
Avec Tork PaperCircle et KCP RightCycle, nous augmentons la part de 50% des 3,3 tonnes de CO ₂ économisées jusqu'à présent.	31.03.2026
Nous réalisons 10 audits sur place axés sur la responsabilité sociale de l'entreprise chez nos fournisseurs.	31.03.2026
Nous réalisons 50% de notre chiffre d'affaires total avec des articles durables.	31.03.2027
Visualisation des attributs de durabilité.	31.03.2027
Mise en place d'un tableau de bord de durabilité des fournisseurs.	31.03.2027

4.0.2 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.

Notre stratégie repose sur deux piliers

1

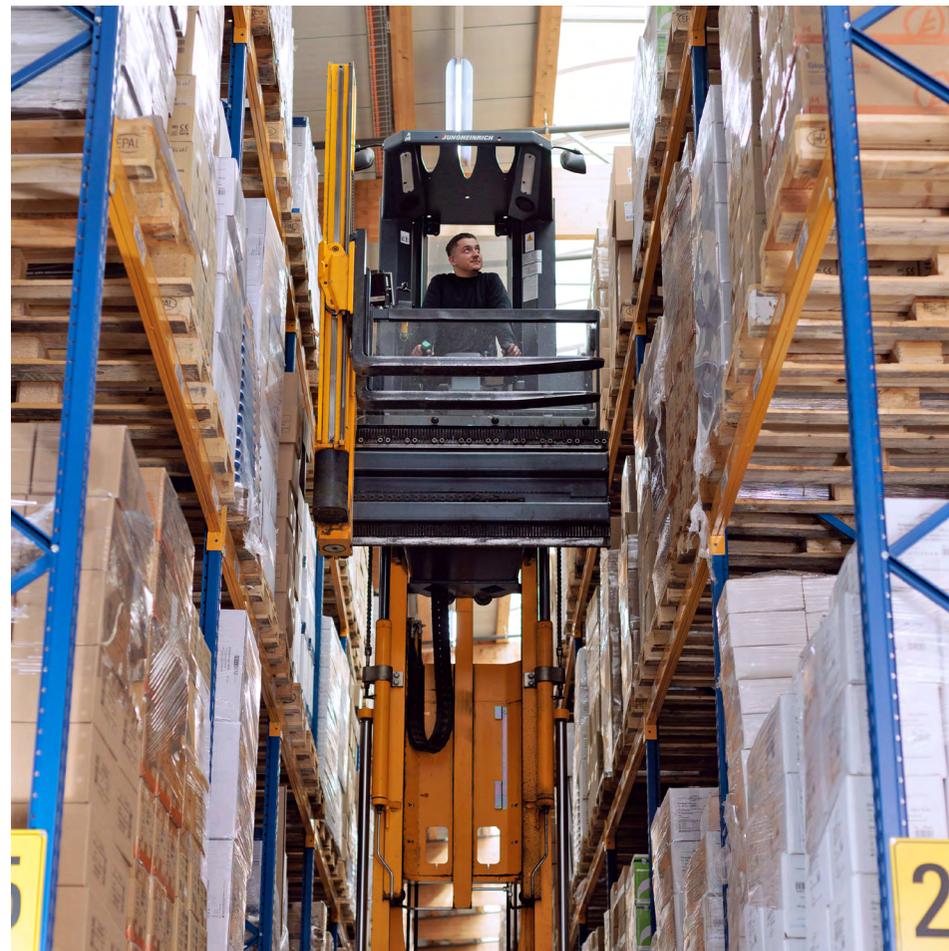
APPROVISIONNEMENT MULTIPLE

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.

2

APPROVISIONNEMENT «GLOCAL»
(local + 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

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: Pacte mondial des Nations unies

Sur la base de ce principe directeur du Pacte mondial des Nations unies, nous avons continué à dé-

velopper 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 à nouveau fixés et des évaluations des fournisseurs ont été réalisées partiellement sous forme d'audits sur site. Pour le présent exercice, nous avons déjà réalisé ces audits chez six fournisseurs. Nous prévoyons de poursuivre sur cette voie au cours du prochain exercice, car les audits sur site font désormais partie intégrante de la gestion des fournisseurs par le biais de la «Directive interne pour un approvisionnement durable». Outre une analyse des risques, cette directive interne comprend également d'autres éléments de

durabilité associés à la gestion stratégique des fournisseurs et sert de guide pour la gestion de produits. Les acheteurs et acheteuses sont également sensibilisés par des formations régulières sur le développement durable, créant ainsi les conditions d'une chaîne d'approvisionnement durable et transparente, basée sur les principes et les valeurs du Pacte mondial des Nations Unies. Au cours de l'exercice 24/25, des formations sur le développement durable ont été organisées sur les thèmes les plus divers. L'accent a été mis sur les labels de durabilité, leurs promesses et les possibilités de catégorisation. Ces formations sur la durabilité ont été suivies par les 14 acheteurs et acheteuses.

La gestion de produit va de pair avec la responsabilité sociale, aussi nous ne nous 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 les objectifs suivants:

- 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 77 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 avons 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 réglémentons 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, de pots-de-vin ou de corruption est interdite et

entraîne la rupture de la relation commerciale (voir [chapitre 1.1.5](#)). 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	Exercice 23/24	Exercice 24/25	Chiffre d'affaires en %
Fournisseurs clés (A/B)	91	77	91
A signé le code de conduite	79	121	88
A signé les directives pour un approvisionnement durable	87	95	71
Accords signés	120	156	95
Évaluations fournisseurs	22	49	75
Évaluations fournisseurs avec mesures correctives	4	3	4
Audits sur le site du fournisseur	3	6	14
Nombre d'évaluations RSE via EcoVadis	48	59	70

À l'heure actuelle, 156 fournisseurs ont signé notre code de conduite ou notre directive pour un approvisionnement durable. Les revenus générés avec ces partenaires représentent 95% du chiffre d'affaires total, soit une nouvelle augmentation de 5% 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 trans-

parence 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, C11 – Convention sur la discrimination en matière d'emploi et de 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.

Actuellement, 52 de nos fournisseurs actifs disposent d'un certificat de management environnemental ISO 14001. 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.

Gestion des fournisseurs	Exercice 23/24	Exercice 24/25
Fournisseurs actifs	380	390
Fournisseurs certifiés ISO 14001	56	52

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 en cours. Comme le montre le tableau au [chapitre 4.1.2](#), 59 fournisseurs sont certifiés via EcoVadis, dont 13 font partie du top 15% des entreprises (argent) et 20 font même partie du top 5% (or et platine). Ces fournisseurs représentent ensemble un chiffre d'affaires de près de 70%.

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 s'est acquittée de ses obligations en vertu de l'ordonnance sur les obligations de diligence et la transparence dans le domaine du tra-

vail des enfants. En signant le code de conduite, nos fournisseurs s'engagent à respecter les dispositions légales propres à chaque pays ainsi que les conventions et principes directeurs pertinents des Nations unies (ONU), 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 sommes certifiés selon les deux normes et avons de nouveau réussi l'audit de maintien en 2024. 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 géné-



ral 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 reçu en mars 2024 la médaille d'argent et 67 points dans l'évaluation

EcoVadis. 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: SQS et EcoVadis

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 continu en faveur de la qualité et de la durabilité, nous nous engageons à offrir à nos clients et à nos partenaires les normes les plus élevées tout en contribuant positivement à la protection de l'environnement.

4.2.2 Produits 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 pris conscience des exigences de nos clients ainsi que de notre engagement envers leurs parties prenantes. C'est pourquoi nous travaillons au développement d'un tableau de bord qui renseigne chaque client sur la durabilité du 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 élargissons continuellement notre assortiment avec



Cellulose / bois



Papier / carton



Papier à l'herbe



Feuille de palmier



Bagasse



PLA / CPLA

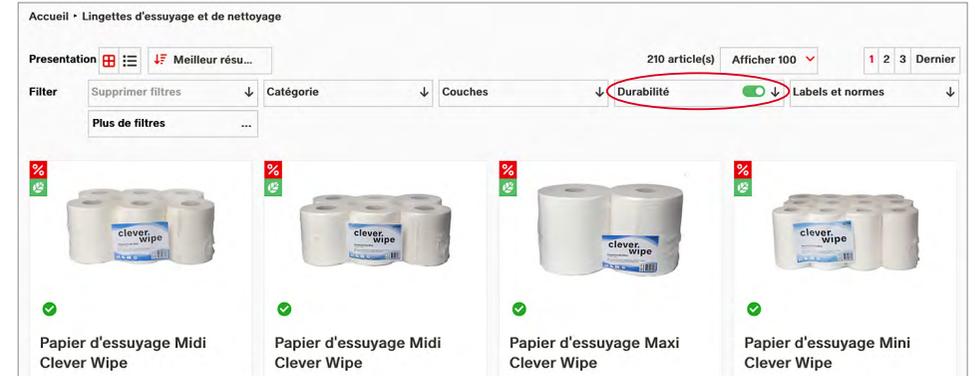
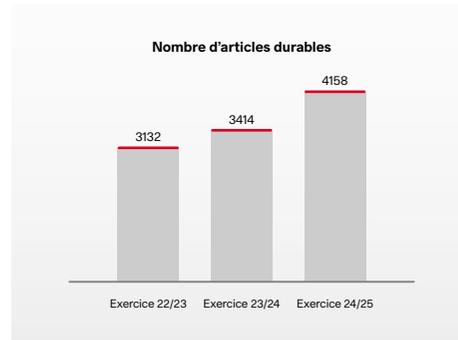


rPet



Vaisselle réutilisable

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

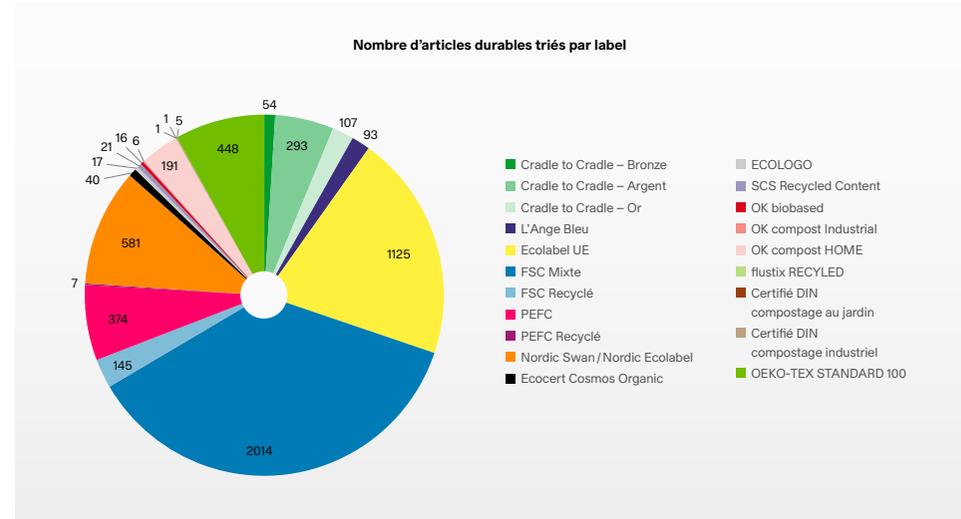


Notre filtre de durabilité dans la boutique en ligne (rouge)

des produits durables. Plus de 4100 de nos articles 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 ENVIRON 45% 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 45% 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](#).



Les produits portant l'un de nos 20 labels (voir l'aperçu à la page suivante) 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 fixés des objectifs ambitieux pour ce faire.

Les 4158 articles reconnus comme durables disposent d'un total de 5539 labels ou certificats sanctionnant des gammes de produits écologiques. 3007 articles disposent d'au moins un label officiel, tandis que 1151 en comptent 2, 3, voire 4.

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

**Ecolabel UE**

Grâce au label européen Ecolabel UE, vous distinguez facilement les produits ayant un impact sur l'environnement plus faible que leurs équivalents. L'ensemble du cycle de vie du produit, de l'extraction des matières premières à l'élimination en passant par la fabrication et l'utilisation, est pris en compte selon des critères définis et évalué pour la certification des produits. Ce label environnemental a été instauré par la Commission européenne.

**L'Ange Bleu**

L'Ange Bleu, le plus ancien label écologique du monde, est un label du ministère fédéral allemand pour l'environnement, la protection de la nature et la sécurité des réacteurs. Il caractérise des produits et des services qui sont plus respectueux de l'environnement que des produits et services conventionnels et comparables. L'utilisation économique des matières premières lors de la fabrication et l'utilisation, une longue durée de vie ainsi qu'une élimination durable et respectueuse de l'environnement sont prises en compte lors de l'évaluation et la certification des produits.

**Nordic Swan /Nordic Ecolabel**

«Le cygne nordique» est un label de qualité gouvernemental des pays scandinaves pour des produits et services écologiques. Les produits portant ce label sont plus durables que leurs concurrents. L'impact du produit sur l'environnement est pris en considération tout au long de son cycle de vie, de la production jusqu'à son élimination. Le label est attribué pour une durée de trois à cinq ans.

**Label écologique autrichien**

La République d'Autriche est à l'origine de ce label. Les critères qu'elle a définis permettent de vérifier si les produits sont respectueux de l'environnement. L'impact d'un produit sur l'environnement lors de sa fabrication, de son utilisation et de son élimination est passé au crible. Également les matières premières et la consommation d'énergie, les composants, les émissions et la capacité de recyclage font partie de l'évaluation. Les produits portant ce label sont plus durables que les produits similaires sans label.

**FSC Mixte**

Le label de l'organisation internationale à but non lucratif Forest Stewardship Council® (FSC®) caractérise des produits qui proviennent de forêts gérées de façon responsable. Les forêts certifiées sont celles qui répondent aux critères (FSC®) de gestion écologique et sociale. De plus, la certification de la chaîne de production (Chain of Custody) garantit l'identité des produits certifiés (FSC®) tout au long de la chaîne de production jusqu'au produit fini.

**FSC Recyclé**

Cet écolabel est attribué aux produits fabriqués à partir de bois provenant de forêts gérées de manière responsable. Il est attribué par l'organisation internationale à but non lucratif Forest Stewardship Council® (FSC®). Contrairement au FSC Mixte, le produit doit être composé à 100 % de matériaux recyclés. Pour les produits en papier, il s'agit de déchets de papier issus de la transformation du papier ou de déchets produits par le consommateur final, comme les journaux.

**PEFC**

Si un produit en bois ou en papier porte le label PEFC, celui-ci prouve que les matières premières transformées proviennent de forêts gérées de manière durable et de sources contrôlées. Le «Programme pour l'Endorsement of Forest Certification Schemes» (PEFCTM) est un système de certification des forêts aussi bien pour les surfaces forestières que les chaînes de transformation (documentation et surveillance des sources et flux de matières premières, de l'achat au produit final).

**Cradle to Cradle**

Le principe de Cradle to Cradle concerne les cycles sans déchets – de la production jusqu'à l'élimination. Les produits qui portent ce label ont été contrôlés quant à leurs composants, leur aptitude au recyclage, leur utilisation d'énergies renouvelables, leur utilisation responsable de l'eau et l'équité sociale. L'évaluation se fait selon les niveaux Bronze, Argent, Or et Platine. Chaque niveau représente un engagement plus important et un respect plus strict des critères que le précédent.

**OK compost Industriel**

Ce logo est attribué par TÜV Austria, une entreprise autrichienne de prestation de services. La norme allemande et européenne DIN/EN 13432 sert de base. Selon cette norme, un produit doit se décomposer à 90 % au moins 90 jours maximum dans une installation de compostage industrielle.

**OK compost HOME**

Les produits portant ce label se décomposent dans un compost de jardin, où les températures sont plus basses que dans une installation de compostage industrielle. La certification est délivrée par l'entreprise autrichienne TÜV Austria.

**OK biobased**

Les produits portant ce sceau doivent être composés d'un pourcentage minimum de matières premières renouvelables telles que la cellulose ou l'amidon. Plus le pourcentage est élevé, plus le nombre d'étoiles attribué est élevé. Un produit avec une étoile est composé d'au moins 20 % de matières premières renouvelables, avec deux étoiles entre 40 et 60 %, avec trois entre 60 et 80 %, et avec quatre plus de 80 %. Ce sceau est décerné par TÜV Austria, un organisme de certification autrichien.

**ECO Garantie**

Le label Ecogarantie est décerné aux cosmétiques et produits nettoyants respectueux de l'environnement. Les produits affichant ce label sont dépourvus de colorants, de parfums, de silicones synthétiques ainsi que d'OGM et n'ont pas été testés sur des animaux. Qui plus est, il faut que leur emballage soit biodégradable, que leur fabrication nécessite une faible consommation d'énergie et qu'elle soit responsable de peu d'émissions. Le label a été créé par l'Union Nationale des Agrobiologistes Belges.

**Ecocert Cosmos Organic**

Cette certification atteste du caractère biologique ou naturel des cosmétiques. Les composants doivent être issus de matières premières renouvelables et ne présenter aucun risque pour la santé. En outre, les produits arborant ce label ne peuvent pas contenir de parfums ni de colorants de synthèse ni avoir été testés sur les animaux. Les critères spécifiques aux standards de la certification ont été élaborés entre autres par des associations de France, d'Allemagne, d'Italie et de Grande-Bretagne.

**ECOLOGO**

Les produits en papier et de nettoyage arborant ce logo ont un impact environnemental inférieur à celui de produits comparables lors de leur fabrication, leur utilisation et leur élimination. À l'instar de l'Ange bleu (Der blaue Engel), la certification ECOLOGO est classée comme un écolabel ISO de type 1. Cela implique qu'un organisme de contrôle indépendant du fabricant attribue le label lorsqu'un produit répond aux critères qu'il a définis. L'entreprise américaine Underwriters Laboratories est à l'origine du label ECOLOGO.

**SCS Recycled Content**

SCS Recycled Content est un programme de certification du contenu recyclé. Le certificat confirme le pourcentage de matériaux recyclés utilisés pour la fabrication d'un produit. À l'origine de ce programme est SCS Global Service, une entreprise internationale de normes et de certifications de durabilité basée aux États-Unis.

**RAL-GZ 720**

Quel pourcentage de plastique recyclé un produit contient-il? Le label de qualité RAL 720 vous renseigne. En dessous du label figure le pourcentage contrôlé par le titulaire du label. Les dispositions ont été élaborées par RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. Les labels de qualité RAL existent pour divers produits et garantissent une haute qualité. La division RAL Environnement décerne le label écologique L'Ange Bleu (der blaue Engel) et l'Écolabel européen.

**flustix RECYLED**

Distingue les produits et emballages fabriqués à partir de plastique recyclé et indique leur pourcentage de matériau recyclé. La certification se fonde sur les normes DIN EN ISO 14021 et DIN EN 15343. Une abréviation indique le type de matériau recyclé:

- PCR → Produits recyclés post-consommation issus de la collecte des ordures ménagères
- PIR → Produits recyclés post-industriel issus de la collecte industrielle
- MIX → Mélange de matériaux recyclés mentionnés ci-dessus

**flustix LESS PLASTIC – produit complet**

Pour pouvoir bénéficier de ce label, tant le produit que son emballage doivent contenir très peu de matière plastique. Le produit doit être exempt de plastique à 99,8 % au moins. Pour les produits en papier fabriqués à partir de fibres recyclées, l'exigence est d'au moins 97 % sans plastique, pour les produits en papier fabriqués à partir de fibres fraîches, d'au moins 98 % sans plastique. Il est également possible de déclarer des produits avec une valeur minimale de 98,75 % ou 99,25 %, le but étant d'encourager l'innovation. Pour l'emballage, l'exigence minimale est de 95 % sans plastique.

**OEKO-TEX STANDARD 100**

Ce label garantit des textiles sans risques pour la santé. Que ce soient les fils, les tissus mais aussi le vêtement fini, l'institut indépendant OEKO-TEX contrôle les substances polluantes dans les produits textiles, y compris les boutons, les fermetures éclair et les impressions. Le certificat est délivré pour une durée d'un an. En Suisse, l'institut de contrôle compétent est l'institut suisse de contrôle des textiles TESTEX AG.



4.2.3 Innovations produit

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.

Avec Tork PaperCircle, Essity a déjà joué un rôle de pionnier dans l'économie circulaire. Mais l'entreprise continue de miser de manière ciblée sur des processus et des installations de production plus respectueux des ressources, ce qui se reflète dans le bilan carbone au niveau 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 com-

primés de 50 % et offrent, outre l'avantage d'utilisation évident, des avantages écologiques essentiels. De plus, la serviette Tork Xpress® Multifold est désormais un exemple de solutions de produits innovantes avec une contribution mesurable à la durabilité. Il s'agit de la première serviette Multifold produite dans le cadre d'un processus de fabrication de papier quasiment sans émissions de CO₂.

L'innovation produit porte ses fruits: 68 % de CO₂ en moins grâce à l'hydrogène vert

Avec la nouvelle serviette Tork Xpress® Multifold (réf. 43409), Essity lance sur le marché un produit qui montre de manière impressionnante comment l'innovation technologique et la protection du climat peuvent aller de pair. Grâce à un processus de production révolutionnaire sans émissions de CO₂, l'empreinte carbone de la serviette a pu être réduite de 68 % par rapport au produit standard actuel (réf. 12976).

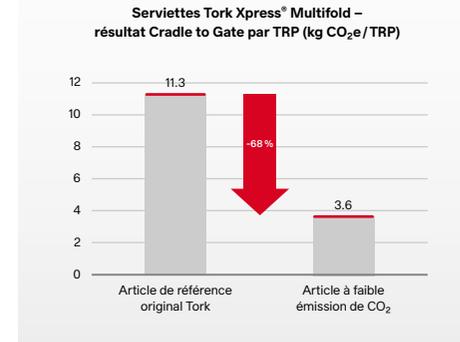
L'innovation décisive réside dans l'approvisionnement en énergie de la production de papier. Pour la première fois, l'hydrogène vert, produit à l'aide d'éoliennes locales, est utilisé dans un processus industriel de papier hygiénique. Celle-ci

est complétée par l'exploitation de la machine à papier avec de l'électricité certifiée issue à 100 % de sources d'énergie renouvelables. Lors

du processus de séchage, l'hydrogène vert remplace les combustibles fossiles tels que le gaz naturel – le seul sous-produit étant l'eau.



Serviette Tork Xpress® Multifold avec une réduction de l'empreinte carbone de 68 %



La serviette est produite dans l'usine Essity de Kostheim, en Allemagne. Elle est composée à 100 % de fibres recyclées et répond aux exigences les plus élevées en matière de qualité et d'hygiène. L'analyse du cycle de vie Cradle-to-Gate (ACV) utilisée, c'est-à-dire de l'extraction des matières premières à la livraison en usine, a été réalisée selon la norme ISO 14040/44 et contrôlée et vérifiée de manière indépendante par TÜV NORD.

Cette innovation est particulièrement précieuse pour les entreprises qui souhaitent améliorer leur bilan climatique, car les économies de CO₂ sont intégrées dans la catégorie scope 3 «Biens et services achetés» et peuvent ainsi être reprises concrètement dans le rapport de durabilité de l'entreprise.

Avec ce développement de produits, Essity contribue activement à la décarbonisation des processus industriels et aide ses clients à atteindre leurs objectifs de durabilité.



Distributeur de savon No-Touch LESSEAU®

LESSEAU® – La solution durable au savon liquide

Avec le distributeur de savon LESSEAU® No-Touch, Diversey pose également de nouveaux jalons en matière de durabilité et d'hygiène. Au lieu du savon liquide, on utilise ici des morceaux de savon solides et véganes sans huile de palme, emballés à 100 % sans plastique et contenant jusqu'à 9 % d'eau en moins. Le savon est distribué sous une forme hygiénique finement dosée à l'aide d'un distributeur sans contact. Deux morceaux de savon empilés l'un sur l'autre suffisent pour jusqu'à 600 portions. Un carton de 12 pièces remplace ainsi environ sept bouteilles de savon liquide d'un litre. De plus, jusqu'à 25 % des résidus de produits qui sont souvent perdus lors du remplacement du savon liquide sont évités. Le distributeur lui-même est rechargeable par USB-C, une charge dure jusqu'à un an, sans aucun déchet de batterie. En combinant une teneur en eau réduite, un emballage plus efficace et un transport optimisé, le système LESSEAU® peut réduire considérablement les émissions de CO₂ par rapport au savon liquide.

ECOLUTION

DR.SCHNELL est fournisseur et partenaire de longue date de WEBSTAR et pionnier en matière de solu-

tions durables. Grâce à son propre calculateur de CO₂ (ISO 14067), certifié TÜV, DR.SCHNELL analyse depuis plusieurs années déjà l'empreinte écologique de chaque produit et crée ainsi une base solide pour des décisions transparentes en matière de durabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Après le lancement réussi de l'ECO Collection, nous poursuivons désormais ensemble l'objectif de miser davantage sur la ligne de produits ECOLUTION. Les produits hautement concentrés innovants tels que les bâtonnets ou les pastilles pour sols ECOLUTION permettent une réduction significative des déchets d'emballage et des émissions de CO₂. Ainsi, un seul paquet de bâtonnets ECOLUTION MILICIDE ou FOROL permet d'économiser jusqu'à 95 % de CO₂ par rapport à 20 bouteilles ordinaires de 0,5 litre prêtes à l'emploi.



Pastilles pour sols ECOLUTION de DR.SCHNELL



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.

Dans le cadre de notre objectif de promotion de l'économie circulaire pour l'exercice 24/25, nous avons lancé un projet de recyclage ciblé des films rétractables que nous produisons. L'objectif était de ne plus remettre les films rétractables provenant des livraisons de palettes de nos fournisseurs séparément à une entreprise d'élimination, comme c'était le cas jusqu'à présent, mais de les rapporter à nos fournisseurs suisses de sacs poubelles dans le cadre de la livraison des marchandises.

Avec cette mesure, nous souhaitons éviter les transports de marchandises inutiles tout en améliorant le recyclage des déchets plastiques dans notre propre chaîne de création de valeur. Dès le premier trimestre de cette année, nous avons pu



La gamme EcoNatural de Lucart

changer de fournisseur de services d'élimination des déchets et nous assurer que nos films rétractables seront réutilisés comme matière première pour les sacs poubelles que nous achetons.

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.

Du déchet au matériau recyclable – De nouvelles voies dans le cycle de vie du produit

Ces dernières années, nous avons intensifié notre collaboration avec notre fournisseur Lucart. Nous misons de manière ciblée sur des partenariats

qui allient impact écologique et solutions commercialisables. Lucart nous a convaincus par son rôle de pionnier dans l'économie circulaire: avec Eco Natural et la technologie Fiberpack lancée dès 2013, l'entreprise a été l'une des premières à transformer des fibres de cellulose issues de cartons à boisson usagés en papiers hygiéniques de haute qualité – une démarche courageuse et innovante, en avance sur son temps à l'époque. Grâce à des campagnes communes et à un conseil actif à la clientèle, nous avons réussi à convaincre de nombreuses entreprises de passer des produits à base de fibres fraîches aux produits recyclés. Au cours des trois dernières années, nous avons ainsi pu augmenter les ventes des produits EcoNatural de 268 % et ainsi quasiment quadrupler le volume.

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 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 en cours, dix Field Safety Notices ont été déclenchées par les fabricants ICU et une par 3 M. 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 nouvelles consignes de sécurité pour des conseils d'utilisation.

Date	Désignation de l'article	Fournisseur	Nombre de clients concernés	Mesures
Juin 2024	Canules trachéales Bivona	ICU	14	Rappel
Juillet 2024	Système de perfusion CADD	ICU	67	Consignes de sécurité pour l'utilisation
Août 2024	BLUselect	ICU	7	Rappel
Sept. 2024	Cassettes à médicaments CADD	ICU	72	Rappel
Sept. 2024	Canules de trachéostomie Portex Blue Line	ICU	3	Rappel
Sept. 2024	Pompe à perfusion ambulatoire CADD-Solis	ICU	83	Consignes de sécurité pour l'utilisation
Sept. 2024	Adaptateur CA CADD-Solis	ICU	98	Consignes de sécurité pour l'utilisation
Nov. 2024	Alginate Tegaderm	3M	3	Rappel
Fév. 2025	Intubation ORALE / NASALE Tube endotrachéal	ICU	19	Rappel
Fév. 2025	Adaptateur pour voies respiratoires BCI	ICU	1	Rappel
Oct. 2025	Tube nasopharyngé	ICU	14	Rappel

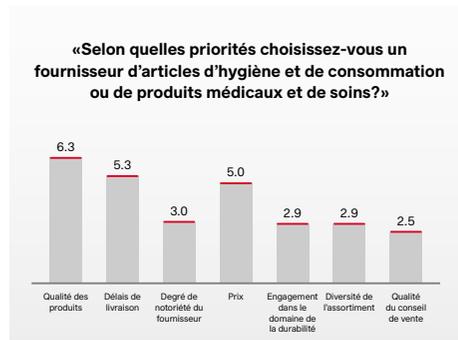
4.2.6 Enquête de satisfaction de la clientèle

En 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 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.



Nous avons également demandé ce que WEBSTAR pouvait faire et améliorer à l'avenir dans le domaine de la durabilité. Les réponses ont été particulièrement instructives et peuvent être réparties dans trois catégories:



- **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 conomie circulaire

 titre de partenaire principal d'Essity/Tork, nous avons lancé en 2022 dans l'entreprise le système «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 de CO₂**: l'empreinte carbone est réduite de 40 %.
- **Réduction des déchets**: près de 20% de déchets sont ainsi économisés.

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

Projets et objectifs futurs

Nous allons continuer à développer ce service et à rendre les avantages de WEBSTAR Tork PaperCircle accessibles à encore plus de clients. Pour les clients plus importants, nous misons de plus en plus sur Tork PaperCircle et sur le programme RightCycle de Kimberly-Clark. En effet, avec le programme RightCycle, notre partenaire Kimberly-Clark Professionnel propose un concept de recyclage innovant qui va au-delà du recyclage des serviettes en papier et comprend également des solutions de recyclage pour les distributeurs et les lingettes industrielles. Au cours de l'exercice écoulé, nous avons pu mettre en œuvre avec succès le programme RightCycle auprès d'un client renommé du secteur de l'hôtellerie. WEBSTAR reste à l'avant-garde pour ce qui est de la mise en œuvre de pratiques durables et s'en-

gage à promouvoir une économie circulaire durable à la fois sur le plan écologique et économique.

4.2.8 Service 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 CO₂ 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 ce faire, les entreprises doivent d'abord connaître et comprendre leurs performances actuelles afin de prendre des mesures efficaces. En collaboration avec notre centrale internationale INPACS, nous avons développé et établi le service de durabilité «ingreen» pour nos clients. Avec ingreen, nous proposons à nos clients un rapport de gestion individuel sur l'approvisionnement durable qui analyse les habitudes d'achat par rapport à des critères de durabilité définis, montre des pistes d'optimisation et recommande des mesures concrètes. Le rapport de gestion est structuré de manière claire et est compréhensible comme suit:

→ **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. Ces caractéristiques sont soulignées dans le cadre des recommandations d'action. 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 CO₂ 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 CO₂ 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

Cette 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.

Après avoir achevé avec succès notre projet pilote avec la remise du premier rapport de gestion ingreen individuel comprenant des recommandations d'action concrètes, nous misons maintenant sur la présentation ciblée de l'outil à d'autres clients. Actuellement, nous présentons activement ingreen dans le cadre d'entretiens avec des entreprises intéressées de différents secteurs.

L'intérêt est grand, en particulier la possibilité de mettre en évidence les potentiels d'optimisation basés sur des données et de rendre les progrès en matière de durabilité mesurables rencontre un écho positif.





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 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

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 24/25 (01.04.2024 – 31.03.25). WEBSTAR établit chaque année un rapport sur son exercice. Le rapport de durabilité 24/25 a été publié le 15/10/2025. Pour toute question relative au développement durable, veuillez vous adresser à: nachhaltigkeit@webstar.ch	
2-4	Rectification ou retraitement des informations Il n'y a pas de rectification ou de nouvelle présentation des informations par rapport au dernier rapport de durabilité.	
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, 3.1.3, 3.1.6
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 162 collaborateurs, 13 ont un contrat de travail avec salaire horaire et 149 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 6 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 6 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 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 des impacts 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 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 de durabilité	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 de demandes 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 vieillesse est la même 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	<p>Déclaration d'application de la stratégie de développement durable</p>	Voir p. 5, 8, 16, 17
2-23	<p>Obligations de principe</p> <p>a) WEBSTAR s'engage à agir de manière responsable en tant qu'entreprise. Les principes d'action sont formalisés dans le code de conduite pour les collaborateurs et dans le code de conduite pour les fournisseurs et/ou la directive d'approvisionnement durable de WEBSTAR.</p> <p>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.</p> <p>c) Les codes de conduite spécifiques aux collaborateurs et aux fournisseurs sont accessibles au public dans le rapport de durabilité.</p> <p>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.</p> <p>e) Les codes de conduite spécifiques aux collaborateurs et aux fournisseurs s'appliquent à toutes les relations commerciales.</p> <p>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 156 fournisseurs et font partie intégrante du contrat. Les revenus totaux générés avec ces fournisseurs représentent 95,4 % de WEBSTAR.</p>	Voir p. 5, 1.1.2, 1.1.3, 3.1.9, 4.1.4
2-24	<p>Intégration d'engagements de principe</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>WEBSTAR organise des formations sur les thèmes de la lutte contre la corruption et de la durabilité pour le personnel en place, aussi bien pour les nouveaux arrivants que de manière régulière. Le transfert de connaissances interne est ainsi garanti.</p>	

<p>2-25/2-26</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	
<p>2-27</p>	<p>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.</p>	
<p>2-28</p>	<p>Affiliation à des associations et à des groupes d'intérêt</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<p>2-29</p>	<p>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.</p>	

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
8157 Dielsdorf

+41 44 870 87 00

info@webstar.ch

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

15.10.2025

Crédit photos et symboles

Page 1 Image: © WEBSTAR
 Page 2 Image: © WEBSTAR
 Page 3 Image à gauche, à droite: © WEBSTAR
 Image du milieu: © <https://stock.adobe.com>
 Page 4 – 7 Images: © WEBSTAR
 Page 8 Image: © <https://stock.adobe.com>
 Page 9 Image: © WEBSTAR
 Page 10 Images: © <https://stock.adobe.com>
 Page 11 Image: © WEBSTAR
 Page 12 – 13 Images: © <https://stock.adobe.com>
 Page 14 Image: © WEBSTAR
 Page 17 Image: © <https://stock.adobe.com>
 Page 18 – 22 Images: © WEBSTAR
 Page 23 Logos des ODD: © <https://www.un.org/sustainable-development/fr/news/communications-material/>
 Page 24 Image: © <https://stock.adobe.com>
 Page 25 Images: © WEBSTAR
 Page 26 – 27 Images: © <https://stock.adobe.com>
 Page 28 – 36 Images: © WEBSTAR

Page 37 Image à gauche: © WEBSTAR
 Image à droite: © <https://stock.adobe.com>
 Page 38 – 44 Images: © WEBSTAR
 Page 46 Image: © <https://stock.adobe.com>
 Page 47 – 48 Images: © WEBSTAR
 Page 49 – 53 Images: © <https://stock.adobe.com>
 Page 54 – 56 Images: © WEBSTAR
 Page 57 Image: © <https://stock.adobe.com>
 Page 58 – 61 Images: © WEBSTAR
 Page 62 Image: © <https://stock.adobe.com>
 Page 63 – 64 Images: © WEBSTAR
 Page 65 – 67 Images: © <https://stock.adobe.com>
 Page 68 – 69 Images: © WEBSTAR
 Page 72 – 74 Images: © <https://stock.adobe.com>
 Page 75 Petites Images à gauche: © <https://stock.adobe.com>
 Screenshot à droite: © WEBSTAR
 Page 76 Image: © <https://stock.adobe.com>
 Page 78 Image: © Essity
 Page 79 Image à gauche: © Lesseau
 Image à droite: © DR.SCHNELL
 Page 80 Image: © Lucart
 Page 81 Image: © WEBSTAR
 Page 82 Image: © Essity
 Page 83 – 92 Image: © WEBSTAR

Ce rapport porte sur l'exercice comptable de WEBSTAR allant du 1.4.2024 au 31.3.2025.

WEBSTAR



WEBSTAR Dielsdorf
Industriestrasse 28
8157 Dielsdorf

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