pistor
HOLDING

précieux

RAPPORT DE GESTION
2019

Nous livrons les produits commandés en temps et en heure directement dans l'entrepôt indiqué par le client.

Nous mettons tout en œuvre pour garantir la disponibilité permanente des articles demandés.

Nos processus certifiés ISO attestent officiellement que les clients de Pistor peuvent compter sur la qualité constante de nos produits.

La nouvelle installation du Centre Produits frais améliore l'ergonomie des postes de travail et l'efficacité de la livraison.

Sommaire

4 En bref

6 Editorial

8 Des valeurs vécues

10 Rapport sur les valeurs

20 Structure du groupe

22 Direction

24 Chiffres clés

26 Contact

En bref

Partenariat, confiance, fiabilité et dynamique sont nos quatre valeurs. Nous les incarnons chaque jour. Elles nous montrent la voie, tel un phare, et nous guident dans la mise en œuvre de notre vision. C'est ainsi que nous pérennisons notre succès pour vous, chers sociétaires et clients. Les valeurs que nous incarnons vous aident, vous aussi, à vous concentrer sur les besoins de vos clients, à augmenter votre chiffre d'affaires et à réduire vos dépenses. Vous pouvez compter sur notre partenariat.

3000

Partenariat

Chariots-palettes livrés

Chaque jour, nous chargeons et préparons jusqu'à 3000 chariots-palettes et les livrons à nos clients, par exemple des boulangeries, confiseries, hôtels, restaurants, EMS et hôpitaux.

100 %

Confiance

Cessions d'entreprises

Chez Proback, nos clients peuvent nous faire confiance à 100 pourcent: toutes leurs questions et demandes sont traitées avec la plus grande discrétion et confidentialité.

1100

Fiabilité

Contrôles de réception de marchandises

Grâce aux plus de 1100 contrôles de réception de marchandises annuels, nos clients peuvent compter sur la qualité irréprochable des produits Pistor.

400

Dynamique

Articles traités efficacement

Dans notre Centre Produits frais moderne, chaque poste de travail traite jusqu'à 400 produits laitiers ou carnés réfrigérés par heure.

Editorial: ce que les valeurs signifient pour nous

«Nous incarnons nos valeurs» est le thème de ce rapport de gestion. Dans quelle mesure Pistor incarne-t-elle ses valeurs au quotidien?

Daniel Eichenberger: Nous incarnons nos valeurs dans chacune de nos actions et dans chacune de nos rencontres. Ce ne sont pas des mots creux. Nous avons intégré ces valeurs et les incarnions déjà avant même qu'elles ne soient officiellement mises en exergue. Cela fait par exemple plusieurs décennies que Pistor est synonyme de fiabilité.

Markus Lötscher: Au cours des cinq dernières années, nous avons réfléchi à nos valeurs de manière plus approfondie et ciblée. Mais il ne suffit pas de les définir. En nous interrogeant en permanence sur nos valeurs et en menant une réflexion continue à leur sujet, nous renforçons la sensibilisation les concernant.

Comment les clients et les sociétaires perçoivent-ils que Pistor assume ses responsabilités et incarne ses valeurs?

Daniel Eichenberger: Nos sociétaires savent que Pistor conduit une politique dans un esprit coopératif. Grâce à une offre complète, à un service de livraison fiable et à des discussions menées sur un pied d'égalité, nous créons une situation gagnant-gagnant. Nous sommes prêts à changer les choses et à encourager les innovations. La valeur dynamique est sans doute la plus difficile à transmettre. Nous visons une croissance organique et ne souhaitons pas, par exemple, investir dans les nouvelles technologies de manière précipitée.

Markus Lötscher: Je pense que nos clients ressentent parfaitement les valeurs confiance et fiabilité au quotidien. Concernant les valeurs partenariat et dynamique, les réponses de nos clients sont variables. Pour certains, nous sommes un partenaire, tandis que d'autres n'attendent rien de plus qu'un service de livraison fiable. Mais nous voulons être plus qu'un simple fournisseur et prenons très au sérieux les suggestions d'amélioration. Concernant la dynamique, certains clients pourraient nous juger lents et d'autres estimer que nous sommes fous d'avoir ajouté des cathéters à notre offre. Je suis persuadé que quelqu'un qui ne connaît pas nos valeurs pourrait au moins en expliquer l'esprit.

Quelles sont vos principales valeurs personnelles?

Daniel Eichenberger: Les valeurs auxquelles je tiens sont très similaires. C'est leur combinaison et leur interaction qui font tout. Mon appréciation est différente dans le contexte privé. Par exemple, les valeurs personnelles complémentaires, telles que la capacité d'adaptation au changement ou à gérer les conflits, sont synonymes des valeurs existantes ou peuvent y être rattachées.

Markus Lötscher: La confiance est très importante. J'aime avoir le sentiment que l'on croit ce que je dis. On peut ne pas être du même avis, mais on doit pouvoir compter sur le fait que les accords mutuels seront respectés. La diversité est pour moi une valeur complémentaire. J'aime les personnes qui ne fonctionnent pas comme moi, car elles peuvent m'apprendre beaucoup.

Quelles seront les valeurs de Pistor dans dix ans?

Daniel Eichenberger: J'espère vraiment que nous conserverons les mêmes valeurs, c'est-à-dire que l'humain restera au centre de nos préoccupations. La mobilité et la flexibilité pourraient gagner en importance. Mais il pourrait également se produire exactement l'inverse: quand tout le monde va vite et est agile, les trois autres valeurs deviennent encore plus importantes.

Markus Lötscher: Les valeurs découleront de notre comportement. Il est important d'y réfléchir activement et de les remettre régulièrement en cause. Les valeurs qui portent l'entreprise seront aussi les bonnes. Si nous aspirons à un développement dynamique, nous sommes tout autant attachés aux trois autres valeurs que sont la confiance, la fiabilité et le partenariat.

Markus Lötscher
CEO

«En nous interrogeant en permanence sur nos valeurs et en menant une réflexion continue à leur sujet, nous renforçons la sensibilisation les concernant.»

Daniel Eichenberger
Président du Conseil d'administration

«Nos valeurs ne sont pas des mots creux. Nous les avons intégrées et incarnées avant même qu'elles ne soient officiellement mises en exergue.»

Des valeurs vécues

«D'égal à égal.»

Partenariat: «Grâce à une collaboration de longue date, j'ai établi une relation de confiance particulière avec mes clients. Je livre les produits commandés avec ponctualité et les place dans l'entrepôt demandé par le client. Si un magasin est fermé au moment de la livraison, je dispose de ma propre clé pour pouvoir décharger la marchandise. Je suis serviable et amicale, ce que mes clients apprécient. Il y a parfois des conversations personnelles qui enrichissent mon quotidien.»
Melanie Gautschi, chauffeuse cat. C/CE

«On peut toujours compter sur moi.»

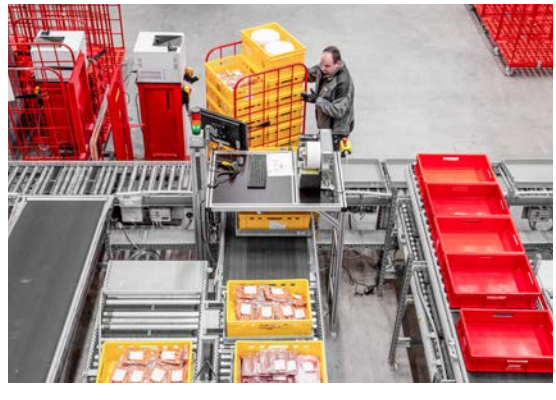
Fiabilité: «Je contrôle la qualité des produits dès qu'ils sont livrés par nos fournisseurs sélectionnés. Je vérifie la plausibilité de toutes les informations telles que les ingrédients, les informations nutritionnelles ou les allergènes, je valide les produits, puis je mets les données à disposition des clients par voie électronique. Pour que la chaîne du froid soit respectée jusqu'au client, je surveille en continu la température dans les camions. Avec ces contrôles rigoureux, j'assure que Pistor met tout en œuvre pour livrer des produits irréprochables aux clients.»
Jean-Luc Schmutz, responsable Assurance Qualité

«Je tiens mes promesses.»

Confiance: «La collaboration étroite et positive avec nos fournisseurs se reflète dans notre offre. Grâce à ma connaissance approfondie du marché, je sais quels produits peuvent être livrés dans quelle qualité et où. Je tiens compte des informations du service des ventes, j'engage les mesures requises et je m'efforce de respecter nos promesses de prestations. Je souhaite pouvoir proposer à nos clients précisément l'assortiment qui les aide à atteindre leurs objectifs du moment.»
Elisa Wandeler, assistante Approvisionnement

«Je travaille vite mais de façon réfléchie.»

Dynamique: «L'environnement de marché évolue rapidement, et nous devons nous développer et rester capables de nous adapter en permanence. Je m'efforce toujours de réagir au changement avec ouverture et flexibilité. Je suis fier de contribuer au développement de Pistor et de mettre en œuvre des projets comme le Centre Produits frais. Les installations modernes nous permettent de travailler encore plus efficacement, et nos clients peuvent se procurer des produits frais auprès de Pistor, par exemple de la viande.»
Oliver Ramseier, responsable de groupe Produits frais



1ère place

au classement des employeurs

Pistor a été élu meilleur employeur 2019 dans la branche du commerce de gros.

29

Nouveaux partenaires Pistor Plus

En 2019, 29 nouveaux partenaires Pistor Plus ont rejoint le réseau national, lui apportant leur savoir-faire spécialisé.

–85 %

Livraisons

Sa collaboration avec Pistor a permis à l'hôpital cantonal de Winterthour de réduire ses 3600 livraisons annuelles d'environ 85 pourcent.

3 années

Contrat prolongé avec IG Saanenland

Grâce à l'implication de fournisseurs régionaux et des processus de commande efficaces, les 20 hôtels ont prolongé leur collaboration avec Pistor de trois ans.

Partenariat

Partenaire indépendant

Partenaire indépendant, Pistor offre à ses clients précisément ce qui les rend encore plus performants. Boulangeries, confiseries, hôtels, restaurants, EMS et hôpitaux bénéficient d'un assortiment répondant à leurs besoins, de prestations de services innovantes et d'un accès à un vaste de réseau de spécialistes. Les nouveaux partenariats conclus en 2019 et la poursuite des partenariats en cours témoignent que Pistor tient ses promesses de prestations.

Développeur de branche pour les boulangeries et les confiseries

Face aux exigences croissantes du marché, le nombre de boulangeries et de confiseries artisanales recule. Cette évolution a incité Pistor à se livrer à un examen approfondi des enjeux de la branche au cours de l'exercice sous revue. En réorientant le segment de la Boulangerie, Pistor souhaite aider les clients et les sociétaires ouverts au changement à mener à bien leurs activités. Nous avons notamment identifié le besoin de la nouvelle fonction «Développeur de branche pour les boulangeries», qui procède à une analyse des besoins des clients et rend plus accessibles les idées novatrices et les concepts performants. C'est justement pour les facteurs de succès critiques, tels que la fréquentation ou la pénurie de personnel qualifié, qu'une intensification du réseautage et un accroissement du transfert de connaissances entre les boulangeries et les confiseries jouent un rôle essentiel. Le transfert des connaissances concerne principalement des thématiques comme la simplification des processus et l'amélioration de l'assortiment et des prestations.

Le nouveau développeur de branche met en réseau les boulangeries et les confiseries, et favorise le transfert de connaissances.

Parallèlement au développement de l'assortiment de Pistor, les différentes activités de Proback, de l'Ecole professionnelle Richemont et de l'Association suisse des patrons boulangers-confiseurs (BCS) sont coordonnées de manière encore plus ciblée afin d'en renforcer l'impact. Par exemple, si, après avoir effectué une analyse des besoins, un conseiller de vente Pistor juge qu'il serait judicieux de procéder à une analyse de rentabilité Proback, il renvoie vers cette prestation de services de Proback.

Union de compétences spécialisées avec Cosanum

Outre les segments Boulangerie et Gastronomie, Pistor est également présente dans le secteur Care depuis trois ans. Pistor a établi une coopération unique avec le logisticien de la santé Cosanum portant sur une offre de produits des secteurs Food et Non-Food et de consommables médicaux dans toute la Suisse. En décembre 2019, ce partenariat avec Cosanum a été confirmé par un contrat.

Grâce à notre expertise commune et à l'exploitation de synergies, des solutions individuelles sont créées pour accroître l'efficacité des clients sur le marché des EMS et des hôpitaux. Les EMS peuvent commander des produits dans les assortiments de Pistor et de Cosanum et régler via Pistor Plus. Pour mieux nous concentrer sur les compétences et les potentiels, nous avons rationalisé les interfaces et réorganisé certains domaines de responsabilité. Pistor s'est ainsi chargée du développement d'une plateforme logistique pour les hôpitaux et des prestations de services afférentes.

Dans le secteur des EMS, l'approvisionnement et le stockage de l'assortiment de produits médicaux incombera à l'avenir à Cosanum. Les visites conjointes des clients et le regroupement des processus de commande et logistiques

La collaboration entre Pistor et Cosanum permet aux EMS et aux hôpitaux d'améliorer notablement leurs processus.

créent une situation gagnant-gagnant pour Pistor, les EMS et les hôpitaux ainsi que les autres clients. Les premiers succès ont été enregistrés, par exemple la collaboration avec l'Hôpital cantonal de Winterthour.

Des produits médicaux pour l'Hôpital cantonal de Winterthour

Depuis 2019, Pistor collabore avec l'Hôpital cantonal de Winterthour (KSW) en proposant des livraisons de consommables médicaux à différentes unités. Environ 800 articles de 100 fournisseurs sont stockés dans le nouveau Centre Care et livrés une à deux fois par jour à Winterthour. Les 3600 livraisons annuelles que le KSW recevait auparavant ont été remplacées par seulement 500 livraisons environ de Pistor. Les processus internes de la logistique d'approvisionnement ont en outre été conjointement simplifiés. Les différentes divisions n'ont plus à se préoccuper des commandes et du rangement des produits médicaux et peuvent se concentrer pleinement sur les soins aux patients. Les chariots-palettes préparés par Pistor sont accrochés ensemble et distribués aux diverses unités par les collaborateurs de la logistique d'approvisionnement du KSW. Le travail administratif s'en trouve, lui aussi, réduit, puisque le processus se déroule entièrement sans papier, de la commande à la facturation. Pistor prend en charge l'approvisionnement opérationnel et le financement de l'entrepôt. Il en résulte une optimisation des processus, des coûts et des prestations logistiques.

Approfondissement des modèles clients dans la Gastronomie

En 2018, Pistor a remporté l'appel d'offres du groupe de cliniques privées Hirslanden, qui avait opté pour un nouveau concept d'approvisionnement concentré. Pistor a été choisi comme grossiste national pour les produits secs et les articles d'épicerie. Pour les autres groupes de marchandises, une stratégie multi-fournisseurs a été définie afin d'impliquer les fournisseurs régionaux et locaux. Dans ce cadre, Pistor convainc par sa proximité avec ses clients ainsi que par son soutien à une plateforme d'achat centralisée, qui permet une haute qualité de l'approvisionnement et des données pour les projets suivants.
Le contrat avec The Bürgenstock Selection a été prolongé de deux ans. Les éléments qui ont été déterminants dans cette décision sont le suivi étroit de la clientèle et le développement conjoint d'offres de prestations, ayant débouché sur une optimisation des processus et une efficacité élevée chez le client.

Pistor a également prolongé de trois ans son contrat avec IG Saanenland. Pistor a su convaincre les 20 hôtels grâce à son offre et à ses suggestions d'optimisation des processus innovantes qui ont déjà fait leurs preuves dans le passé. Les autres raisons expliquant cette prolongation du contrat sont la disponibilité élevée des marchandises, le professionnalisme du suivi par le service de vente interne et l'implication de partenaires régionaux tels que la société Schmid Früchte, Gemüse und Getränke AG.

Pistor Plus, un réseau national de partenaires

Grâce aux 314 partenaires de son réseau, Pistor propose, en plus de son propre assortiment, un large choix de prestations de services et d'articles de marque dans les catégories Food, Near-Food et Non-Food. Le modèle Pistor Plus offre des conditions plus avantageuses et une simplification de la facturation des achats fournisseurs. L'année 2019 a vu une évolution positive des ventes comme du nombre de fournisseurs et de clients. Créé il y a plus de 100 ans, le modèle de partenariat a donc généré une nouvelle fois une valeur ajoutée pour les clients et les fournisseurs au cours de l'exercice sous revue.

Nos collaborateurs, notre ressource la plus précieuse

Pistor sait que des collaborateurs satisfaits constituent un facteur décisif pour le succès d'une entreprise. C'est pourquoi Pistor promeut des conditions de travail bonnes et équitables, auxquelles contribuent notamment le restaurant du personnel qui propose des menus équilibrés, l'aménagement ergonomique des postes de travail et les horaires de travail flexibles. Pistor forme actuellement 17 apprentis dans cinq professions différentes. Avec un faible taux de rotation du personnel, des collaborateurs de longue date et la possibilité d'une reconversion en cas d'accident ou de maladie, Pistor s'engage pour le développement durable social. La culture d'entreprise de Pistor englobe aussi l'estime mutuelle, les valeurs partagées, l'esprit d'équipe et la participation active.

L'enquête «Meilleur employeur de Suisse 2019» confirme que Pistor est aussi un partenaire pour son propre personnel. La Handelszeitung, Le Temps et le portail statistique Statista ont passé au crible 250 employeurs suisses. L'enquête distingue les entreprises obtenant la meilleure évaluation de la part de leurs collaborateurs. En 2019, Pistor occupait la première place dans la branche du commerce de gros et la 39ème place parmi toutes les entreprises interrogées. Pistor voit dans ce classement un encouragement à mettre en place encore d'autres changements et améliorations.

Depuis de nombreuses années, Pistor affiche un faible taux de rotation du personnel grâce à des conditions de travail équitables.

Fin 2019, le groupe d'entreprises Pistor employait 554 collaborateurs, et le nombre moyen de postes à plein temps était de 480. Neuf postes supplémentaires ont été créés chez Pistor AG.

2

Générations

Fairtrade garantit la qualité des matières premières grâce à des partenariats de confiance, noués parfois depuis deux générations.

76

Remises de commerces

76 entreprises font confiance à la discrétion de Proback dans le cadre d'une remise de commerce dans les huit prochaines années.

3000

Produits durables

Pistor promeut la vente de produits durables et ne cesse d'augmenter leur part dans son chiffre d'affaires. À l'heure actuelle, l'assortiment de Pistor comprend plus de 3000 produits écologiques.

99 %

Disponibilité des marchandises

Les clients peuvent être assurés que 99 pourcent des articles demandés sont à tout moment disponibles dans notre Centre de Transbordement.

Confiance

Proback, spécialiste de confiance de la branche

Depuis plus de 30 ans, Proback AG promeut et garantit la présence sur le marché des boulangeries et des confiseries. En sa qualité d'organisation à but non lucratif, Proback soutient le métier pour le compte de Pistor dans les domaines de la reprise de commerces, de la gestion d'entreprise et du coaching des jeunes et nouveaux entrepreneurs. Lors d'une remise de commerce, la confidentialité et la discrétion sont essentielles. En 2019, Proback a été l'interlocuteur discret de 76 offreurs et 103 demandeurs. L'expérience a de nouveau montré qu'une planification précoce joue un rôle central dans les remises, car plus de 80 postes, tels que l'estimation de l'inventaire, le loyer, la reprise du personnel, etc., doivent être clarifiés. Dans ce cadre, il convient de porter une attention particulière aux facteurs mous, comme la répartition des rôles au sein de l'entreprise. Par ailleurs, Proback a été en contact permanent avec plus de 50 nouvelles entreprises – pour des renseignements rapides, un deuxième avis ou une collaboration étroite en tant que sparring-partner.

Fairtrade: la confiance à la base de l'activité à risque du négoce de matières premières

Fairtrade SA est l'entreprise de négoce de matières premières du groupe d'entreprises Pistor. Dans une activité à risque comme le négoce de matières premières, la confiance est la base la plus importante d'une collaboration réussie. Grâce aux contacts directs depuis près de 40 ans, Fairtrade entretient une relation étroite avec les fournisseurs des pays d'origine. Ses visites sur place permettent à Fairtrade de connaître les fournisseurs, mais aussi les producteurs de matières premières, telles que les amandes, les noisettes, les raisins secs, le sucre et le cacao. Les contrats sont conclus et établis avant même la récolte. Cette collaboration de longue date, qui s'est établie dans certains cas il y a deux générations, permet de garantir la qualité des matières premières.

Approvisionnement responsable

Pistor gère un assortiment complet d'articles Food et Non-Food. En tant que logisticien, Pistor propose plus de 22 000 articles dans trois zones de stockage: produits frais, surgelés et à température ambiante. L'assortiment du propre dépôt est essentiel pour Pistor. La stratégie employée pour l'orientation et l'élargissement de l'offre s'appuie sur les besoins des clients. C'est la raison pour laquelle Pistor s'est principalement attachée en 2019 à développer son assortiment de produits frais, c'est-à-dire les groupes de marchandises Viande, Produits laitiers, Fruits et légumes et Convenience. Nous avons également poursuivi le développement des produits labellisés. Afin de promouvoir les produits régionaux, nous avons recherché de nouvelles formes de coopération, adaptées aux besoins spécifiques des clients.

Pour répondre aux besoins des clients, Pistor a développé son assortiment de produits frais en 2019.

Pistor s'efforce de renforcer la compétitivité des clients en négociant durement, mais équitablement, avec ses fournisseurs. À cet effet, nous privilégions les partenariats durables et fructueux, en tenant compte des aspects économiques, écologiques, éthiques et sociaux. Nous demandons par exemple à nos fournisseurs de se conformer aux valeurs et aux objectifs de la Business Social Compliance Initiative (BSCI), qui veille au respect des normes sociales tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

74 %

Commandes en ligne

74 pourcent des clients commandent leurs produits via PistorONE. En combinaison avec le scanner codes-barres de Pistor, le processus de commande est fiable et efficace.

99.95 %

Taux de fiabilité des livraisons

Les clients peuvent compter sur la fiabilité du service de livraison de Pistor. Grâce aux optimisations régulières des processus, le taux de fiabilité des livraisons chez Pistor s'élève à 99.95 pourcent.

3500

Feed-back des clients

Notre assurance qualité tient compte des demandes concernant la qualité des produits et des prestations. Après traitement, elle donne jusqu'à 3500 feed-back aux clients.

390 964

Trajets clients

La flotte de camions de Pistor, composée de 87 véhicules, a parcouru 4 603 000 km pour les livraisons et effectué plus de 390 964 trajets clients.

Fiabilité

Fiabilité élevée des livraisons

Pour Pistor, un service de livraison fiable est une condition indispensable à une bonne collaboration avec ses clients. Pistor se fixe comme exigence de livrer à ses clients les produits commandés dans les délais convenus et dans une qualité irréprochable. Nos camions 3 zones permettent de livrer toutes les zones de température en une seule fois. Si le client dispose de plusieurs secteurs, par exemple un fournil ou un magasin, les produits sont préparés et commissionnés séparément à l'aide de numéros de succursales distincts. Pistor optimise en permanence son service de livraison en investissant dans des équipements modernes, en améliorant la planification des itinéraires et des tournées et en rationalisant les processus de traitement des commandes.

Pistor – des produits sûrs et de qualité

Pistor manipule les denrées alimentaires en toute sécurité et améliore en permanence ses processus. Ces efforts quotidiens ont été confirmés en novembre 2019 par un organisme indépendant. Pistor est certifiée ISO 22000:2005 et FSSC 22000 – le résultat d'une qualité véritable.

Pistor s'engage à améliorer en permanence les processus déterminants pour la sécurité et à respecter les exigences légales. Le système de sécurité alimentaire sera aussi à l'avenir contrôlé régulièrement par un organisme de certification externe.

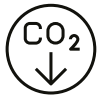
Ensemble, optimiser les processus et réduire les coûts

Le nouveau modèle de conditions introduit en 2018 incite Pistor et ses clients à collaborer plus efficacement et à optimiser les coûts. Dans le cadre d'entretiens personnels, les conseillers de vente de Pistor montrent aux clients comment ils peuvent optimiser leur comportement de commande et de livraison de manière, d'une part, à bénéficier de conditions plus avantageuses auprès de Pistor

Pour Pistor, une fiabilité élevée des livraisons est une condition indispensable à une collaboration réussie.

et, d'autre part, à améliorer leurs processus internes le cas échéant. Ainsi, le modèle de conditions, en plus d'être facile à comprendre, non seulement renforce l'efficacité des processus chez Pistor, mais incite également les clients à optimiser leurs propres processus.

Les paramètres correspondants et leur évolution peuvent être consultés et suivis en toute simplicité à tout moment sur le portail clients numérique de Pistor. Le processus de commande électronique, qui est pris en charge par le modèle, permet de réduire les erreurs par rapport au processus analogique. Pour ce qui concerne le bonus de livraison, une valeur de déchargement plus élevée donne droit à de meilleures conditions. Lorsque les clients reçoivent moins de livraisons par semaine et regroupent davantage leurs commandes, il en résulte une réduction des coûts des processus internes.



–95 tonnes

Emissions de CO_2

Une nouvelle pompe à chaleur permet à Pistor d'utiliser l'énergie thermique libérée par la production de froid dans le Centre Produits frais pour chauffer ses infrastructures, entraînant une réduction des émissions de CO_2 de 95 tonnes par rapport à l'année précédente.

7 m/s^2

Accélération des vérins

Dans le Centre Produits frais, la vitesse des vérins du système de navette a augmenté de 7 m par seconde carrée.

10

Confinement des eaux d'extinction

Dans notre Centre d'hygiène moderne, dix barrières de confinement des eaux d'extinction automatiques assurent que les substances liquides dangereuses restent dans le local de stockage en cas d'incendie.

95 %

Utilisateurs Beekeeper internes

La nouvelle plateforme de communication interne Beekeeper est utilisée par 91 pourcent des collaborateurs de Pistor.

Dynamique

Processus logistiques dynamiques et durables

Grâce à ses investissements continus et durables dans des processus logistiques optimisés, Pistor compte aujourd'hui parmi les entreprises logistiques les plus modernes. Depuis mars 2019, des articles réfrigérés, tels que des produits laitiers et des produits à base de viande, sont reconditionnés, pré-emballés et compactés efficacement dans le nouveau Centre de Transbordement Milieu, le Centre Produits frais. Le système de navette performant (Cuby) permet une automatisation des tâches de routine, une exécution sûre et précise des processus internes et une réduction des contraintes physiques pour les collaborateurs. Les 80 navettes Cuby transportent jusqu'à 3040 tablars par heure dans le système de navette équipé d'environ 26 000 emplacements pour tablars.

Le système Cuby équipant le nouveau Centre Produits frais permet l'automatisation des tâches de routine.

La production de froid dans le Centre Produits frais libère de l'énergie thermique. Celle-ci est récupérée au moyen d'une pompe à chaleur et acheminée vers un nouveau réseau à basse température. Cette installation moderne permet à Pistor d'exploiter la chaleur produite pour chauffer ses infrastructures. Nous avons ainsi économisé 30 000 litres de mazout par rapport à l'année précédente.

Sur la voie du numérique

Pistor souhaite développer stratégiquement ses activités dans le numérique. Au cours des trois dernières années, les commandes ont été de plus en plus réceptionnées par voie électronique. Par ailleurs, nous avons continué d'encourager les clients à installer un système d'échange de données informatisé (EDI), afin que l'intégralité du processus, de la livraison à la facturation, se déroule sous forme électronique. L'importance de cet engagement dans le numérique est également confirmée par l'intérêt que porte Pistor au projet de réseau B2B suisse indépendant, en cours de développement. Mettant en réseau des professionnels des secteurs Food, Non-Food et Care, ce dernier offre une efficacité de processus décisive au niveau numérique.

La nouvelle plateforme de communication interne «Beekeeper», lancée en juin 2019, permet de joindre tous les collaborateurs simultanément et rapidement. Les échanges interactifs que permet l'application via une fonction de chat et de commentaire renforcent en outre l'esprit de cohésion parmi les collaborateurs.

Gestion des risques dans le Centre d'hygiène

Dans le cadre de la gestion des risques, Pistor évalue chaque année les risques stratégiques et opérationnels au moyen d'un système interne de contrôle et de pilotage. Entré en service en mai 2019, le Centre d'hygiène abrite plus de 500 produits de nettoyage et d'hygiène considérés comme des substances dangereuses aux termes de la loi. Au titre de la protection des personnes et des bâtiments, diverses mesures préventives ont été mises en œuvre afin d'empêcher toute fuite de substances inflammables, caustiques ou corrosives. Un système de surveillance sensible à la pression négative prévient les éventuels rejets de substances toxiques. Les barrières de confinement des eaux d'extinction empêchent que les produits appartenant à différentes classes de stockage entrent en contact. Les portes coupe-feu à fermeture automatique évitent la propagation du feu et de la fumée dans les locaux adjacents. Les détecteurs de gaz mesurent les vapeurs qui s'échappent et déclenchent une alarme visuelle et sonore en cas d'urgence.

Structure du groupe

Pistor Holding Genossenschaft

Le groupe d'entreprises Pistor est organisé en holding coopérative. Pistor AG fonctionne comme une société d'exploitation, au même niveau que les deux autres filiales Proback AG et Fairtrade SA. Ces sociétés appartiennent à 100 pourcent à Pistor Holding Genossenschaft et sont prises en compte dans le bilan du groupe selon la méthode de la consolidation totale.

Le groupe Pistor est fidèle à ses racines coopératives depuis plus de 100 ans et, avec ses filiales, promeut les intérêts des quelque 1400 membres de la branche de la Boulangerie-Confiserie. Pour ce faire, il s'appuie sur trois principes directeurs: en développant des prestations de services innovantes et durables, Pistor génère une valeur ajoutée bénéficiant à tous. Le groupe d'entreprises se démarque de la concurrence par sa haute expertise professionnelle et sa fiabilité. Enfin, Pistor souhaite préserver la coopérative, maintenir son indépendance et assurer le succès de l'ensemble du groupe.

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Pistor Holding Genossenschaft ne se considère pas comme un simple organe de contrôle et de surveillance, mais estime que sa mission principale consiste dans l'établissement et la mise en œuvre d'une bonne gouvernance d'entreprise. Dans ce cadre, le Conseil d'administration suit les recommandations de bonnes pratiques pour les PME et du Swiss Code d'economiesuisse.

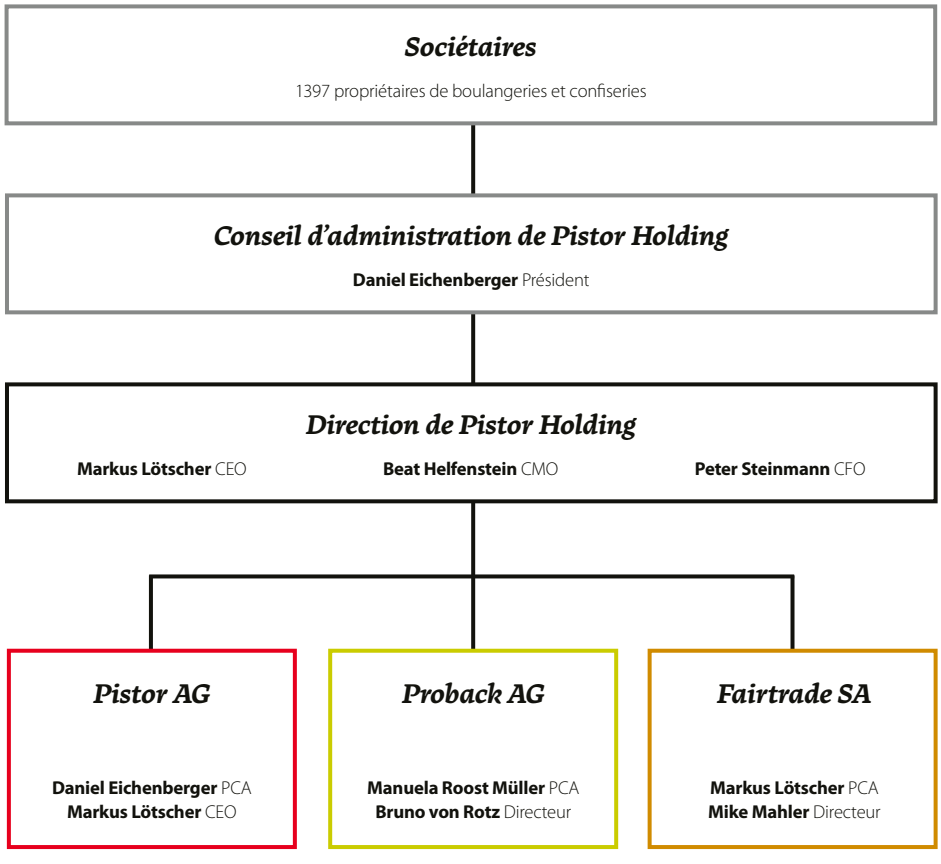
Lors de la 103ème Assemblée générale ordinaire, Daniel Eichenberger a été élu à l'unanimité président du Conseil d'administration de Pistor Holding Genossenschaft. Daniel Eichenberger succède à Willi Suter, qui s'est retiré en raison

Daniel Eichenberger a été élu à l'unanimité président du Conseil d'administration du groupe d'entreprises Pistor.

de la limitation du nombre de mandats. Il avait auparavant été vice-président pendant deux ans et est membre du Conseil d'administration depuis 2016. Par ailleurs, Marco Berwert fait son entrée au Conseil d'administration, rejoignant ainsi l'organe composé de huit personnes.

Avenir du groupe Pistor

Avec sa structure, le groupe d'entreprises Pistor est tourné vers l'avenir. Il fait face aux conditions actuelles, identifie en permanence les besoins et introduit les processus de changement nécessaires. Pistor place les besoins de ses clients au centre de ses activités. Elle souhaite également les identifier précocement, adapter ses prestations sur cette base et proposer des solutions durables. Pistor maintient sa position de leader dans le segment de la Boulangerie, adopte une approche différenciée du marché des hôpitaux et développe la collaboration avec des groupes hôteliers. Les résultats commerciaux définitifs et les projets réalisés en 2019 témoignent du succès du groupe d'entreprises Pistor.



Le groupe d'entreprises Pistor appartient à 1397 sociétaires et est délégué par le Conseil d'administration de Pistor Holding. Pistor AG, Proback AG et Fairtrade SA sont les trois filiales indépendantes de Pistor Holding Genossenschaft.

Direction

Conseil d'administration de Pistor Holding Genossenschaft

Le Conseil d'administration se compose de membres critiques et constructifs, qui incarnent les valeurs de Pistor et prennent l'ensemble de leurs décisions dans l'intérêt des sociétaires, des clients et de l'entreprise.

Daniel Eichenberger
Président, domicilié à Berne, né en 1976, élu en 2016, confiseur / entrepreneur, Confiserie Eichenberger AG

Anton Froschauer
Vice-président, domicilié à Gordola, né en 1965, élu en 2015, directeur, Confiserie Al Porto SA

Marco Berwert
Membre, domicilié à Stalden, né en 1962, élu en 2019, maître boulanger/entrepreneur, boulangerie Berwert

Hans Heini
Membre, domicilié à Meggen, né en 1959, élu en 2010, maître-confiseur / entrepreneur, Heini Conditorei AG

Manuela Roost Müller
Membre, domiciliée à Schaffhausen, née en 1959, élue en 2013, entrepreneuse, Müller Beck AG

Gerald Saudan
Membre, domicilié à Fribourg, né en 1973, élu en 2018, directeur, Boulangerie-Confiserie-Café Saudan

Antonia Signer
Membre, domiciliée à Zizers, née en 1970, élue en 2013, directrice, Signer Bäckerei-Konditorei-Confiserie-Café

Nicolas Taillens
Membre, domicilié à Crans-Montana, né en 1970, élu en 2012, directeur, Boulangerie-Pâtisserie-Confiserie Taillens SA

Paul Hug
Président d'honneur, domicilé à Lucerne, né en 1942, Président, Bäckerei Hug AG

Willi Suter
Président d'honneur, domicilié à Egolzwil, né en 1958, maître boulanger/entrepreneur, Supronto Back AG

Direction de Pistor Holding Genossenschaft et Pistor AG

La direction de Pistor AG est composée de cadres dirigeants issus des principaux domaines de compétences. Par leur proximité avec les collaborateurs, les clients et les partenaires, ils transmettent les valeurs de l'entreprise.

Markus Lötscher *
CEO,
né en 1965,
chez Pistor depuis 2008

Richard Betschart
Directeur de la Logistique,
né en 1961,
chez Pistor depuis 2007

Beat Helfenstein *
Directeur Marketing, Ventes, Approvisionnement, né en 1964,
chez Pistor depuis 1988

Peter Steinmann *
Directeur Management Services,
né en 1965,
chez Pistor depuis 1995

Michèle Waeber
Directrice RH et TIC,
née en 1974,
chez Pistor depuis 2018

* Direction de Pistor Holding Genossenschaft en union personnelle

Direction de Proback AG et Fairtrade SA

Bruno von Rotz
Directeur de Proback AG, né en 1956, chez Pistor depuis 1982

Mike Mahler
Directeur de Fairtrade SA, né en 1976, chez Pistor depuis 2008

Chiffres clés

Du 1er janvier au 31 décembre 2019

Pistor Holding Genossenschaft

en CHF 1000	**2019**	2018
Finances		
Produits des participations	**12 386**	9 817
Ristourne aux sociétaires	**9 929**	6 666
Bénéfice annuel	**4 843**	5 438
Rémunération du capital social	**790**	780
Sociétaires		
Etat (au 31.12.)	**1 397**	1 446

Pistor AG

en CHF 1000	**2019**	2018
Finances		
Chiffre d'affaires du propre dépôt	**646 034**	630 227
Produits Pistor Plus	**3 662**	2 863
Cash flow	**41 459**	37 677
Bénéfice annuel	**19 726**	18 934
Dividende à Pistor Holding Genossenschaft	**11 836**	9 467
Personnel		
Effectif du personnel (au 31.12.)	**544**	535
Conversion en postes à plein temps	**474**	468
Logistique		
Volume total de produits (t)	**107 840**	105 721
dont des produits surgelés	**11 440**	11 298
dont des produits frais	**18 978**	17 879
Volumes livrés (m^3)	**233 380**	231 463
Flotte de Rothenburg (au 31.12.)	**72**	72
Flotte de Chavornay (au 31.12.)	**15**	15
Livraisons aux clients (nombre)	**390 964**	380 470
Positions de préparation ou de conditionnement	**8 182 138**	8 023 121

Proback AG

en CHF 1000	**2019**	2018
Finances		
Contribution de Pistor AG	**598**	693
Chiffre d'affaires extérieur	**224**	222
Cash flow	**37**	32
Bénéfice annuel / Perte annuelle	**-2**	1
Personnel		
Effectif du personnel (au 31.12.)	**6**	7
Conversion en postes à plein temps	**3**	4,5

Fairtrade SA

en CHF 1000	**2019**	2018
Finances		
Chiffre d'affaires	**25 670**	28 115
Cash flow	**289**	294
Bénéfice annuel	**267**	219
Dividende à Pistor Holding Genossenschaft	**350**	350
Personnel		
Effectif du personnel (au 31.12.)	**4**	4
Conversion en postes à plein temps	**3**	3

Contact

Pistor Holding Genossenschaft
Hasenmoosstrasse 31
CH-6023 Rothenburg
Téléphone +41 41 289 89 89

Pistor AG
Hasenmoosstrasse 31
CH-6023 Rothenburg
Téléphone +41 41 289 89 89
info@pistor.ch
pistor.ch

Centre de Distribution Romand
Route de Saint-Marcel 22
CH-1373 Chavornay
Téléphone +41 24 447 37 37

Proback AG
Hasenmoosstrasse 31
CH-6023 Rothenburg
Téléphone +41 41 289 87 87
info@proback.ch
proback.ch

Fairtrade SA
Hasenmoosstrasse 31
CH-6023 Rothenburg
Téléphone +41 41 289 88 88
info@fairtrade.ch
fairtrade.ch

Impressum Edité par: Pistor Holding Genossenschaft, Rothenburg; responsabilité générale: Simone Burgener, communication d'entreprise; conseiller de projet: Hubert Koch; réalisation graphique: ehingerbc AG, Kilchberg; photos: Claudia Link Photo Design; impression: Abächerli Media AG, Sarnen. Le présent rapport de gestion est publié en français et en allemand. La version allemande fait foi.

Nous optimisons en permanence les tournées afin d'adapter le plus possible les livraisons aux besoins de nos clients.

Nous voulons proposer à nos clients l'assortiment qui leur permet de maintenir et de renforcer leur position sur le marché.

Nous nous engageons en faveur de la qualité et nous efforçons d'améliorer nos processus afin de proposer des produits sûrs à nos clients.

Pour livrer nos clients encore plus efficacement, nous améliorons sans cesse nos processus et investissons dans de nouvelles installations.

pistor
HOLDING