

Notre engagement

envers l'humain, les produits et notre
planète ●



Dr. Schär AG/SPA
Burgstall/Postal, août 2023

Préambule

Bienvenue à toutes et à tous !

Le monde dans lequel nous vivons connaît une évolution constante et rapide. Il est donc d'autant plus important de définir clairement qui nous sommes, ce que nous défendons et les objectifs que nous poursuivons. *Notre engagement envers l'humain, les produits et notre planète* est éclairant à cet égard. Il est l'illustration vivante de notre nature propre et de notre action et la preuve que nos efforts sont tournés vers la satisfaction des besoins de nos consommateurs et de l'environnement. Tel est l'engagement de tout un chacun au sein de la communauté internationale Dr. Schär.

Dr. Schär est né en 1922 au cœur des Alpes. Là où les cultures allemande et italienne se croisent et s'inspirent mutuellement. Tout a commencé par une rencontre entre un propriétaire de moulin et un médecin qui avait constaté dans son cabinet les problèmes qu'une mauvaise alimentation pouvait causer chez les enfants : Dr. Anton Schär.

Depuis un siècle, nous avons à cœur d'offrir à nos consommateurs un accompagnement global. Nous n'avons jamais cessé de développer et d'élargir notre offre de produits – des produits sûrs et délicieux destinés aux personnes ayant des besoins nutritionnels particuliers. Nous œuvrons pour le bien-être de nos consommateurs. Parce que nous sommes proches d'eux, ils sont notre source d'inspiration en matière d'innovation et de développement.

Aujourd'hui, nous pouvons être fiers de quatre décennies de succès dans le domaine des aliments sans gluten – le pilier fondateur de notre entreprise et celui qui reste à ce jour notre domaine de spécialisation principal. C'est avec la même passion et le même dévouement que nous avons investi d'autres domaines nutritionnels dans le but de soutenir la santé des individus.

Nos consommateurs sont invités à relever le défi de l'adaptation de leur mode de vie aux exigences de leur changement de régime alimentaire ou « diète ».

Le mot « diète » est issu du grec ancien δίαίτα (prononcer « díaita ») et signifie « mode de vie, façon de vivre ». La diététique est un terme générique qui incluait à l'origine l'ensemble des mesures prises dans le cadre d'un mode de vie régulé et qui contribuent au maintien ou à la guérison de la santé physique et mentale.

Le changement de régime alimentaire engendre de véritables changements de mode de vie. Nous sommes convaincus que nos consommateurs ne doivent pas rester seuls face à ce bouleversement. Ils ont besoin d'arguments clairs pour faire la part des choses entre ce qui est bon pour eux et ce qu'il convient d'éviter. C'est pourquoi nous leur proposons des produits et des

services appropriés de très haute qualité et les accompagnons par le biais d'une communication claire et toujours positive.

Nos valeurs de responsabilité, de progrès et de proximité façonnent notre culture d'entreprise. Elles constituent une promesse vis-à-vis de nos consommateurs, une exigence envers nous-mêmes et une obligation en termes de durabilité.

La responsabilité personnelle ne connaît pas de hiérarchie. C'est pourquoi nous attendons de chacune et de chacun d'entre nous qu'elle ou il agisse de manière responsable et en toute conscience. Nous respectons les opinions de chacun et sommes favorables aux discussions ouvertes, que nous jugeons comme le meilleur moyen de faire avancer les choses. Notre climat d'entreprise repose sur la transparence et le respect, notre travail est clairement structuré et notre démarche est invariablement tournée vers l'objectif à atteindre.

Aux côtés de nos collaborateurs engagés et de nos partenaires professionnels – notamment les fournisseurs et les distributeurs –, nous élaborons et produisons des aliments savoureux qui invitent au partage. Indépendamment des besoins nutritionnels individuels de chacune et chacun, il nous tient à cœur de proposer jour après jour un petit quelque chose en plus. Découvrez comment nous nous y prenons au fil des pages suivantes.

Cordiales salutations,

Ulrich Ladurner et Hannes Berger

Fondateur et président | CEO



Sommaire

Préambule

Vision, mission et innovation

1. L'humain

- 1.1 Responsabilité, progrès et proximité
- 1.2 Une entreprise – une équipe
- 1.3 Nous défendons le bien-être commun
- 1.4 Conformité légale

2. Nos produits

- 2.1 Nous sommes engagés de bout en bout en faveur de la qualité
- 2.2 Notre engagement en faveur de la sécurité
- 2.3 L'innovation dans tous les domaines

3. L'environnement

- 3.1 Pour un monde plus vert
- 3.2 Un engagement commun pour la réduction de notre empreinte carbone
- 3.3 Le respect de la vie animale
- 3.4 Notre « filiera accompagnata » au service d'une gestion durable

Deux remarques préliminaires :

Pour des raisons de lisibilité, la forme masculine employée dans ce document désigne d'une manière générale les personnes des divers genres (masculin générique).

Les visuels contenus dans cette publication montrent des collaborateurs, des membres de leurs familles ou des partenaires de Dr. Schär. Les exceptions sont mentionnées avec l'autorisation du détenteur du copyright.

– Soupe populaire : Shutterstock, ID : 1218132919

– Jeune fille avec semis : ID : 38104181, copyright : yarruta

– Homme debout sur un rocher, les bras ouverts : HQuality, Shutterstock, ID : 709483576

Vision, mission et maxime

L'objectif vers lequel nous tendons, ce qui nous pousse à aller de l'avant et les méthodes que nous appliquons pour atteindre notre objectif sont gravés dans notre charte.

Notre vision

Nous sommes le premier choix au monde pour nos consommateurs, car nous sommes proches d'eux et proposons des produits innovants, savoureux et de la plus haute qualité.

Notre mission

Nous améliorons la vie des personnes qui ont des besoins nutritionnels spécifiques.

Maxime

L'innovation est notre moyen de remplir notre mission et de nous rapprocher de notre vision à chaque étape.

L'esprit d'innovation est notre attitude. Nous sommes attentifs et ambitieux pour comprendre les besoins locaux et identifier les nouvelles exigences. Nous travaillons avec des scientifiques indépendants et investissons dans notre propre recherche et développement pour améliorer continuellement nos produits et en développer de nouveaux.

La qualité est, et sera toujours en cœur de nos préoccupations. Pour nous, un produit n'est une innovation que s'il améliore la vie de nos consommateurs.

En partant de ce principe, nous lançons des innovations sur le marché pour améliorer la vie de nos consommateurs ayant des besoins nutritionnels spécifiques et pour le succès de notre entreprise.

1. L'humain

« Améliorer le quotidien des personnes ayant des besoins nutritionnels spécifiques a toujours été notre mission. » Ulrich Ladurner

Toute notre action est guidée par la mission que nous nous sommes fixée. Au sein de la communauté internationale Dr. Schär, chacune et chacun s'engage à la faire vivre jour après jour.

Aussi bien nos fidèles collaborateurs qualifiés que nos partenaires et nos fournisseurs dignes de confiance. Agriculteurs, meuniers, nutritionnistes, médecins, chercheurs scientifiques et inspecteurs en assurance qualité, bref, toutes les personnes incontournables pour nous et pour la qualité de nos produits partagent la conviction que manger devrait toujours être une expérience sûre et agréable.

De surcroît, nous sommes toutes et tous liés par la conviction que nos actions doivent être guidées par nos valeurs, le respect mutuel et l'observation des lois et règlements en vigueur. Telle est la recette de notre croissance à long terme et de la pérennité de notre succès.

1.1 Responsabilité, progrès et proximité

Notre entreprise est présente aux quatre coins de la planète, c'est pourquoi communiquer dans différentes langues est pour nous quelque chose de naturel. Mais il y a une langue qui nous unit toutes et tous : nos valeurs. Elles forment notre socle, sont le gage de notre stabilité et guident toute notre action. Elles engagent toutes les personnes qui travaillent pour et avec Dr. Schär.

La **responsabilité** est le socle de toute action efficace. Nous assumons la responsabilité du bien-être de nos consommateurs. Nous agissons de manière responsable et utilisons nos ressources de manière consciencieuse afin que nos produits et nos services procurent un maximum de bienfaits à nos consommateurs.

Le **progrès** est le moteur de notre développement. Grâce à notre esprit d'innovation, nous améliorons la vie de nos consommateurs. Nous sommes toujours ouverts d'esprit, engagés et passionnés par l'innovation. Pour nous, le progrès consiste à inspirer nos consommateurs jour après jour.

La **proximité** est gage de qualité. Nous nous rapprochons de nos consommateurs au travers de nos actions et de nos services. Nous collons à l'actualité de nos marchés et nous échangeons régulièrement des idées les uns avec les autres. Tout cela nous permet d'acquérir une compréhension fine des besoins de nos consommateurs – et c'est précisément sur cette base que nous mettons au point des produits et des services qui améliorent leur existence. Telle est la clé de notre succès.

Nous sommes toutes et tous appelés à faire vivre nos valeurs et à les appliquer dans tout ce que nous entreprenons, tant en interne qu'à l'extérieur de l'entreprise.



1.2 Une entreprise – une équipe

« Les hommes et les femmes sont notre force. Et les consommateurs sont au cœur de notre action. » Werner Strobl, Chief Sales Officer Europe & Export

En tant qu'entreprise familiale, nous cultivons le vivre-ensemble et le respect individuel. Quel que soit notre interlocuteur – collaborateur, manager, fournisseur ou partenaire –, nos relations reposent toujours sur l'honnêteté, l'équité et la confiance mutuelles. Et nous agissons toujours dans le respect des directives et de la législation en vigueur.

Nous aimons, respectons et portons haut et fort la diversité. En d'autres mots : nous rejetons toute forme de discrimination fondée sur la couleur, le sexe, l'âge, l'origine nationale, la religion, l'orientation sexuelle, l'identité de genre et le handicap.

Nous formons une communauté internationale à laquelle chacune et chacun apporte une contribution essentielle : nos collaborateurs, nos consommateurs, nos fournisseurs et nos partenaires commerciaux. Notre entreprise s'enrichit de la coopération et de la collaboration, parce que, ensemble, nous pouvons faire plus.



Que signifie pour moi le fait d'appartenir à la communauté Dr. Schär ?

Que ce soit vis-à-vis de nos collaborateurs, de nos fournisseurs ou de nos partenaires, notre esprit de collégialité et la poursuite de nos activités reposent sur les principes suivants :

- ✓ Nos relations reposent sur des principes de respect, d'équité et d'honnêteté les uns envers les autres.
- ✓ Nous plaçons toujours nos consommateurs au centre de nos préoccupations.



Nous prenons soin de nos collaborateurs

« Chez Dr. Schär, le développement personnel est axé sur trois critères : le savoir-faire professionnel, l'expérience et la performance. Quiconque fait preuve d'engagement peut accomplir de grandes choses. Toutes celles et tous ceux qui sont prêts à prendre des responsabilités ont toute leur place dans notre entreprise pour réussir sur le plan professionnel. » Ulrich Ladurner

Une entreprise est le reflet des hommes et des femmes qui y travaillent. Nous instaurons une atmosphère de travail positive dans laquelle chacun est incité à donner le meilleur de lui-même. Un environnement qui met l'accent sur la créativité, la loyauté, la fiabilité et le sens des

responsabilités. Nous poursuivons toutes et tous le même objectif, nous sommes ambitieux et aimons relever les défis professionnels. Au cas où des conflits surviennent, nous les traitons ouvertement et avec honnêteté. Notre offre de formations de base et de formations continues apporte à nos collaborateurs des opportunités d'évolution. Lorsque nous grandissons en tant qu'individus, nous grandissons aussi en tant qu'entreprise.

Fidèles à nos valeurs et à nos principes, nous proposons à nos collaborateurs un large éventail de prestations attrayantes.

- À cet égard, nous avons à cœur de répondre aux attentes de nos collaborateurs et de promouvoir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. En fonction du profil de poste et des politiques locales, il est possible de travailler selon des horaires flexibles ou depuis son domicile. Sur certains de nos sites, nous disposons d'une cantine et de garderies pour les enfants en bas âge. En fonction des effectifs de chaque site et des locaux disponibles, nous proposons notamment des cours de yoga et d'autres activités sportives. Sur un certain nombre de sites du groupe, nous proposons également une assurance maladie complémentaire.
- Pour le développement professionnel et personnel de tous nos collaborateurs, notre propre académie Dr. Schär propose des programmes de formation sur mesure dans un environnement d'apprentissage optimal. Cette offre permet notamment à nos collaborateurs d'approfondir leurs connaissances et d'apprendre de nouvelles langues.
- Notre programme « Intercompany Exchange » permet d'ouvrir de nouvelles opportunités et de nouvelles perspectives. Dans le cadre d'un projet et sur la base de leurs propres savoir-faire, de leur besoin d'évolution ou de leur expérience, les collaborateurs peuvent participer à ces échanges.
- La nutrition est au cœur de toute notre action, c'est pourquoi nous pensons qu'il est important que chacune et chacun au sein de l'entreprise possèdent au moins des bases dans ce domaine. Nous organisons des initiatives et des événements et invitons des experts à donner des conférences sur différents sujets liés à ce domaine.
- Un bon esprit d'équipe engendre une atmosphère de travail positive. Tout au long de l'année, nous proposons diverses activités sportives et organisons des fêtes de Noël et d'autres types d'événement sur chacun de nos sites. Cela nous aide à grandir ensemble pour mieux aborder l'avenir.



Qu'est-ce que cela signifie pour moi en tant que collaborateur ?

- ✓ Je me sens responsable vis-à-vis des parties prenantes internes et externes et je suis fier de mon engagement professionnel vis-à-vis de l'entreprise Dr. Schär.
- ✓ Dans tout ce que j'accomplis, je vise la meilleure qualité possible et je participe de manière proactive à d'autres programmes d'apprentissage et de formation.
- ✓ Je fais de mon mieux pour résoudre les problèmes, corriger les erreurs et apaiser les conflits de manière honnête, réfléchie et positive.
- ✓ J'apporte mon soutien aux personnes qui ont besoin d'aide et je signale tout cas de harcèlement ou de discrimination à mon supérieur hiérarchique.

Nos consommateurs sont au cœur de toute notre attention

« Mieux nous comprenons et nous écoutons nos consommateurs, meilleurs sont nos produits et services. » Hansjörg Prast, Chief Marketing Officer

La proximité avec nos consommateurs est un principe fondamental. Elle fait partie intégrante de notre activité depuis notre fondation. Nous entendons aborder nos consommateurs de manière ciblée, mieux les connaître, les impliquer et les comprendre, afin de répondre à leurs besoins nutritionnels spécifiques. Grâce à des produits de qualité, savoureux et sûrs, ainsi qu'à des services utiles et des informations précieuses, nous facilitons leur quotidien et le rendons plus agréable.

Les échanges nourris avec nos consommateurs sont également une source d'idées nouvelles et d'innovations. Nous nous efforçons inlassablement de comprendre leurs attentes et leurs besoins, afin de leur proposer de nouvelles solutions qui les raviront, les satisferont, voire les surprendront. Nous prêtons une oreille toujours attentive à nos consommateurs et observons leur comportement de près. C'est cela qui nous permet d'identifier non seulement les produits et services auxquels ils aspirent, mais aussi les questions qui leur tiennent particulièrement à cœur.

Nous restons en contact avec nos consommateurs – même après leur achat. Grâce à nos équipes de service hautement qualifiées, nos consommateurs du monde entier peuvent nous contacter à tout moment sur notre numéro de téléphone gratuit, par e-mail, ou encore sur notre site web, via les réseaux sociaux ou le chat en direct. Nous parlons la même langue qu'eux – en toute circonstance ! Nous sommes à l'écoute et nous faisons tout notre possible pour répondre à chaque demande par des conseils professionnels et pertinents. Notre service nutrition fournit aux consommateurs des services utiles comme nos coffrets de bienvenue, lesquels contiennent des informations pertinentes et utiles pour les personnes désireuses d'adopter un nouveau régime alimentaire. Nos diététiciens sont toujours disponibles pour répondre à leurs questions. Nous sommes ouverts à tout commentaire et à toute demande. De même, toute idée et toute suggestion sont toujours les bienvenues, car elles ne peuvent que nous enrichir.



Une gestion du personnel fondée sur les valeurs

« Affichez votre enthousiasme vis-à-vis des collaborateurs. Parce qu'ils connaissent leur travail et contribuent positivement au développement de l'entreprise. Ils méritent des espaces de liberté. » Ulrich Ladurner

Forts d'une culture d'encadrement fondée sur nos valeurs et fidèles à notre mission et notre vision, nous entendons guider Dr. Schär sur la voie de l'avenir. Cela signifie d'une part, que nous n'avons cessé d'exposer à nos équipes les motivations de nos activités et nos objectifs. Cela passe aussi par la prise en compte des avis des autres et par le fait d'assumer la responsabilité de nos décisions. Cela suppose enfin le maintien de bonnes relations et d'un dialogue nourri. Nous encourageons chacune et chacun à s'exprimer ouvertement et en toute franchise sur nos marges d'amélioration. Nous ne nous cachons pas derrière nos faiblesses ou nos erreurs ; nous les abordons au contraire au travers d'une approche critique constructive.

Nous sommes conscients que nous exigeons beaucoup de nos collaborateurs aux postes de direction. C'est pourquoi nous proposons une formation intensive aux nouveaux cadres dirigeants, afin de nous assurer qu'ils disposent des compétences nécessaires pour mener à bien leur mission.

Par ailleurs, nous contrôlons les performances et les objectifs de nos collaborateurs grâce à des évaluations régulières de performance formelles et documentées, dont l'objectif est de définir, de suivre et de déterminer dans quelle mesure chaque personne atteint ses objectifs de développement immédiats et à long terme. Elles sont également l'occasion pour les collaborateurs

de donner leur avis sur les questions qui les concernent. Qu'il s'agisse des conditions de travail, de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ou de la collaboration au sein de l'équipe, nous encourageons un dialogue franc et ouvert.

L'honnêteté est une grande force. Elle nous aide à reconnaître les erreurs à temps et à éviter qu'elles ne se produisent. En gardant un œil sur notre manière d'accomplir nos propres tâches, ainsi que sur le résultat final, nous contribuons toutes et tous à l'identification et à l'atténuation des risques. Lorsqu'une erreur se produit, ce qui arrive naturellement de temps en temps – nous sommes tous humains ! –, nous la prenons comme une occasion d'en tirer des leçons et de nous améliorer.



Qu'est-ce que cela signifie pour moi en tant que manager ?

- ✓ Je dirige mon équipe en accord avec les valeurs de notre entreprise. Si mon équipe grandit, alors je grandis aussi. Je travaille pour mon équipe autant qu'elle travaille pour moi.
- ✓ J'apprécie les commentaires et je m'engage à les recevoir ou à en émettre moi-même de manière constructive et ouverte. J'accepte les opinions des membres de mon équipe et je les inclue dans mes propres réflexions.
- ✓ Je pratique la gestion des risques et je reste constamment concentré sur les solutions.
- ✓ Je résous les conflits de manière équitable et de la manière la plus favorable pour mon équipe et mon entreprise.
- ✓ J'agis comme un modèle pour les membres de mon équipe et je veille à ce que nos actions soient claires pour toutes et tous. J'encourage les membres de mon équipe à prendre les devants et à adhérer à une démarche entrepreneuriale.
- ✓ Je contribue activement à l'amélioration de notre système de management.



Politique de sécurité au travail

La sécurité sur le lieu de travail et la santé de nos collaborateurs sont notre priorité absolue. Le système de management de la sécurité au travail de notre entreprise s'inscrit dans notre système de gestion intégré et satisfait aux exigences de la norme ISO 45001. Toutes les activités de l'entreprise sont conçues pour assurer la plus grande protection possible des collaborateurs et de leur santé, et pour satisfaire et mettre en œuvre des exigences légales qui vont au-delà de la norme minimale

Nous consacrons nos efforts à l'amélioration continue de nos performances en matière de santé et de sécurité au travail. Notre objectif essentiel est de réduire au minimum les risques et les accidents physiques sur le lieu de travail au travers de la prévention, de même que de renforcer la sensibilisation de nos collaborateurs aux risques pour la santé et la sécurité en encourageant l'autonomie et en incitant les individus à assumer la responsabilité de leurs propres actes. Pour ce faire, nous donnons à nos collaborateurs des instructions et leur délivrons des formations comme, par exemple, les « Journées de la sécurité » que nous organisons chaque année. Ces mesures permettent de sensibiliser les individus aux risques et les incitent à soumettre des suggestions d'amélioration. Le Conseil d'administration soutient le management de la sécurité au travail en fournissant les ressources et l'infrastructure nécessaires et en fixant des objectifs opérationnels en matière de protection de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail. Tous les postes de travail de nos bureaux sont conformes aux directives en matière d'ergonomie et font l'objet de contrôles continus. Nous mettons un point d'honneur à garantir à nos collaborateurs un environnement de

travail sain et sans risque. Ce faisant, nous veillons à préserver la qualité de l'air et à offrir de bonnes conditions d'éclairage, nous utilisons des matériaux naturels et, partout où cela est possible, nous donnons accès à des espaces verts extérieurs.

Nos règles de sécurité s'appliquent à l'ensemble de l'entreprise. Sur les sites de production avec des équipes en roulement, nous garantissons les conditions de travail les plus saines possibles, avec des périodes de travail par rotation et une bonne climatisation intérieure. Nous surveillons en permanence les niveaux de bruit ainsi que la qualité de l'éclairage. Nos collaborateurs se voient par ailleurs proposer des examens médicaux réguliers, en conformité avec les exigences légales. Nous veillons à ce que les équipements de protection individuelle soient constamment à jour et à ce que les vêtements de travail adaptés soient toujours disponibles en quantité suffisante. Nous inspectons l'ensemble de nos processus afin d'identifier les risques de sécurité potentiels et mettons continuellement à jour nos évaluations des risques.

Notre équipe dirigeante surveille en permanence les chiffres des accidents et les communique. Nous sommes en mesure d'affirmer que nous sommes parvenus à réduire à un niveau bas et stable le nombre d'accidents du travail grâce à des mesures préventives telles que des analyses de risques et des formations du personnel ciblées.



Qu'est-ce que cela signifie pour moi en tant que collaborateur ?

- ✓ Je dois m'informer sur nos règles de santé et de sécurité, et les observer.
- ✓ Je dois faire preuve de prudence et d'une grande attention dans tout ce que j'accomplis – et j'agis sous ma propre responsabilité.
- ✓ Si je constate un risque, je dois le signaler. Je ne dois pas hésiter à faire des suggestions d'amélioration.
- ✓ En cas d'urgence, j'observe le plan d'urgence fourni sur chaque site et porter assistance.



Nos fournisseurs sont nos partenaires pour la qualité dès le départ

« Nous considérons nos relations avec nos précieux fournisseurs et distributeurs comme une démarche commune visant à proposer des ingrédients de qualité. »

Armin Santa, Head of Corporate Purchasing

La confiance est la base de toute relation. L'instauration et le maintien de bonnes relations entre une entreprise comme la nôtre et ses fournisseurs et distributeurs passent par le respect de valeurs éthiques partagées. C'est pourquoi nos partenaires sont triés sur le volet avec, comme critère de sélection, l'application de méthodes de travail conformes à nos propres valeurs sociales, environnementales et économiques et l'aptitude à répondre à nos exigences en matière de qualité et d'innovation. Nous les accueillons au sein de notre entreprise avec la volonté d'établir avec eux des relations durables.

La façon dont nous choisissons nos nouveaux fournisseurs est dictée par un ensemble de critères de qualité bien définis et systématiquement complétés par des audits sur site. Afin de nous assurer que nos exigences de qualité strictes soient bien respectées à chaque étape de notre collaboration, nous évaluons en permanence les performances et les normes de nos fournisseurs. De cette façon, nous pouvons identifier ensemble les potentiels d'amélioration et minimiser les risques.

Nous attachons une grande importance au dialogue d'égal à égal dans la mesure où il favorise des échanges constructifs, nous aide à agir de manière transparente, à prendre des décisions claires et évidentes, et nous donne la certitude que nous pouvons compter les uns sur les autres. Les expériences communes autour de notre action commune sur des projets concrets améliorent notre compréhension mutuelle. Grâce à de nombreuses années de collaboration étroite avec nos fournisseurs, nous apprenons à nous connaître sur le bout des doigts. C'est ainsi que naissent des relations qui durent souvent des décennies et qui assurent en continu la meilleure qualité.



Comment coopérons-nous avec les fournisseurs?

- ✓ Nous traitons l'ensemble de nos fournisseurs comme des partenaires et communiquons de manière transparente, respectueuse et orientée solutions.
- ✓ Par ailleurs, nous suivons chaque étape de la chaîne de valeur, « du champ à l'assiette ».



Nos partenaires commerciaux constituent l'interface avec nos consommateurs

« La relation avec nos partenaires commerciaux se distingue par l'accent mis sur les besoins de nos consommateurs et par un objectif commun clair : répondre au mieux à leurs attentes, voire les dépasser. La satisfaction des consommateurs est ce qui nous unit. Notre collaboration se fait d'égal à égal, nous partageons ensemble des valeurs, des avancées et des succès ».

Werner Strobl, Chief Regional Officer Europe & Export

Des relations bonnes et durables avec nos partenaires commerciaux contribuent à améliorer la vie de nos consommateurs. Nos consommateurs font confiance à la qualité de nos produits et sont des utilisateurs fidèles et réguliers. Une chose que nos partenaires commerciaux apprécient également. Ils sont l'interface finale avec nos consommateurs et jouent un rôle déterminant pour que nos produits d'excellente qualité parviennent chaque jour sur la table de nos consommateurs. C'est au point de vente que se décide si nos produits sont appréciés par les consommateurs et comment ils sont perçus.

Nos produits sont présents dans plus de 100 pays dans les rayons de nos partenaires du commerce alimentaire de détail, dans les pharmacies, les magasins diététiques, les drogueries, les boutiques sans gluten et sont proposés aussi dans les hôtels, les restaurants, les hôpitaux et les compagnies aériennes.

La disponibilité de nos produits est extrêmement importante pour nos consommateurs en raison de leurs besoins nutritionnels particuliers et constitue donc une priorité absolue. Nous aspirons à être présents partout où les consommateurs nous cherchent. Cet objectif ne peut être atteint sans nos partenaires de la distribution. Ils contribuent ainsi largement à la satisfaction de nos consommateurs. La concentration constante en commun sur la « maximisation de la satisfaction des clients » garantit la réussite – pour nous et pour nos partenaires commerciaux.

En tant que leader du marché et expert dans notre segment de niche, nous partageons volontiers nos connaissances avec nos partenaires afin d'obtenir le meilleur pour nos consommateurs au point de vente et d'ouvrir de nouvelles voies. Chez un bon nombre de nos partenaires, nous jouissons donc pour notre catégorie du statut de « Category Captains », c'est-à-dire d'acteur « à l'écoute des consommateurs » – un hommage pour nous.

La collaboration avec nos partenaires de distribution se caractérise par une estime mutuelle et une coopération respectueuse d'égal à égal. Même dans les négociations difficiles, le fair-play va de soi. Nous entretenons nos relations commerciales pour les faire avancer de manière durable et fructueusement sur la base de nos objectifs communs. Nous obtenons ainsi une situation « gagnant-gagnant » dans le triangle formé par nos consommateurs, nos partenaires commerciaux et nous-mêmes.

L'action en faveur du développement durable est de plus en plus importante. Grâce à un « agenda du développement durable » spécifique, nous développons des mesures en collaboration avec nos partenaires et contribuons ainsi chaque jour à réduire peu à peu notre empreinte écologique.



Comment travaillons-nous avec nos partenaires commerciaux ?

- ✓ Nous visons à établir des relations commerciales avec nos partenaires qui reposent sur les mêmes valeurs et les mêmes critères de qualité.
- ✓ Nous travaillons main dans la main avec nos partenaires commerciaux pour offrir à nos consommateurs le choix le plus large possible de produits sans gluten, toutes catégories confondues, et ainsi rendre leur quotidien meilleur.
- ✓ Nous apportons notre connaissance des consommateurs et du marché de manière proactive afin de nous assurer des succès communs.
- ✓ Dans l'intérêt de nos consommateurs, nous misons sur une collaboration durable et à long terme avec nos partenaires commerciaux. Le succès commun est l'objectif de notre action, car c'est la seule façon de créer de la valeur ajoutée et de satisfaire les consommateurs.

Nos partenaires de choix : les représentants du système de santé

Une entreprise comme la nôtre n'agit jamais seule. La coopération avec les médecins, les nutritionnistes, les associations de patients et les associations professionnelles joue un rôle déterminant pour nous. Au fil du temps, nous avons établi avec nos partenaires des relations à long terme fondées sur la confiance ainsi que sur des principes éthiques communs. Nous nourrissons le souhait que tous nos partenaires partagent nos valeurs d'entreprise.

Nos partenariats nous permettent d'étendre et d'approfondir nos travaux et notre engagement dans des domaines scientifiques, médiatiques et cliniques. Nous travaillons avec des représentants de toutes les disciplines qui revêtent un enjeu pour notre entreprise. Il s'agit notamment de la nutrition sans gluten, de la nutrition pour les personnes souffrant d'insuffisance rénale et du régime cétogène. Les besoins du consommateur sont toujours au cœur de nos préoccupations. Pour faire en sorte qu'ils aient accès aux meilleurs produits et aux meilleurs traitements, nous soutenons la formation continue médicale et la recherche scientifique, et nous sollicitons de leur part des retours d'information, ainsi que des conseils sur nos produits et services. Notre service Nutrition interne travaille main dans la main avec les représentants du système de santé.

La recherche et le développement au service de l'innovation sont les pierres angulaires de notre action tournée vers l'avenir et les consommateurs. C'est pour nous le seul moyen de conserver une longueur d'avance sur les besoins de nos consommateurs, leurs exigences et les tendances du marché. Notre coopération avec les représentants du monde de la science, tels que les universités, les centres de recherche et les institutions scientifiques, est polyvalente et offre des avantages mutuels. Nous soutenons des événements pédagogiques, organisons des comités consultatifs et agissons en tant que consultants. Nous finançons également des projets de recherche dans des

domaines susceptibles de présenter, aujourd'hui ou demain, un intérêt pour notre entreprise, nous octroyons des bourses d'études et des parrainages. Notre Dr. Schär Institute est une plateforme de soutien à la recherche et à la transmission du savoir plébiscitée par la communauté des professionnels de la nutrition. Pour de plus amples informations, rendez-vous ici : <https://www.drschaer.com/fr/institute/home>.



Concrètement, quelle forme prend chez Dr. Schär la coopération avec les professionnels de la santé ?

- ✓ Nous communiquons avec nos partenaires sur un pied d'égalité. Nos relations sont fondées sur le respect et la transparence.
- ✓ Dans tous nos partenariats, notre préoccupation suprême est de produire des résultats bénéfiques pour les patients ou les professionnels de la santé. Nous n'accordons jamais de faveurs personnelles ou d'avantages illicites à aucun de nos partenaires.
- ✓ Nous veillons à ce que le transfert de connaissances via nos plateformes et nos canaux de communication soit fondé sur la science et qu'il soit neutre et attesté.



1.3 Nous défendons le bien-être commun

Nous sommes une entreprise mondiale avec des ancrages régionaux solides. Dans la droite ligne de notre stratégie d'entreprise, nous mettons un point d'honneur à tisser de bonnes relations avec les individus et les lieux où nous opérons – pour nous cela s'impose comme une évidence. Depuis de nombreuses années, nous apportons notre soutien à un large éventail de projets locaux, notamment à destination d'associations artistiques et sportives : c'est ainsi que nous manifestons notre estime et notre solidarité envers nos communautés locales.

Toutes nos usines de production en Europe et aux États-Unis soutiennent les banques alimentaires locales, et la plupart d'entre elles font partie du réseau de la FEBA (Fédération européenne des banques alimentaires).



1.4 Conformité légale

Chez Dr. Schär, nous nous engageons à conduire nos affaires sur un mode équitable et transparent, fondé sur les prescriptions et les lois locales applicables sur tous les marchés où nous opérons. Nous coopérons essentiellement avec des fournisseurs ayant obtenu des certifications telles que le BRCGS Global Standard for Food Safety, les International Featured Standards (IFS), le Food Safety System Certification (FSSC) et le programme de certification Safe Quality Food (SQF). Lorsque cette exigence n'est pas satisfaite, nous effectuons un audit du fournisseur.

Règles internationales du travail

Nous opérons dans le monde entier en conformité avec les normes internationales du travail et aux normes sociales. Nous menons nos activités sur la base des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT), de la Déclaration universelle des droits de l'homme et de la Déclaration des droits de l'enfant des Nations unies (ONU), ainsi que des Principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) pour les entreprises multinationales.

Nous promouvons des conditions de travail équitables et respectons toutes les réglementations et interdictions applicables en matière de corruption, de pots-de-vin, de fraude et d'extorsion. Pour nous, respecter l'intégrité dans la conduite des affaires se traduit également par le fait que nous

respectons les droits des marques et des brevets et que nous renonçons à copier les concepts à succès d'autres acteurs du marché.

Nos sociétés sont certifiées. Les certificats sont soumis à divers contrôles et audits externes et peuvent être consultés sur le site web de Dr. Schär. De surcroît, nous disposons pour chaque certification d'un plan annuel avec des objectifs pertinents, de même que d'un plan stratégique quinquennal assorti d'objectifs et d'un calendrier, avec une équipe dédiée chargée d'en assumer la responsabilité.

Intégrité et comportement approprié

L'intégrité est essentielle pour asseoir notre succès sur le long terme. Nous menons nos activités conformément aux lois et aux politiques applicables. Nous traitons les intérêts de nos actionnaires, de nos consommateurs, de nos collaborateurs, de nos fournisseurs de services, des autorités gouvernementales, des régulateurs et de la société dans son ensemble avec respect.

Nous protégeons les biens, les systèmes et les informations de notre entreprise. Nous nous refusons à les utiliser de manière inappropriée et veillons à ce qu'ils soient utilisés correctement.

Information et communication

Nous fournissons des informations précises et fiables à nos consommateurs afin de leur permettre de prendre des décisions conscientes concernant leur alimentation. Nous ne faisons pas de promesses trompeuses, mais axons notre communication sur les avantages fonctionnels et émotionnels de nos produits. Les informations et les allégations relatives à nos produits sont rigoureuses, transparentes et scientifiquement prouvées. Le fondement et le modèle de notre communication numérique repose sur le principe d'un échange personnel avec nos consommateurs, en phase avec nos valeurs.

Protection des données

Nous protégeons les données personnelles de nos consommateurs, partenaires, fournisseurs et collaborateurs conformément aux lois nationales et internationales sur la protection des données, y compris le règlement européen no 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD). Nous apportons le plus grand soin à la mise en place et à la gestion de nos bases de données, et nous prenons en compte les normes internationales de sécurité de l'information, telles que la norme ISO/IEC 27001.

En ce qui concerne la protection des informations, nous utilisons un RMS (Rights Management Service) afin de renforcer considérablement la protection du « savoir-faire » industriel grâce à un processus de classification et de cryptage automatique des documents électroniques et des e-mails.

Conformité

Nous aspirons à une culture de « conformité » exemplaire et nous nous évertuons à l'optimiser en permanence. À cette fin, nous avons mis en place un système de « lanceur d'alerte » (whistleblowing) interne qui attire l'attention sur les éventuels dysfonctionnements et erreurs de comportement. Les chefs de service de Dr. Schär AG ont été formés à ce système. Grâce à notre système de suggestions interne (Idealab), notre personnel en Italie, en Allemagne, en Autriche, au Royaume-Uni et en Espagne est libre de soumettre des propositions sur tous les sujets qui les concernent, y compris sur la protection de l'environnement et la sécurité au travail. Nous envisageons d'étendre ce système à tous nos autres sites.



Que dois-je faire si je constate un comportement non conforme ?

- ✓ Si vous avez connaissance d'irrégularités ou de comportements non conformes de la part d'un collègue, nous vous invitons à prendre des mesures immédiates et à en informer votre supérieur hiérarchique. Les personnes domiciliées en Italie peuvent signaler les incidents également de manière anonyme via l'adresse électronique de notre service de conformité : whistleblowing@drschaer.com
- ✓ Veuillez signaler également tout constat ou suspicion de non-conformité de la part de nos fournisseurs ou partenaires. Notre autorité de conformité les en informera et leur demandera d'examiner l'incident et de remédier au problème le plus tôt possible et dans un délai convenu.



2. Nos produits

« Chaque repas est composé d'un mélange unique d'ingrédients avec des composants physiques mais aussi émotionnels. Plus la variété et la qualité de ces ingrédients sont élevées, plus notre repas est riche et complet. » Jacqueline Pante, Director of Corporate Nutrition Service

Chez Dr. Schär, nous élaborons nos produits alimentaires avec amour et une attention particulière envers toutes les personnes qui décident de changer d'alimentation ou qui ont besoin d'un régime différent – que ce soit pour des raisons nutritionnelles particulières ou simplement pour des raisons de choix alimentaires personnels. Notre mission consiste à faire que ce changement soit aussi facile et agréable que possible, et à aider les personnes à améliorer leur qualité de vie par la même occasion.

Nous attachons une énorme importance à la qualité de nos produits et au goût. Avec plus de 250 produits et des marques de premier plan comme Schär, Flavis et Kanso, nous répondons à un large éventail de goûts et de besoins. Dans tous nos produits, nous nous efforçons de mêler ingrédients nutritifs avec un petit quelque chose en plus. Il en résulte des plats dédiés à la *joie de vivre*. Nous veillons à ce que tous nos produits répondent aux normes de sécurité et de qualité les plus rigoureuses.

Après tout, lorsque vous vous mettez à table pour déguster un repas, vous ne recherchez pas seulement l'équilibre nutritionnel : vous voulez aussi savourer de la nourriture de qualité. Nous nous efforçons de vous proposer des produits alimentaires qui vous procurent du plaisir par leur aspect, leur goût et leur texture, qui trouvent toute leur place dans votre quotidien et dans vos repas en famille de tous les jours et – surtout – qui vous apportent joie et convivialité.



2.1 Nous sommes engagés de bout en bout en faveur de la qualité

« De la très bonne nourriture, une qualité exceptionnelle et un goût fantastique – voilà ce qui nous passionne et ce que nous proposons à nos consommateurs. »

Hannes Berger, CEO and President North America, Dr. Schär USA, Inc.

Au cœur de notre engagement en faveur de la qualité se trouve notre désir d'améliorer la qualité de vie de nos consommateurs – c'est ce que nous nous efforçons de faire jour après jour.

Nous nous engageons à produire des aliments savoureux et d'excellente qualité qui répondent aux exigences de la diététique. Nous conjugons notre savoir-faire en matière de technologie alimentaire et de nutrition à notre connaissance précise des besoins et des souhaits de nos consommateurs. Par exemple, nous développons des aliments pour des régimes équilibrés et nous œuvrons pour l'amélioration continue de nos processus et de nos systèmes de management.

Le respect de l'environnement et de la dignité humaine sont des valeurs fondamentales qui se reflètent dans tout ce que nous entreprenons. Parce que chaque action doit être marquée du sceau de la qualité.

Qualité de l'emballage et qualité du contenu

Nos équipes d'assurance qualité œuvrent pour que nous respections l'intégralité des exigences légales en matière de production de denrées alimentaires. Les contaminations croisées* peuvent être évitées grâce à un système de contrôle rigoureux et sans faille.

** Transfert indésirable de contamination, par exemple, par le biais d'agents (micro-organismes) pathogènes ou d'allergènes (contamination dans l'usine de production par des résidus d'autres produits).*

Nous veillons sans cesse à ce que chacun de nos emballages produits comporte toutes les informations requises. Les informations à l'extérieur sont aussi importantes que celles du produit à l'intérieur. Nous savons à quel point nos consommateurs se fient aux informations figurant sur l'emballage. Nous mettons donc tout en œuvre pour qu'elles soient toujours exactes et clairement compréhensibles.

Innovation

Pour nous, l'innovation consiste non seulement à mettre de point de nouveaux produits qui répondent à des besoins nutritionnels particuliers, mais également à améliorer la qualité de vie de nos consommateurs. C'est pourquoi il est fondamental pour notre processus de développement que toutes les propriétés sensorielles de nos produits soient soumises à des tests. Notre panel de dégustateurs experts est spécialement formé pour évaluer de manière critique les qualités de chaque produit en termes d'attrait sensoriel. Lorsque nos dégustateurs nous donnent le feu vert, nous savons que le cap est le bon. Ils nous aident à garantir le maintien et le développement de la qualité de tous les produits de notre gamme. Le résultat est une gamme de produits aussi savoureux que nutritifs.

Une panoplie d'exigences nutritionnelles particulières



Des produits sans gluten puisés au cœur de la nature

Les céréales naturellement sans gluten telles que le maïs, le riz, le millet, le sarrasin, l'avoine, le sorgho et le quinoa constituent le cœur de notre offre de produits sans gluten tant appréciés. Associés à de nombreux autres ingrédients de haute qualité et digestes, ils confèrent à nos produits leur goût et leur arôme incomparable. Mais, cela ne n'est pas tout, ces ingrédients ont également des effets positifs sur la qualité de l'alimentation. Nous n'ajoutons ni colorants artificiels, ni arômes artificiels, ni conservateurs artificiels. Nous nous imposons également des normes élevées et veillons tout particulièrement à minimiser la quantité de sucre, de sel et de graisses, notamment d'acides gras saturés. Nous les réduisons autant que possible afin de

favoriser une alimentation saine et équilibrée pour nos consommateurs. Ces normes sont fondées sur les directives nationales et internationales.



Nous voulons améliorer le quotidien des personnes souffrant d'insuffisance rénale chronique et les aider à retrouver la vitalité qu'elles ont peut-être

perdue. C'est pourquoi nous proposons

Alimentation pauvre en protéines et en sel pour les personnes souffrant d'insuffisance rénale chronique

une gamme de produits et services pour un régime pauvre en protéines et en sel, ainsi que des informations utiles et faciles à comprendre sur la thérapie nutritionnelle. L'objectif de cette thérapie est clair : retarder le début d'un traitement de substitution rénale (dialyse, transplantation rénale).

Le profil nutritionnel de nos produits correspond aux recommandations diététiques pour les personnes souffrant d'insuffisance rénale chronique et ne nécessitant pas de dialyse. Nous utilisons des ingrédients de haute qualité et veillons à un profil nutritionnel équilibré. Les ingrédients sont principalement basés sur des extraits de plantes naturelles et des matières premières végétales. Nos produits sont pauvres en protéines, sel, phosphore et potassium, tout en assurant une bonne source d'énergie et de fibres. Ils sont également exempts de conservateurs et ne contiennent que les additifs absolument nécessaires d'un point de vue technologique. Ici, comme pour tous nos produits, il est très important pour nous que leur qualité sensorielle soit similaire à celle des produits classiques connus. Nous mettons tout en œuvre pour optimiser sans cesse notre gamme de produits.



Préparations liquides nutritionnellement complètes, de produits modulaires et d'aliments cétogènes

Ils sont formulés de manière cétogène et enrichis en graisses TCM. Ils sont conçus pour les personnes qui suivent un régime cétogène ou contenant des TCM en raison d'une maladie. Pour les personnes souffrant d'affections spécifiques telles qu'une épilepsie sévère, il a été démontré que le régime cétogène améliorait les « situations » de crise et donc la qualité de vie.

La gamme de produit comprend des huiles et des graisses TCM, des aliments à boire, des huiles en bouteilles ainsi que des sachets, des crèmes à tartiner et d'autres formulations.



Certifications internationales

Nous assumons la responsabilité de la qualité de nos produits et, au cours de l'élaboration de nouveaux produits, non seulement nous en évaluons les aspects techniques et commerciaux, mais nous réfléchissons aussi aux répercussions éthiques et à l'impact de nos choix sur l'environnement et pour la société.

Depuis 2016, nous utilisons exclusivement de l'huile de palme certifiée durable. Conscients que nos clients peuvent avoir des avis divergents concernant l'huile de palme, nous proposons un large éventail de solutions diverses, à savoir des produits à base d'huile de palme durable, mais aussi des produits ne contenant aucune huile de palme.

En 2020, nous avons obtenu la certification UTZ. En adhérant à ce système, nous apportons notre soutien à une organisation qui vise à améliorer la culture durable du cacao de même que les conditions de travail des personnes qui travaillent dans ce secteur.

Notre entreprise dispose d'un système de gestion intégrée (SGI) dans lequel les exigences de différentes normes et standards ont été groupées en un seul système. Grâce aux synergies et aux ressources groupées, nous obtenons un système de gestion intégrée plus léger et plus efficace.

Dans toutes nos installations de production, les processus obéissent à une norme unique, avec des procédures, des exigences de qualité et des systèmes d'indicateurs de performance clés définis. Nous avons certifié nos sites de production conformément aux normes internationales de premier

plan, telles que la norme mondiale de sécurité alimentaire BRCGS Global Standard for Food Safety, BRCGS - Gluten-Free Certification Program, le programme de certification Safe Quality Food (SQF), ainsi que diverses normes ISO. En appliquant le concept HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), nous garantissons la sécurité de l'ensemble des processus de production – du champ au consommateur. Les certificats attestant la sécurité de nos produits dans le monde entier peuvent être consultés sur notre site web : <https://www.drschaer.com/fr/sites>.



2.3 Notre engagement en faveur de la sécurité

« La qualité commence dans le plus petit détail et tous les processus de l'assurance qualité sont axés sur la sécurité. » Günther Augustin, Director of Corporate Quality Assurance

Nos aliments sont d'une importance (vitale) pour nos consommateurs. Nous voulons leur offrir l'assurance que nos produits alimentaires sont non seulement sains, mais également savoureux et sûrs. C'est pourquoi nous surveillons attentivement chaque étape du processus, du champ jusqu'au point de vente. Nos équipes d'assurance qualité œuvrent inlassablement pour s'assurer que nos produits alimentaires répondent à toutes les exigences légales.

Contrôles de qualité

Nous travaillons main dans la main tant en interne qu'avec nos partenaires. Nos équipes d'assurance qualité accompagnent nos équipes de production dans la normalisation des processus. Elles surveillent et contrôlent les risques afin de s'assurer de la qualité des matières premières ainsi que des produits finis. Aux côtés de nos fournisseurs et de nos partenaires de transformation, nous veillons à fournir aux consommateurs les meilleurs produits et les plus sûrs. Une équipe mondiale de plus de 40 collaborateurs Dr. Schär spécialement formés se porte garant de la qualité et de la sécurité de la production, depuis les matières premières jusqu'au produit fini, et s'appuie pour cela sur le concept VITAL (Voluntary Incidental Trace Allergen Labelling). Pour de plus amples informations, rendez-vous ici : <https://www.drschaer.com/fr/a/controle-qualite>.

Les technologies et les processus garants de la sécurité

L'un des moyens de garantir la sécurité alimentaire consiste à développer les bonnes technologies de production en coopération avec nos fournisseurs. Nous recourons à des technologies hautement spécialisées pour l'ensemble de nos processus et nous investissons chaque année dans nos technologies afin de les maintenir à jour. La maintenance et l'entretien de nos machines et de nos installations sont assurés exclusivement par du personnel qualifié et spécialement formé. Des contrôles continus nous permettent de garantir une qualité constante de nos produits. Sur nos sites de production, les normes d'hygiène rigoureuses sont également le gage d'une sécurité irréprochable des produits. Nous proposons à nos collaborateurs ainsi qu'à nos partenaires tous les programmes de formation continue consacrés aux règles d'hygiène et de conduite prévues par la législation. Toujours en quête de perfection, nous veillons à respecter les normes de qualité élevées que nous nous sommes fixées.

Défense alimentaire

Nous sommes responsables de la sécurité des produits, et devons aussi garantir la sécurité sur nos sites de production. C'est pourquoi nous protégeons nos ingrédients et nos produits finis contre toute manipulation ou falsification intentionnelles par le biais de moyens biologiques, chimiques, physiques ou radiologiques. Parallèlement, nous sécurisons nos sites de production contre les intrusions malveillantes, le sabotage et tout autre acte intentionnel illégal. Grâce à notre concept de protection des produits, nous sommes en mesure d'identifier et de contrôler toute faille éventuelle affectant les produits ou les sites de production. Cela nous permet de minimiser les risques et de prendre les mesures préventives qui s'imposent.



2.4 L'innovation dans tous les domaines

« L'innovation est le moteur de notre développement. Nous voyons cela comme une promesse et une obligation envers nos consommateurs. Leur confiance constitue le socle de nos succès à venir. » Virna Cerne, Senior Director of Corporate Research & Development

Nous sommes toujours en mouvement. Nous améliorons sans cesse nos produits, nous élargissons notre gamme et nous développons de nouvelles solutions nutritionnelles innovantes.

Notre vision, notre engagement sans faille et nos méthodes scientifiques sont les ingrédients d'une innovation réussie. Les consommateurs sont invariablement au cœur de toute notre action. Grâce aux innovations développées par nos scientifiques dans les domaines de la nutrition médicale et de l'alimentation sans gluten, notre entreprise s'est affirmée comme un leader sur ces segments. Grâce à des procédés innovants et à une sélection rigoureuse des matières premières, nous trouvons le juste équilibre entre l'authenticité naturelle et l'élaboration de produits répondant aux exigences nutritionnelles.

Nos innovations sont précieuses. Nous ne nous contentons pas de suivre les tendances à court terme : nous mettons l'accent sur les solutions à long terme au service des personnes ayant des besoins nutritionnels particuliers. Notre démarche marketing extrêmement innovante repose à la fois sur des études de marché orientées données et sur notre créativité en matière de conception

et de design de produits. Nous savons que le succès d'hier ne garantit pas la réussite de demain, aussi nous évertuons-nous constamment à développer nos connaissances et notre savoir-faire technologiques, afin de proposer des produits leaders sur le marché. C'est pourquoi nous nous efforçons sans cesse de faire fructifier notre savoir-faire technologique et nos connaissances techniques afin de proposer des produits leaders du marché et au succès pérenne.

Le cœur de notre force d'innovation est le centre de recherche et développement de Dr. Schär. Il est situé dans l'AREA Science Park de Trieste, de renommée mondiale. Nos collaborateurs du centre de recherche et développement sont hautement qualifiés dans de multiples disciplines scientifiques et techniques. Leurs efforts portent au premier chef sur le développement de nouveaux produits en réponse à des besoins nutritionnels particuliers. Leurs recherches sont axées sur des ingrédients innovants, la formulation de nouvelles recettes, l'élaboration de nouveaux produits et de nouvelles technologies, ainsi que l'amélioration des produits existants. Les procédés techniques traditionnels tels que la fermentation ou la production de levain sont à cet égard réinterprétés pour s'adapter aux nouveaux défis d'aujourd'hui.

L'innovation est une tradition chez Dr. Schär. Nous disposons d'un programme de recherche et de développement diversifié et pérenne. Grâce à ce dernier, nous défrichons et continuons de défricher de nouveaux territoires dans la culture des céréales et le développement de produits, et nous contribuons de manière significative à une meilleure compréhension de la maladie cœliaque, de la sensibilité au gluten/blé et, d'autres questions liées à la nutrition. Notre planification sur le long terme et notre anticipation constante nous permettent d'aborder l'avenir avec des innovations qui répondent aux demandes du marché de demain en constante évolution.



3. L'environnement

Tout ce que nous entreprenons et chaque produit que nous proposons est fabriqué avec soin et passion – par amour pour l'humain et pour notre planète. En tant qu'entreprise familiale basée dans les Alpes, au carrefour des cultures germanophones et italianophones, nous nous sentons profondément liés les uns aux autres ainsi qu'à l'environnement. Nous sommes animés par un sens aigu des responsabilités envers nos consommateurs, nos collaborateurs et la nature. Pour une entreprise comme la nôtre, la protection de nos ressources naturelles n'est pas seulement une question de bon sens : elle est le fondement de nos valeurs et de notre engagement éthique. Il s'agit-là d'une préoccupation majeure qui ne cesse de nous animer, chacune et chacun d'entre nous au sein de l'entreprise. Nous voulons nous améliorer sans cesse, car il en va de la santé de ce lieu que nous partageons tous : la Terre.



3.1 Pour un monde plus vert

Nous sommes les occupants actuels de la planète Terre, nous avons donc le devoir moral de protéger l'environnement et de le laisser en bon état aux générations à venir – nos enfants et petits-enfants. Nous bénéficions tous de la préservation de notre environnement, que nous nous devons de préserver et d'améliorer – pour nos consommateurs, nos collaborateurs et notre entreprise. Aucune entreprise n'est véritablement viable si elle n'est pas également durable. Ce principe est essentiel à nos yeux. Nous avons pris pour guide les Objectifs de développement durable des Nations unies et réfléchi à la manière dont nous pouvions contribuer à les atteindre.

Pour ce faire, nous scrutons tous les aspects de notre activité afin d'identifier les potentiels d'amélioration. Nous analysons, évaluons et repensons toutes nos politiques et toutes nos actions en gardant à l'esprit les objectifs de durabilité. Cela nous oblige souvent à prendre en compte une multitude de facteurs et à recourir à des compétences dans des disciplines diverses et variées. Pour en assurer le succès, nous ne nous contentons pas d'examiner la faisabilité technique et économique de ce que nous entreprenons, nous passons également à la loupe les répercussions d'ordre éthique ainsi que l'impact sur l'environnement et la société.

Cela commence par nos usines et nos installations. Nous croyons qu'il est important de contribuer au développement durable au travers d'une utilisation efficace des ressources. C'est pourquoi nous nous sommes engagés à concevoir et à exploiter nos installations de manière à réduire au minimum les répercussions néfastes pour l'environnement. En améliorant durablement l'utilisation de l'énergie et la protection de l'environnement lors de nos activités opérationnelles, nous visons à réduire sans cesse notre consommation d'énergie, à améliorer l'efficacité énergétique et à diminuer la pollution de l'environnement.

Mesurer, évaluer, optimiser

La norme ISO 14001 pour le système de gestion de l'environnement reconnue au niveau international et la norme ISO 50001 pour le système de gestion de l'énergie sont des références en la matière et s'inscrivent dans notre système de gestion intégré. Nous fournissons les ressources nécessaires et fixons des objectifs stratégiques et opérationnels en matière d'énergie et d'environnement. Une analyse entrée-sortie est effectuée séparément pour chaque site de production certifié. Cela passe par la vérification des matériaux, de l'eau et de l'énergie. Par ailleurs, nous avons affecté à ces tâches du personnel spécialement formé. Nos équipes chargées de l'énergie et de l'environnement sont responsables de nos programmes de développement durable. Elles ont notamment pour mission de proposer à la fois des objectifs mesurables et des politiques qui permettent de réduire notre impact environnemental et d'améliorer notre performance énergétique. Chaque facteur est soigneusement pris en compte dans l'évaluation environnementale de chacune de nos usines certifiées.



3.2 Un engagement commun pour la réduction de notre empreinte carbone

Nous sommes tous tributaires de la bonne santé de l'environnement, et les actes de chacune et chacun d'entre nous contribuent à la préserver. Car il nous appartient d'améliorer notre propre qualité de vie et celle des générations futures. Nous devons être attentifs à chaque ressource que nous utilisons, et il nous appartient de poursuivre sans relâche nos efforts en vue de réduire notre impact sur l'environnement et l'empreinte carbone.

Chez Dr. Schär, nous cherchons à atteindre cet objectif par le biais de trois engagements clés. À savoir :

- la réduction constante de notre consommation énergétique,
- la diminution sensible de la production de déchets dans nos systèmes de production et nos chaînes d'approvisionnement, et
- L'optimisation de notre consommation de matières premières dans la mesure du possible, et sur l'ensemble de nos sites de production.

Dans le même temps, nous renforçons notre utilisation d'énergies et de matériaux renouvelables. Comment relevons-nous ces défis ? En voici les illustrations.

I. Moins de déchets

« Nous nous engageons à réduire et à remplacer les plastiques partout où cela est possible. » Daniele Antona, Corporate R&I – Application Research

L'emballage joue un rôle essentiel pour nos produits – nos consommateurs comptent sur nous pour leur proposer des aliments sains et sûrs. Dans le même temps, nous entendons réduire l'empreinte écologique de nos produits. Pour y parvenir, nous n'acceptons aucun compromis sur la qualité et la sécurité.

Au fil du temps, le plastique a prouvé qu'il était un matériau d'emballage sûr et hautement efficace. Or nous sommes tous conscients que toute négligence dans l'élimination de ce type de matériau peut avoir des effets extrêmement néfastes pour l'environnement. Cette considération, associée au sens des responsabilités qui nous a toujours animés, nous a amenés à repenser la façon dont nous utilisons le plastique et à étudier de nouvelles solutions pour préserver la sécurité et la conservation de nos produits, de même que les qualités sensorielles de nos aliments.

Pour nous, la voie à suivre réside dans des procédés d'emballage bien pensés. Nous attachons une énorme importance à la qualité de conditionnement de nos produits. Mais nous savons aussi que nous pouvons économiser des quantités considérables de ressources dès lors que nous n'utilisons que la quantité d'emballage strictement nécessaire pour chaque produit. C'est pourquoi, jour après jour, nous réduisons dans toute la mesure du possible la quantité de films plastiques et autres matériaux mis en œuvre. Le carton utilisé dans nos emballages est entièrement fabriqué à partir de bois issu de forêts certifiées selon les normes du FSC (Forest Stewardship Council). Aux côtés de nos fournisseurs, nous étudions la possibilité d'utiliser des matériaux d'emballage alternatifs et respectueux de l'environnement.

Dans nos efforts en matière d'emballages durables, nous suivons une voie jalonnée d'objectifs clairement définis.

Nos trois objectifs stratégiques en matière d'emballages durables

1. Élimination de tous les emballages inutile; réduction de la taille de tous les emballages nécessaires.
2. Accompagnement de nos consommateurs dans l'élimination responsable des emballages ; cela passe par des mesures de communication autour du recyclage et par l'affichage d'instructions simples sur les emballages.
3. Observation et évaluation des progrès réalisés en matière d'emballages écologiques en vue de progresser vers un avenir zéro déchet.

Des mots aux chiffres

- Nous n'utilisons que du papier et du carton certifiés FSC.
- Depuis 2020, 35 % de nos emballages sont fabriqués à partir de matériaux recyclables.
- À partir de 2024, nous commencerons la phase finale de la transition vers des matériaux d'emballage entièrement recyclables, recyclés ou compostables.
- Nous nous sommes également fixé l'objectif ambitieux de réduire de 25 % l'utilisation de matières plastiques dans l'emballage des produits d'ici à la fin de 2024.
- D'ores et déjà, nous avons commencé à réduire la taille et l'épaisseur des emballages, à optimiser la gestion des palettes et à rationaliser le transport. Ce processus devrait s'achever d'ici 2024.

Nous avons tous un rôle à jouer

« Le tri et la diminution des déchets constituent une étape importante pour réduire notre empreinte écologique. En tant qu'individus comme en tant qu'entreprise, nous nous engageons à apporter notre contribution. »

Francesco Cibò, Director of Brand Marketing & Communication

Le recyclage et le tri des déchets, conditions essentielles pour préserver les ressources, font partie intégrante de nos plans de développement durable. La première étape vers le recyclage des déchets est la séparation des déchets.

Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils trient tous les déchets conformément aux règles en vigueur dans leurs pays respectifs. Dans cette optique, nous équipons nos bureaux de poubelles séparées. Dans un certain nombre de sites, nous avons commencé à mettre en place des espaces pause-café sans plastique, et nous mettons à la disposition de nos collaborateurs des tasses et des bouteilles réutilisables.

Nous encourageons par ailleurs nos consommateurs à participer à la réduction des déchets. Nous fournissons des informations utiles sur la manière de recycler nos emballages afin qu'ils puissent contribuer activement à un meilleur environnement.

II. Réduction de notre empreinte carbone

« Ce qui nous donne de l'énergie, c'est le sourire de nos consommateurs lorsqu'ils apprécient nos produits. Mais un sourire ne suffit pas à faire tourner les machines. Notre objectif est de veiller à ce que l'énergie que nous utilisons soit aussi durable que possible. Et nous espérons de la sorte donner le sourire à nos consommateurs. »
Peter Hintner, Chief Operations Officer

Dans toutes les usines Dr. Schär certifiées écologiques, nous analysons et évaluons l'impact environnemental de nos activités de même que les émissions que nous produisons. Afin de réduire nos émissions, nous économisons l'énergie chaque fois que cela est possible et nous complétons notre approvisionnement énergétique conventionnel par des sources d'énergie plus écologiques et à faible impact, telles que le photovoltaïque et l'éclairage LED. La quasi-totalité de ces mesures ont été adoptées au siège et dans les bureaux en Italie et nous envisageons d'en faire autant dans nos autres sites à l'avenir.

Mesures concrètes :

Nous avons végétalisé certains de nos toits, ce qui nous permet non seulement de réaliser des économies d'énergie pour le refroidissement des bâtiments, mais aussi d'accroître la biodiversité et de réduire la perte des eaux de pluie.

Sur le site de notre siège, nous utilisons la chaleur fournie par des compresseurs d'air et des pompes à vide pour chauffer nos bureaux.

Autre illustration concrète de notre action en faveur du développement durable : dans notre usine de production de Borgo Valsugana en Italie, ainsi que dans nos bureaux de Burgstall/Postal, nous utilisons l'eau de la nappe phréatique pour le rafraîchissement des bâtiments, puis nous la réacheminons dans la nappe phréatique.

Dans un certain nombre d'usines, nous disposons en outre d'un système de récupération de la chaleur intégré.

Sur plusieurs de nos sites, nous avons installé des stations de recharge pour véhicules électriques (voitures et vélos).

Certains sites disposent par ailleurs d'installations de traitement de l'eau.

Au cours des prochaines années, nous envisageons également d'agrandir le parc d'installations de cogénération de chaleur et électricité.

Ces technologies vont nous permettre d'accroître notre efficacité énergétique et d'améliorer en continue la compatibilité environnementale de nos activités. Nous allons maintenir une veille des avancées technologiques tout en nous assurant que ces dernières sont compatibles avec nos propres procédés, et nous allons continuer à prendre en compte tant les critères d'efficacité

énergétique que d'environnement lors de la planification et de l'acquisition de nouveaux équipements et dans le cadre de la maintenance des systèmes existants. Toute cette démarche s'inscrira à part entière dans notre processus de prise de décisions concernant les nouveaux investissements ainsi que les investissements de remplacement, et couvrira tous nos domaines d'activité.

Utilisation d'électricité verte

Nous privilégions dès à présent l'« électricité verte » dans nos usines et nos installations. C'est le cas en Italie, en Autriche et au Royaume-Uni, où cette démarche contribue de manière significative à la réduction de notre empreinte carbone. En 2022, grâce à l'électricité verte, nous avons ainsi économisé 6 913 038 kilogrammes de CO2 rien qu'en Italie.

Nous avons, par ailleurs, installé un système photovoltaïque de 756 m² dans notre usine de Laives, dans le Tyrol du Sud. En 2022, il a fourni 75.213 kWh d'électricité. De cette façon, toute l'électricité destinée aux usines italiennes provient à 100 % d'une énergie propre certifiée issue de sources renouvelables.

Nos sites en Allemagne et aux États-Unis suivent le même chemin, tandis que d'autres sites devraient suivre dans un avenir proche.

3.3 Le respect de la vie animale

L'une des ressources les plus précieuses de la Terre est sa grande biodiversité. Sans elle, nous ne pourrions pas vivre. C'est pourquoi nous accordons la plus haute priorité au respect de la vie animale tout au long de notre chaîne alimentaire. Cela fait partie de notre vision : agir en harmonie avec la nature.

La plupart de nos produits sont directement issus des champs et sont à base de céréales. Mais certains de nos ingrédients sont aussi d'origine animale. Nous nous efforçons d'utiliser ce type d'ingrédients avec parcimonie.



Un engagement accru en faveur du bien-être animal

Pour la production de produits sans gluten Schär et pour la FSMP (Food for Special Medical Purposes) Kanso et Flavis, nous utilisons depuis 2016 des œufs de poules élevées au sol, les installations de production récemment acquises seront conformes à cette norme d'ici 2025. Tous les fournisseurs que nous sélectionnons doivent être en mesure de nous garantir des normes de qualité constantes. Au début de l'année 2020, une équipe dédiée, composée de collaborateurs des achats et de l'assurance qualité ainsi que d'experts dans le domaine de l'innovation agroalimentaire, a reçu pour mission de faire le point sur la situation actuelle et d'évaluer tous nos fournisseurs des secteurs du lait, de la volaille et du poisson.

3.4 Notre « filiera accompagnata » au service d'une gestion durable

« Notre "filiera" est notre fierté : d'excellentes matières premières et un parcours "accompagné" du semis à l'assiette. » Marina Braidà, Corporate R&I Manager – Raw Materials & Agricultural Projects

Nous travaillons actuellement sur un projet d'avenir qui apportera des améliorations significatives à notre durabilité. En collaboration avec des chercheurs, des agriculteurs et des meuniers, nous prodiguons des conseils sur les meilleures pratiques et les techniques de culture dans le but d'instaurer la confiance. Nous veillons à ce que nos matières premières répondent aux normes que nous exigeons, non seulement en termes de qualité et de disponibilité, mais aussi en faveur de l'environnement. Pour la culture de nos céréales, nous sélectionnons des zones dans lesquelles

les cultures s'épanouissent naturellement, sans nécessiter d'interventions humaines excessives, et qui sont aussi proches que possible de nos zones de mouture, ce qui réduit l'impact environnemental du transport. Nous améliorons également la gestion de l'utilisation de l'eau, des sols et des engrais en nous appuyant sur l'agronomie high-tech pour atteindre ces résultats. Dans le cadre d'une relation étroite et d'égal à égal avec nos agriculteurs, nous considérons que notre « filiera » est « accompagnata », c'est-à-dire qu'elle est « accompagnée » – et non « contrôlée ».

Ce projet va renforcer la collaboration et resserrer les liens entre les agriculteurs, l'industrie agroalimentaire et les communautés locales. Il encourage également l'adoption de nouvelles techniques de transformation qui se traduisent par des bienfaits tangibles tant pour les producteurs que pour les consommateurs. Enfin, il souligne notre engagement en faveur des valeurs éthiques et d'un profond respect de l'environnement.





À propos de Dr. Schär

Les principes qui guident notre action reposent depuis toujours sur nos efforts inlassables en faveur de l'humain, des produits et de notre planète et sur notre engagement à garantir en permanence les produits et services les mieux adaptés aux besoins de nos consommateurs. Nous sommes pleinement convaincus que la pérennisation de notre succès et de notre croissance exige de notre part un engagement sans faille envers nos valeurs d'entreprise et une éthique irréprochable. Cette conviction, conjuguée à un dévouement sur tous les fronts, nous pousse à aller de l'avant jour après jour.

Nous sommes toutes et tous responsables de la réputation de notre entreprise et de la confiance dont nous jouissons auprès de nos consommateurs. C'est pourquoi il est de la responsabilité directe de chacune et de chacun de faire les bons choix. Notre promesse est aussi votre promesse. Nous vous invitons à consulter attentivement et à appliquer nos valeurs éthiques ainsi que les normes professionnelles que nous attendons de toutes celles et tous ceux qui travaillent pour ou avec Dr. Schär : notre direction et nos collaborateurs, nos fournisseurs et nos partenaires.

Ensemble, nous pouvons jouer un rôle actif pour une planète plus durable, où la responsabilité sociale et les considérations environnementales et climatiques doivent être considérées comme indissociables du développement de notre entreprise.