



«Je nettoie les poignées plusieurs fois par jour et je remplis les distributeurs de savon deux fois plus souvent. Par sécurité, certaines toilettes sont fermées.» Gisela Thalmann, femme de ménage



«Je livre des produits selon les souhaits individuels de mes clients. Le masque et le désinfectant font partie de mon quotidien.» Walter Portmann, chauffeur catégorie C/CE



«Comme de nombreux collaborateurs sont en télétravail et certains au chômage partiel, je les encadre avant tout par voie numérique.» Fiona Häfliger, responsable RH Operations



«Excédents de produits frais, ruptures de stocks de masques: je maîtrise la gestion difficile des marchandises avec des actions et des produits de substitution.» Marko Twerenbold, Product Management

Sommaire

4 En bref

6 Editorial

8 Ensemble, nous sommes forts

10 Rapport de situation

20 Structure du groupe

22 Direction

24 Chiffres clés

26 Contact

En bref

La perte de chiffre d'affaires, les coûts d'hygiène et l'incertitude sont certes hors du contrôle de Pistor, de ses sociétaires, de ses clientes et clients, mais l'avenir proche est décisif. Le coronavirus a changé beaucoup de choses, mais pas seulement dans un sens négatif: nous ressentons la solidarité, la gratitude et la compréhension mutuelle. Nous apprécions d'autant plus votre confiance en ces temps difficiles. Nous sommes tous dans le même bateau. C'est pourquoi nous faisons tout notre possible pour que tout se remette sur les rails. Nous y parviendrons ensemble.



emplois

Malgré des pertes de chiffre d'affaires, Pistor a réussi à conserver ses 545 emplois.



masques de protection

Par la vente de 5,5 millions de pièces, les masques de protection sont devenus un best-seller.



fiabilité de livraison

Même en périodes difficiles, les clients bénéficient d'un service de livraison fiable de la part de Pistor et ce à 99.94 %.



pertes de chiffre d'affaires

En septembre, Pistor s'est remis des pertes de chiffre d'affaires d'entre-temps 44 % et a ce mois-ci même égalé le chiffre d'affaire de l'année précédente.

Editorial: ce qui nous met en confiance.

2020 a été une année difficile. Malgré tout, Pistor est confiante pour l'avenir. Pourquoi?

Daniel Eichenberger: Que Pistor est bien positionnée en ce qui concerne la diversité de ses clients a été prouvé par le passé et le sera également à l'avenir. Nous nous sommes vite remis entre la première et la deuxième vague. Je considère aussi que notre solide structure financière est positive. De plus, nous voyons des opportunités de marché et avons des projets prometteurs dans les starting-blocks.

Markus Lötscher: Nous sommes prêts. Au début de l'année, nous avons enregistré une croissance extrêmement positive et nous nous réjouissions d'avance d'une excellente année. Durant la crise, nous avons préparé de nouveaux projets clients, des prestations de services et un assortiment élargi, tels que les produits frais, le vin ou les consommables médicaux. Si nous mettons en œuvre ces idées après la crise, nous connaîtrons une nouvelle croissance.

Y a-t-il eu des moments au cours de l'année où vous n'étiez pas confiant?

Daniel Eichenberger: Bien entendu, c'est normal et cela doit avoir sa place. Je ne savais pas très bien où cela nous mènerait, notamment en raison de la situation dans ma propre entreprise. Cette période a également été radicale pour Pistor, mais elle est plus largement positionnée en raison de la diversité de sa clientèle et de son organisation. Chaque fois que je prenais du recul et que je regardais la situation dans son ensemble, je redevenais confiant.

Markus Lötscher: 2020 a fortement changé notre quotidien. J'aime m'adapter à de nouvelles situations, où d'autres capacités et qualités sont requises. C'est une chance de se repositionner. Malgré tout, ma désillusion était grande lorsque j'ai regardé les chiffres d'affaires quotidiens en avril.

Toute crise dans une entreprise peut-elle être surmontée avec confiance et espoir?

Markus Lötscher: Les deux sont élémentaires mais une bonne gestion de crise est indispensable. On doit regarder les faits en face et prendre des mesures. Néanmoins, il ne faut pas se laisser abattre et penser de manière négative. Cela ne signifie pas qu'on est naïf et qu'on ne voit que les côtés positifs. En tant que dirigeant, entrepreneur et manager, on doit être conscient de notre rôle de modèle et envoyer les bons signaux. En transmettant confiance et espoir, on aide les collaborateurs.

Daniel Eichenberger: Elles en font partie, mais il y a beaucoup d'autres aspects, comme le leadership, l'engagement de chaque personne et une communication transparente. L'interaction de ces pierres angulaires est cruciale. Cependant, une entreprise doit créer les bases de cela avant la crise – elle ne peut pas les développer pendant la crise.



Daniel Eichenberger Président du Conseil d'administration

Markus Lötscher

«Bien positionné en matière de clients, financièrement solide et avec des grands projets: chez Pistor, nous sommes confiants.» «En période d'incertitude, en tant que dirigeant on devrait rayonner de confiance vis-à-vis des collaborateurs.»

L'attitude positive



«Chacun de mes clients compte.»

«Pendant cette période extraordinaire, les contacts personnels sont limités. C'est pourquoi je m'occupe de mes clients de manière proactive, par téléphone ou par e-mail. Je suis très reconnaissante de pouvoir compter sur de nombreux clients compréhensifs. Ces dernières années, nous avons construit une relation étroite et basée sur le partenariat. C'est maintenant payant. Le coronavirus nous a encore plus soudés, car nous savons que nous nous soutenons et que nous nous faisons confiance»

Nadia Läser, conseillère de vente Gastronomie



«Beaucoup de solidarité ressentie.»

«Il est bon de voir que nous faisons face à la crise par nos propres moyens. Je ressens beaucoup de solidarité et de compréhension de la part des collaborateurs. Malgré la distance physique, causée par le télétravail et le chômage partiel, nous travaillons bien et en étroite collaboration. Il ne va pas de soi que tous les collaborateurs acceptent et mettent en œuvre les nouvelles directives et mesures. Nous nous serrons les coudes et sortirons ainsi renforcés de la crise.»

Fiona Häfliger, responsable RH Operations

«Produits phares toujours disponibles.»

«Lorsque le confinement est arrivé, le Product Management a été sollicité: «Que faire des produits frais périssables?» Heureusement, la viande, par exemple, s'est bien vendue avec des liquidations et des actions généreuses, si bien que nous n'avons pratiquement pas eu à jeter de nourriture. En même temps, il y a eu à court terme des pénuries de désinfectants, de gants jetables et de masques de protection. Au début de la pandémie, j'ai pu compenser cette pénurie grâce à des produits de substitution. La demande de matériaux de protection est toujours élevée. Ils font partie des gagnants de la crise.»

Marko Twerenbold, Product Management



«Paquet d'aide aux sociétaires.»

«Durant le confinement au printemps, je me suis inquiété pour nos sociétaires et clients. Une solution non bureaucratique était nécessaire. Grâce au paquet d'aide pour les sociétaires, Pistor a empêché le «pire» de se produire. Jusqu'à présent, nous n'avons enregistré pratiquement aucune faillite liée au coronavirus. Grâce au gel des investissements et aux économies de coûts, Pistor parvient à joindre les deux bouts cette année. Il est bon de savoir que nous pouvons avoir recours à une substance solide. Nous le devons avant tout à nos sociétaires.»

Norbert Steiner, ass. responsable Facturation + Débiteurs







1er

vote général

Le premier bulletin de vote et d'élection par écrit, en 104 ans d'histoire d'entreprise, a eu lieu.



455

bulletins de vote et d'élection

Le bureau de vote et d'élection a comptabilisé la réception de 455 bulletins de vote et d'élection.



6

départements

Dans l'esprit de l'idée coopérative, six départements ont développé un paquet d'aide.



-18 tonnes de

papier

Depuis que Pistor n'imprime plus de version papier de son catalogue de produits, elle économise chaque année 18 tonnes de papier.

Avec confiance dans l'avenir.

Vote général plutôt qu'Assemblée générale

En raison du coronavirus et des dispositions de la Confédération, la 104ème Assemblée générale de Pistor Holding Genossenschaft, du 13 mai 2020, n'a pas eu lieu. Conformément au Code des obligations (CO), Pistor Holding Genossenschaft est tenue de procéder à un vote sur les points à l'ordre du jour de l'Assemblée générale dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice. Conformément à l'article 20 des statuts, le Conseil d'administration peut procéder à un

En lieu et place de l'Assemblée générale, les sociétaires ont voté par écrit et via la poste.

vote par écrit. C'est pourquoi, Pistor a organisé un vote général par correspondance, au moyen d'un bulletin de vote et d'élection par la poste. Le bureau de vote et d'élection a veillé à ce que le processus de vote se déroule correctement et que le secret du scrutin soit maintenu. Il a comptabilisé la réception de 455 bulletins de vote et d'élection. Les sociétaires ont approuvé à l'unanimité toutes les propositions du Conseil d'administration.

Paquet d'aide pour la coopérative

Durant le confinement, Pistor a apporté son aide à ses clients et sociétaires par le biais de mesures rapides et non bureaucratiques. Le Conseil d'administration de Pistor Holding Genossenschaft a décidé de ne pas facturer d'intérêts de retard. Conformément à l'esprit coopératif, Pistor a augmenté la ristourne aux sociétaires sur une base ponctuelle.

En route durablement

Le groupe de développement durable de Pistor s'est réuni tous les trimestres et a élaboré de nouveaux objectifs. Dans le domaine de la distribution et de la mobilité, Pistor aimerait réduire les émissions de CO_2 de la flotte de camions d'environ 35 % et de la flotte de véhicules personnels d'environ 50 % d'ici 2030. Pour y parvenir, Pistor prévoit, entre autres, l'utilisation de camions électriques supplémentaires et l'augmentation du transport par le rail. Dans le domaine de la prospection du marché, Pistor s'est fixé comme objectif de réduire la consommation de papier de 25 % d'ici 2023. Elle a ainsi supprimé le catalogue de produits sous forme imprimée en 2020 et a ainsi pu économiser 18 tonnes de papier.





bonus client

L'année 2020 n'a pas d'impact négatif dû au coronavirus sur le bonus client. Il est calculé sur la base des valeurs de 2019.



gants jetables

Pistor a livré environ 53 millions de gants jetables. Ce furent environ 58 % de plus que l'année précédente.



70

communications

L'équipe de crise de Pistor a envoyé environ 70 communications aux collaborateurs.



75% de

chômage partiel

Durant le confinement au printemps, environ 75 % des collaborateurs de Pistor ont été mis au chômage partiel. Grâce à la réduction du temps de travail, Pistor a pu conserver tous ses emplois.



5

heures

Lors d'un audit de certification ISO à deux heures du matin, un auditrice a interrogé les collaborateurs présents à Chavornay sur l'ensemble des processus. Même après cinq heures, elle n'a pas trouvé le moindre écart



clients

La confiance mutuelle et la fiabilité valent leur pesant d'or, surtout en temps de crise. Pistor est reconnaissante de pouvoir compter sur plus de 7000 clients fidèles.

«Précisement.»

Pistor AG est l'entreprise indépendante, de négoce et de prestations de services, pour la branche de la boulangerie-confiserie, de même que pour la gastronomie, l'hôtellerie, les EMS et les hôpitaux. Elle propose à ses clients un assortiment complet de plus de 24'000 produits, ainsi que des prestations de services innovantes. A cela s'ajoutent les offres de ses 320 partenaires de réseau. Pistor aide ses clients à se concentrer sur les besoins des consommateurs, à augmenter leurs chiffres d'affaires et à réduire leurs dépenses. Ainsi, Pistor propose à ses clients précisément ce qui les rend encore plus performants.

Baisse du chiffre d'affaires due au Covid 19

Après un début d'année fulgurant, un effondrement important du chiffre d'affaires a suivi au cours des mois de mars et d'avril. En l'espace d'une journée, le service de vente interne a reçu 250 annulations et beaucoup de retour. Malgré une structure de clientèle équilibrée, la pandémie a laissé des traces sur le résultat de l'entreprise 2020.

La crise du coronavirus laisse des traces sur le résultat de l'entreprise.

Pistor AG a enregistré, en 2020, un chiffre d'affaires total de CHF 535,4 millions. Il a donc baissé de CHF 110,6 millions ou 17,1 % par rapport à l'année précédente. Les entreprises de la Gastronomie, en particulier dans le secteur du catering, ont été particulièrement touchées par la crise. Avec un

chiffre d'affaires de CHF 234,9 millions, le segment de la Gastronomie a perdu CHF 59,1 millions ou 20,1 % par rapport à l'année précédente. Les EMS, les hôpitaux, les prisons et les exploitations militaires ont eu un développement positif et ont continué à commander des produits Food et Non-Food.

A la fin de l'été, Pistor a temporairement retrouvé le niveau de chiffre d'affaires de l'année précédente. Les boulangeries et confiseries, en tant que fournisseur de biens de consommation courante, étaient ouvertes, tandis que les restaurants et cafés associés devaient fermer. Dans le segment de la Boulangerie, Pistor a réalisé un chiffre d'affaires de CHF 300,6 millions, soit une baisse de CHF 51,5 millions ou de 14,6 % par rapport à 2019.

Soutien pour des clients impactés

Pendant cette période difficile, Pistor a agi de manière accommodante et orientée vers les solutions. Les conseillers de vente Pistor ont apporté leur soutien aux clients, de manière personnalisée, en fonction de leurs besoins et défis. Par ce biais, les clients ont simplifié leurs processus, ont regroupé les livraisons de manière sensée et ont ainsi réduit les coûts. D'une manière générale, Pistor a recommandé de repenser l'assortiment et de se concentrer sur l'essentiel. Par exemple, grâce à l'utilisation de produits surgelés, un client de la restauration a pu mieux gérer les incertitudes liées à la planification des menus. De plus, les webinaires organisés par Pistor ont été une source d'inspiration et de soutien. Ainsi, dans le cadre d'un échange numérique pour les EMS, quatre conférenciers invités de la branche ont partagé leurs expériences en période de coronavirus avec plus de 60 participants.

Pistor a également soutenu ses clients sur le plan financier. 2020 n'a pas eu d'impact négatif dû au coronavirus sur le bonus client. Le bonus client pour l'année 2021 est calculé sur la base des valeurs de 2019.

Pistor a aussi examiné en détails les défis de la branche de la Boulangerie et de la Confiserie. L'un des principaux vecteurs identifiés est la numérisation. En collaboration avec un partenaire externe, Pistor a développé une offre attrayante pour des écrans numériques pour les menus. Comme les clients n'ont plus à adapter manuellement les différents écrans, ils économisent des coûts et réduisent leurs efforts.

Mi 2020, Pistor a conclu avec succès le projet liés aux cliniques Hirslanden, avec 19 hôpitaux et le siège social. Grâce à son vaste assortiment et à ses conseils compétents, Pistor a également pu étendre sa collaboration avec l'armée suisse. En outre, le démarrage de la livraison de consommables médicaux par services à l'hôpital cantonal de Winterthour (KSW), après la phase pilote en 2019, a été un succès. Le client Pistor a apprécié la rapidité et la flexibilité de l'approvisionnement et de la logistique en ces temps difficiles. La collaboration va encore être renforcée.

Des mesures internes en période difficile

Pendant la crise, Pistor s'est fixé les trois objectifs suivants: protéger la santé de ses clients et de ses collaborateurs, remplir sa mission d'approvisionnement et préserver la rentabilité de Pistor. Le Conseil d'administration, la direction et l'équipe de crise ont mis en œuvre des mesures et élaboré des scénarios afin, que Pistor puisse continuer à exister sur le marché à l'avenir. Pistor a mis des projets en attente et réduit les coûts au minimum. Entre mars et mai, jusqu'à 75 % du personnel était au chômage partiel (heures de travail en partie réduites). Après un bref assouplissement durant l'été, environ 35 % des collaborateurs de Pistor étaient à nouveau au chômage partiel à la fin de l'année; avant tout à la Logistique et à la Disposition. Avec un volume total de marchandises de 92'179 tonnes, Pistor a livré 14,5 % de marchandises en moins par rapport à 2019.

Pendant plusieurs mois, Pistor a maintenu le gel des embauches. Grâce aux mesures susmentionnées, Pistor a pu conserver les 545 emplois (476 convertis en postes à plein temps) et n'a pas dû procéder à des licenciements liés au coronavirus

Grâce au chômage partiel, au gel des investissements et à la réduction des coûts, Pistor a pu sauver tous les emplois.

Pas de compromis en matière de qualité

Depuis l'automne 2018, Pistor est certifié selon la norme ISO/FSSC 22000, une Organisation internationale de normalisation. Ainsi, Pistor assure à ses clients qu'ils reçoivent des produits irréprochables. L'ensemble des risques qui pourraient affecter la sécurité alimentaire sont listés, évalués et les mesures appropriées sont mises en œuvre. Le cheminement du produit, l'hygiène, le système d'accès, la lutte contre les parasites, la fraude alimentaire et la surveillance des mesures font partie des risques de dégradation. Lors de l'audit en 2020, des auditeurs externes ont vérifié si les processus sont efficaces, de même que s'ils sont correctement mis en œuvre et vécus dans la pratique. Ils n'ont découvert que quelques écarts qui devront être corrigés d'ici au prochain contrôle. A la suite d'une inspection du RHI (Inspectorat régional des médicaments), Pistor a également

reçu l'approbation de Swissmedic en tant que grossiste. Ses processus dans le secteur Care sont conformes à toutes les réglementations relatives à la sécurité des produits thérapeutiques.

> Pistor propose à ses clients des aliments sûrs et de qualité supérieure.

Gestion du risque

Des directives de travail, des règlements et des manuels de gestion détaillés pour les niveaux d'action importants du groupe Pistor sont aujourd'hui déjà disponibles. Le Conseil d'administration et la direction ont profité de l'année 2020 pour revoir et optimiser le Corporate Governance (gouvernance d'entreprise), la gestion du risque et la conformité (GRC). L'accent a été mis sur la poursuite du développement Compliance Management Systems (CMS). Cela comprend tous les processus, mesures et structures, pour que Pistor respecte les règles et normes internes et externes, ainsi que les règles et normes juridiques et éthiques. Dans le cadre de ce projet, une nouvelle conception et mise en œuvre de la gestion du risque sera créée.

Plus de place pour la logistique

La crise du coronavirus accroît l'insécurité en matière de planification. Malgré cela, Pistor croit en son avenir et prévoit différents projets pour les années à venir. Elle améliore ses processus, continue à développer les systèmes informatiques et optimise les logiciels de gestion des stocks. Les systèmes logistiques existants ne seront plus en mesure de venir à bout de l'augmentation du transbordement de marchandises dans tous les segments au cours des prochaines années. Comme Pistor veut également investir dans le secteur de l'approvisionnement hospitalier, elle aura besoin de

plus d'espace à long terme. Jusqu'à présent, elle a pu couvrir sa croissance avec des réserves de terrains, mais celles-ci seront épuisées dans quelques années. Pistor prévoit donc de rezoner la parcelle «Areal Süd» (terrain entre Ober Wahligen et Hasenmoosstrasse) afin de s'assurer des réserves de terrains suffisantes. En octobre, elle a initié un processus de consultation auprès de la municipalité de Rothenburg. Le vote aura lieu en février 2022.

En outre, le Centre Care sera agrandi pour le développement du marché de la santé. Un automate de triage, analogue au système de stockage et de commissionnement par navettes dans l'entrepôt des produits frais, complétera le commissionnement manuel actuel des consommables médicaux, et ce dès 2021. Il est également prévu d'agrandir le Centre de Transbordement (CT) Ouest pour les marchandises dites normales. La décision finale sera prise dans le courant de l'année 2021.

Enquête de la Commission de la concurrence

La Commission de la concurrence (COMCO) a ouvert une enquête contre 15 des magasins partenaires de Markant, dont Pistor, au cours de l'exercice 2020. Dans le cadre de cette enquête, la COMCO examine si ces magasins partenaires se sont comportés correctement au regard du droit de la concurrence en association avec Markant. Markant offre à ses magasins partenaires des prestations de services telles que la préparation d'informations produits uniformes ou l'accès à une base de données d'images. Pistor soutient la COMCO dans la clarification des faits de l'affaire et est confiante que la COMCO constatera qu'elle a agi en conformité avec la loi sur les cartels.

proback



150



220

emplois

Les entreprises remises par Proback à des successeurs ont assuré plus de 150 emplois dans la branche de la boulangerie et de la confiserie en 2020.

mandats

Au cours de l'année, Proback a clôturé avec succès 220 mandats de prestations de services.



3 millions de



280

chiffre d'affaires

Les entreprises remises par Proback à de sucesseurs en 2019 ont généré environ trois millions de chiffre d'affaires chez Pistor en 2020.

dossiers en cours

Chez Proback, environ 280 dossiers étaient ouverts, respectivement en cours de traitement. Parmi eux se trouvaient 72 fournisseurs et 92 demandeurs de commerces

L'organisation à but non lucratif de la branche de la Boulangerie-Confiserie

Depuis plus de 30 ans, Proback AG promeut et maintient la présence sur le marché des boulangeries et confiseries. En tant qu'organisation à but non lucratif, Proback soutient le métier, sur le plan de la gestion, pour le compte de Pistor, par le biais de diverses prestations de services, workshops et réunions. L'une des principales tâches, outre le soutien à la gestion d'entreprise, est la remise des commerces et la planification de la succession de boulangeries et de confiseries. Proback montre aussi des tendances, qui permettent aux clients de se réorienter à temps et de s'affirmer dans un environnement de marché en évolution rapide. En 2020, Proback a réalisé un chiffre d'affaire extérieur de TCHE 322.

Soutien durant le coronavirus

Proback AG a réagi rapidement durant la période du confinement et a étendu ses prestations de conseils: il s'agissait de mettre en œuvre des mesures immédiates. La garantie des liquidités et la réduction des loyers furent deux sujets urgents. Pour garantir les liquidités, Proback a présenté des mesures internes, a soutenu lors de la planification et a fourni un fil directeur pour la demande de chômage partiel. Pour obtenir des réductions de loyer, elle a apporté son soutien lors de négociations et a créé des modèles de lettres. Les clients ont activement contacté Proback à ce sujet.

Nouvelles prestations de services

En raison de la crise du coronavirus, Proback n'a pas pu organiser ses workshops comme d'habitude, sur place, dans les entreprises. C'est pourquoi elle a développé une nouvelle prestation «suggestions des collaborateurs», qui se fait par écrit. En raison du changement constant du marché et du comportement des consommateurs, les entrepreneurs doivent constamment poser des nouveaux jalons, pour subsister sur le marché à long terme. Les boulangers et les confiseurs devraient utiliser le potentiel de leurs collaborateurs, pour évaluer les opportunités et les potentiels d'amélioration. Ce faisant, Proback soutient les entrepreneurs depuis la création du sondage des collaborateurs jusqu'à l'évaluation et la stratégie d'action future.

Le directeur général de longue date, Bruno von Rotz, passe la main à Peter Schumacher.

Changements de personnel

Bruno von Rotz est directeur de Proback AG depuis 18 ans. Avec son équipe, il s'occupe du coaching des jeunes et des nouveaux entrepreneurs, du développement des entreprises, du soutien à la gestion des entreprises et de la planification de la succession pour les boulangeries et les confiseries. A fin février 2021, il remet le flambeau à Peter Schumacher. Ils travaillent pour Proback depuis 2020: Stefan Freiburghaus, en tant que conseiller en gastronomie, et Etienne Dufour, en tant que conseiller d'entreprise pour la Suisse romande. A l'Assemblée générale de mai 2020, Gérald Saudan a été élu au Conseil d'administration de Proback AG, en remplacement d'Antonia Signer.





10680 tonnes de



matières premières

En 2020, Fairtade a importé 10680 tonnes de matières premières, telles que des amandes, des noisettes, des raisins secs, du sucre, du cacao et des conserves depuis les pays d'origine.

chauffeurs

Au lieu d'un chauffeur, en raison d'interventions politiques, jusqu'à six chauffeurs ont transporté les matières premières des pays importateurs vers la Suisse – un chauffeur par pays.





délai d'exécution

En raison du degré élevé d'incertitude de la planification, il faut trois fois plus de temps entre la commande et la livraison des marchandises.

temps de transit

En raison de contrôles plus stricts et de temps d'attente plus longs à la douane, le temps de transport des marchandises du pays d'importation vers la Suisse a doublé

Des matières premières impeccables

Fairtrade SA est l'entreprise de négoce de matières premières de Pistor Holding Genossenschaft. Grâce à des relations directes et de longue date avec les pays d'origine, Fairtrade SA garantit l'achat avantageux de matières premières impeccables, telles que des amandes, des noisettes, des raisins secs, du sucre, du cacao et des conserves. Fairtrade a vendu un cinquième de ces quelque 10680 tonnes de matières premières importées en Suisse à Pistor AG. En 2020. Fairtrade a réalisé un chiffre d'affaires de TCHF 22 380 et a augmenté son bénéfice par rapport à l'année précédente grâce à une combinaison idéale de produits et de clients. Ses clients sont également actifs dans le commerce de détail, qui s'en tire bien dans la crise. Fairtrade informe rapidement sur les derniers développements du marché et des devises et possède de nombreuses années d'expérience dans le négoce des marchandises. Parmi les clients de Fairtrade SA figurent des chocolateries et biscuiteries, des producteurs de produits semi-finis, des fabricants de boissons et des grossistes. L'équipe Fairtrade est composée du directeur Mike Mahler, du responsable de la qualité et trader Karl Muggli, de même que de Janine Stöckli et Priska Wyss au backoffice.

Flexibilité et patience sont requises

Fairtrade SA a également assuré la disponibilité des matières premières pendant la crise du coronavirus, cependant, avec beaucoup plus d'efforts. En raison du manque de moyens de transport et de chauffeurs, des temps de transit plus longs, des contrôles plus stricts, des exigences différentes dans les différents pays, ainsi que des temps d'attente plus longs à la frontière, il y a parfois eu des retards de livraison. Dès lors, le délai entre la commande et la livraison des marchandises a doublé ou triplé. Fairtrade a été obligée de trouver des solutions flexibles et rapides dans les plus brefs délais.

Des temps de transit plus longs et des contrôles plus stricts ont parfois entraîné des retards dans les livraisons.

En raison de la planification difficile et de l'incertitude élevée, Fairtrade a élaboré la majorité des contrats à court terme. Ce n'est que dans le cas des amandes que les clients ont conclu des contrats jusqu'à deux récoltes. Cela est dû à une récolte exceptionnellement élevée en Californie, combinée à des prix bas à cause de la pandémie mondiale.

Bien positionné

Le groupe Pistor

Le groupe d'entreprises Pistor est organisé en holding coopérative. Pistor AG fonctionne au même niveau que Proback AG et Fairtrade SA. Ces trois filiales appartiennent à 100 % à Pistor Holding Genossenschaft et sont prises en compte dans le bilan du groupe selon la méthode de la consolidation totale.

Le groupe Pistor prend soin de ses racines coopératives depuis plus de 100 ans et promeut les intérêts de plus de 1300 membres de la branche de la Boulangerie-Confiserie. A l'avenir, Pistor AG défendra sa position de leader dans le segment de la boulangerie et accélèrera la collaboration avec les hôpitaux et les associations hôtelières.

Une gestion de crise efficace est essentielle.

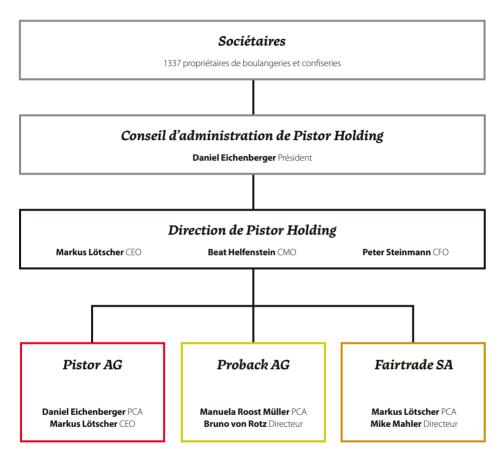
L'équipe de crise de Pistor

Depuis fin février 2020, Pistor a convoqué l'équipe de crise, composée de huit personnes de différents départements. Elle assure une communication transparente, de même que des ajustements rapides des processus au sein de l'entreprise. En tant que maillon important dans la chaîne

d'approvisionnement, Pistor s'est fixé pour objectif d'accomplir sa mission le mieux possible et de protéger ses clients et ses collaborateurs.

Numérisation accélérée

En raison de la crise, la numérisation progresse plus rapidement: le groupe Pistor a fait face aux conditions actuelles, a examiné les exigences et a continué à développer ses systèmes et ses processus. En très peu de temps, le département informatique a configuré des accès pour environ 200 postes en télétravail. La communication numérique est devenue la norme. Comme la technologie comporte un risque accru de cyber-attaques, Pistor vérifie constamment ses systèmes et met en œuvre de manière cohérente des mesures, telles que la protection contre les virus et des formations de sensibilisation à la sécurité.



Le groupe d'entreprises Pistor appartient à 1337 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 compte des 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. Elle dirige avec succès l'entreprise, peu importe que la période soit prospère ou difficile.



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 1^{er} janvier au 31 décembre 2020

Pistor Holding Genossenschaft

en CHF 1000	2020	2019
Finances		
Produits des participations	8 450	12 386
Ristourne aux sociétaires	9 357	9 929
Bénéfice annuel	1 685	4 843
Rémunération du capital social	810	790
Sociétaires		
Etat (au 31.12.)	1 337	1 397

Pistor AG

en CHF 1000	2020	2019
Finances		
Chiffre d'affaires du propre dépôt	535 448	646 034
Produits Pistor Plus	3 309	3 662
Cashdrain/-flow	-16 385	41 459
Perte annuelle / Bénéfice annuel	-26 532	19 726
Dividende à Pistor Holding Genossenschaft	8 000	11 836
Personnel		
Effectif du personnel (au 31.12.)	545	544
Conversion en postes à plein temps	476	474
Logistique		
Volume total de produits (t)	92 179	107 840
dont des produits surgelés	9 094	11 440
dont des produits frais	17 075	18 978
Volumes livrés (m³)	199 265	233 380
Flotte de Rothenburg (au 31.12.)	71	72
Flotte de Chavornay (au 31.12.)	15	15
Livraisons aux clients (nombre)	371 363	390 964
Positions de préparation ou de conditionnement	7 094 043	8 182 138

Proback AG

en CHF 1000	2020	2019
Finances		
Contribution de Pistor AG	676	598
Chiffre d'affaires extérieur	322	224
Cash flow	53	37
Bénéfice annuel / Perte annuelle	1	-2
Personnel		
Effectif du personnel (au 31.12.)	8	6
Conversion en postes à plein temps	5	3

Fairtrade SA

en CHF 1 000	2020	2019
Finances		
Chiffre d'affaires	22 380	25 670
Cash flow	330	289
Bénéfice annuel	325	267
Dividende à Pistor Holding Genossenschaft	450	350
Personnel		
Effectif du personnel (au 31.12.)	4	4
Conversion en postes à plein temps	3	3

Contact



PISTOY

proback fairtrade

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, Zurich; 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.



«Les réclamations des clients sont moins nombreuses, mais plus complexes. Je reçois plus de demandes de retour de produits dues au coronavirus.» Jonas Koch, collaborateur Assurance qualité/sécurité alimentaire



«Je réduis au strict minimum les visites personnelles aux clients. Je conseille mes clients principalement par téléphone et par e-mail.» Nadia Läser, conseillère de vente Gastronomie



«Afin d'être également présents pour les clients en télétravail, nous avons adapté nos processus de travail. Mais je préfère le contact personnel.» Norbert Steiner, ass. responsable Facturation + Débiteurs



«Ni visites, ni cours, et seulement la moitié au repas de midi en raison du télétravail: c'est pourquoi je suis en partie au chômage partiel.» Bernadette Portmann, ass. cheffe de cuisine Restaurant du personnel

