

Rapport Annuel | RSE 2024



★ Poolstar

Piscine & Bien-être

SOM- MAIRE

Mot du président	3
Notre démarche RSE	4
Nos engagements	6
Nos parties prenantes	8
Social	10
Ethique	12
RGPD	14
Achats responsable	16
Environnement	20
Satisfaction client	22

“

Chers clients, partenaires et collaborateurs,

Depuis la création de Poolstar, notre objectif a toujours été de proposer des produits innovants, accessibles et performants. Aujourd'hui, nous sommes fiers du chemin parcouru et de la confiance que vous nous accordez. Le marché évolue, tout comme les attentes de nos clients. Nous avons donc à cœur d'améliorer en permanence nos produits et nos services. L'innovation reste au centre de notre démarche, mais avec un engagement fort : concevoir des solutions durables et responsables, adaptées aux défis environnementaux actuels.

Ces dernières années, nous avons élargi notre offre pour répondre à vos besoins avec des équipements toujours plus fiables et efficaces. Nous savons aussi que des axes d'amélioration existent, notamment sur la qualité de certains produits. C'est un point sur lequel nous travaillons activement, en collaboration avec nos équipes de recherche et développement.

Chez Poolstar, nous croyons que la clé de l'amélioration continue réside dans l'écoute. Vos retours sont essentiels et nous permettent d'avancer. Grâce à eux, nous adaptons nos solutions pour mieux vous accompagner au quotidien.

Merci pour votre confiance et votre engagement à nos côtés. Ensemble, nous construisons l'avenir du bien-être et de la piscine.

Raphaël ELBAZ,

Fondateur de Poolstar

”

POOLSTAR

UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

AU COEUR DE LA PROVENCE

BRONZE | Top 35%

ecovadis

Sustainability Rating

APR 2025

Raison d'être

“ Offrir des solutions innovantes et accessibles pour un bien-être durable, en réduisant l'impact environnemental de nos produits. ”

MISSION

Depuis sa création, Poolstar s'est donnée pour mission d'innover, de rendre ses produits accessibles au plus grand nombre et de réduire leur impact énergétique. Ces trois piliers guident l'ensemble de ses actions et décisions stratégiques.

Début 2024, Poolstar a choisi d'évaluer sa maturité en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Cette démarche a été saluée par l'obtention du badge «Committed», une reconnaissance de l'engagement de l'entreprise. Fort de cette première étape, Poolstar a amorcé une démarche RSE structurée, impliquant l'ensemble de ses parties prenantes.

Cette initiative évolutive constitue une véritable feuille de route pour les cinq prochaines années, avec des objectifs ambitieux à long terme.

Elle permettra à Poolstar de renforcer son engagement et d'améliorer en continu ses pratiques en matière de développement durable.

NOS VALEURS



INNOVATION

Concevoir des produits toujours plus performants et respectueux de l'environnement.



ACCESSIBILITÉ

Permettre au plus grand nombre de profiter de nos innovations à des prix toujours plus compétitifs.



ENGAGEMENT

Agir avec responsabilité pour un avenir plus durable en créant des produits moins énergivore.

NOS ENGAGEMENTS

Nous structurons notre démarche RSE autour de cinq axes fondamentaux qui nous permettent d'ancrer notre engagement de manière cohérente et efficace.

1

Garantir un cadre de travail épanouissant et équitable

2

Établir des standards éthiques exigeant

3

Assurer notre stratégie des achats responsables

4

Améliorer notre politique environnementale

5

Satisfaction de nos clients pros



OBJECTIF 2025 :

Rejoindre le Pacte Mondial des Nations Unies

CONTRIBUTION DE POOLSTAR AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

Dans le cadre de sa démarche RSE, Poolstar s'engage à contribuer aux Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU. À travers ses activités et ses initiatives, l'entreprise répond à plusieurs de ces objectifs :

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



ODD 3 : BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Poolstar s'engage à assurer le bien-être de ses collaborateurs en mettant en place plusieurs dispositifs favorisant leur santé physique et mentale.

7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE



ODD 7 : ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE

Avec ses solutions utilisant l'énergie solaire (chauffage piscine, douches solaires), Poolstar participe activement à la transition énergétique en proposant des alternatives aux énergies fossiles.

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



ODD 5 : ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

L'entreprise s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle, notamment en veillant à une meilleure représentativité des femmes dans ses effectifs et en favorisant l'inclusion à tous les niveaux.

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Poolstar soutient un développement économique durable en créant des emplois et en garantissant de bonnes conditions de travail à ses collaborateurs. L'entreprise favorise également l'innovation et le développement de produits éco-responsables, stimulant ainsi une croissance durable.

10 INÉGALITÉS RÉDUITES



ODD 10 : RÉDUCTION DES INÉGALITÉS

L'entreprise veille à favoriser l'inclusion et l'égalité des chances au sein de ses équipes. Elle peut aussi contribuer à cet ODD à travers des initiatives de partenariat ou d'engagement sociétal.

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



ODD 12 : CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

Poolstar met en place des pratiques d'éco-conception et d'optimisation de ses matériaux pour réduire son empreinte environnementale. La gestion des déchets et la durabilité des produits font partie des axes d'amélioration continue.



NOS PARTIES PRENANTES

L'engagement de Poolstar en matière de RSE ne peut être efficace sans la participation active de l'ensemble de ses parties prenantes. Nous les impliquons afin de garantir la transparence, de co-construire des solutions durables et de répondre aux attentes sociétales et environnementales. Cette collaboration nous permet d'adopter une approche plus responsable et d'assurer la réussite de notre démarche RSE.



Nos collaborateurs, pour qu'ils soient acteurs du changement au sein de l'entreprise.

Nos clients, afin d'offrir des produits qui répondent à leurs besoins en matière de durabilité et de qualité.

Nos clients BtoB.

Nos fournisseurs et partenaires, avec qui nous co-développons des solutions responsables.

Les collectivités et institutions locales, pour intégrer nos actions dans un cadre territorial cohérent.

Nos actionnaires et investisseurs, qui soutiennent nos engagements et assurent la pérennité de notre démarche.

POOLSTAR, EN QUELQUES CHIFFRES



+ 80
SALARIÉS

Une équipe qui
continue de s'agrandir

27 000 M²
DE SUPERFICIE

2
SHOWROOMS

33 QUAIS DE
CHARGEMENT



PRÉSENT DANS
50 PAYS

Et plus de 7 langues
parlées par l'équipe



25%
DU CHIFFRE D'AFFAIRES
À L'EXPORT

1. SOCIAL

Depuis toujours nous plaçons nos collaborateurs au cœur de notre développement. Nous nous engageons à offrir un cadre de travail épanouissant, inclusif et motivant en mettant en place des avantages et initiatives favorisant leur bien-être et leur évolution professionnelle.



Avantages et rémunération

MUTUELLE AVEC PARTICIPATION EMPLOYEUR

Dans une démarche de protection sociale renforcée, nous avons récemment revu notre complémentaire santé et notre prévoyance afin de maintenir un haut niveau de garantie, tout en veillant à préserver le pouvoir d'achat de nos équipes.

FLEXIBILITÉ

Soucieuse de l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, notre entreprise adapte les horaires de travail aux besoins de chacun. De plus, dans une logique d'évolution continue, nous réfléchissons à l'introduction progressive de nouvelles formes de flexibilité dès que notre organisation sera pleinement stabilisée.

PRIME VARIABLE

Convaincue que la performance de l'entreprise repose avant tout sur l'engagement de ses collaborateurs, notre société a mis en place plusieurs initiatives visant à valoriser leur contribution et à améliorer leur bien-être. Ainsi, chaque collaborateur bénéficie d'une part variable complémentaire à son salaire fixe, reconnaissant son implication individuelle et collective.

Nos objectifs 2025

Dans une démarche d'amélioration continue, notre entreprise met tout en œuvre pour accompagner ses collaborateurs dans leur évolution et renforcer leur engagement.



Afin de favoriser le développement des compétences, nous avons augmenté **notre budget de formation**, qui représente aujourd'hui 1,5 % de la masse salariale, permettant ainsi à chacun de monter en compétences et de s'épanouir professionnellement.

Le dialogue social est également une priorité : nous souhaitons instaurer des petits déjeuners réguliers avec la direction pour favoriser la proximité et l'échange, ainsi qu'une communication interne renforcée à travers une newsletter intégrant les contributions de nos collaborateurs.

Nous travaillons également sur un projet structurant de **mobilité interne et de transmission des savoirs**, dans l'objectif de valoriser les talents, d'encourager l'évolution en interne et de renforcer la pérennité de notre savoir-faire.

Enfin, soucieux d'assurer une égalité de traitement et une équité pour tous, nous avons mis en place **un comité de carrière biannuel**, garantissant un suivi transparent et équitable des parcours professionnels de nos collaborateurs.

Formations et évolutions

UNE SOCIÉTÉ DYNAMIQUE
4 MOBILITÉS & 4 PROMOTIONS
EN 2024

18 ENTRETIENS RH MENÉS
dont 40% suivis par un
accompagnement de projet
professionnel

EN 2024
LES JEUNES REPRÉSENTAIENT
17% DE L'EFFECTIF



Une salle de sport mise à disposition des salariés



10€ offerts chaque mois crédités sur un badge à utiliser sur les machines à café et distributeurs



Des partenaires engagés

Au-delà de nos actions internes, nous avons à cœur de collaborer avec des partenaires partageant nos valeurs en matière de responsabilité sociale.

Nous privilégions ainsi des acteurs engagés dans l'insertion professionnelle, permettant à des personnes éloignées de l'emploi d'accéder à de nouvelles opportunités.

Cette démarche s'inscrit dans notre volonté de promouvoir l'égalité des chances et d'agir concrètement pour une société plus inclusive.

En nous associant à ces partenaires, nous renforçons notre engagement en faveur d'un développement économique responsable, tout en offrant à chacun la possibilité de révéler son potentiel.



Des bureaux neufs avec des matériaux chaleureux et agréables



Des ateliers créatifs organisés par le CSE



Sensibilisation autour de sujets sociétaux importants

2. ÉTHIQUE

Chez Poolstar, nous nous engageons à maintenir des standards éthiques élevés afin d'assurer une conduite responsable et exemplaire dans toutes nos activités. C'est pourquoi nous avons établi notre «Code de Conduite Éthique», qui définit les principes fondamentaux attendus de nos collaborateurs et partenaires pour favoriser un environnement de travail respectueux et intègre.



Nos engagements 2024



Lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts



Respect des droits humains et des conditions de travail, pour cela nous réalisons des audits dans nos usines afin d'être sûr que nos standards soient appliqués



Transparence et intégrité dans les affaires



Promotion de la diversité et de l'inclusion

En 2024

Application & contrôle



Formation des collaborateurs



Mécanismes d'alerte et signalement



Audits et contrôles régulier

Nos objectifs 2025



100% du CODIR formé à la lutte contre la corruption et la fraude



Diffusion de la nouvelle charte éthique à l'ensemble du personnel



Adhésion à la Charte de la diversité et de l'inclusion

RGPD

RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE PROTECTION DES DONNÉES

La protection des données est un enjeu majeur pour Poolstar, en particulier pour préserver la confiance de nos clients, partenaires et collaborateurs. Notre charte RGPD vise à garantir une gestion responsable et sécurisée des informations personnelles conformément aux réglementations en vigueur.

Nos principes clés 2024



Collecte de données limitée et justifiée



Transparence sur l'usage des données personnelles



Sécurisation et confidentialité des informations



Droits des utilisateurs (accès, rectification, suppression)

En 2024

Mise en œuvre



Désignation d'un DPO (Délégué à la protection des données) avec création d'une adresse mail dédiée aux lanceurs d'alertes



Sensibilisation et formation des équipes



Contrôle et mise en conformité continue

Nos objectifs 2025



Réalisation d'un audit annuel sur la conformité RGPD



50% des salariés sensibilisés à la protection des données



3. ACHATS RESPONSABLES

Chez Poolstar, nous entretenons des relations de confiance avec nos partenaires à l'étranger, en veillant à travailler avec des fournisseurs partageant nos valeurs. La qualité de nos produits repose sur une sélection rigoureuse et un suivi attentif de notre chaîne d'approvisionnement. C'est pourquoi nous mettons en place des audits réguliers et des critères exigeants pour garantir des pratiques éthiques, sociales et environnementales exemplaires.

12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN COÛT
ABORDABLE



“ Un engagement sur le long terme ”

Conscients des défis liés aux achats responsables, nous avons élaboré un plan d'action sur 5 ans pour structurer et améliorer continuellement notre démarche.

Ce programme inclut le développement d'outils de suivi et d'évaluation, le renforcement des contrôles qualité et l'accompagnement de nos fournisseurs vers des pratiques plus durables.

Nous exigeons également un engagement de la part de nos fournisseurs à travers la signature de notre Code de conduite fournisseur.

Nos principes clés 2024



Des relations durables
et éthiques avec nos
partenaires internationaux



Des audits réguliers
pour garantir le respect
des normes sociales et
environnementales



Un suivi renforcé de la
qualité pour assurer des
produits durables et fiables



Master contrat



Scoring des fournisseurs

Stratégie 2025-2030



Intégration de clauses
sociales dans les contrats
fournisseurs



Formation des acheteurs



Création d'un tableau de
scoring fournisseurs



Augmenter notre taux de
fournisseurs certifiés RSE



Diffusion de notre code de
conduite fournisseur



Rédaction d'une Charte des
achats responsables

4. ENVIRONNEMENT

Chez Poolstar, nous avons pleinement conscience de notre impact environnemental et nous nous engageons à le réduire de manière progressive et durable. Notre stratégie d'amélioration s'inscrit dans une démarche sur plusieurs années, afin de mesurer pleinement les enjeux et d'intégrer ces actions de manière cohérente dans notre plan financier à long terme. Cette approche nous permet d'investir de façon réfléchie et efficace dans des solutions durables, tout en assurant la pérennité de notre activité.



Nos principes clés 2024



Travaux de rénovation énergétique des bureaux



Sensibilisation du personnel



Installation d'ampoules LED dans tous les bâtiments



Comité des achats



Réduction des déchets interne grâce au changement des matières premières liées à l'emballage



Stratégie 2025-2030



Revoir la politique finale concernant les 3 R (Réduire, Réutiliser, Recycler)



Sensibiliser et impliquer tous nos collaborateurs à travers l'animation de 5 ateliers annuels



Réduction de la consommation énergétique grâce à un suivi régulier



Intégrer des clauses environnementales plus strictes dans nos contrats fournisseurs ainsi que dans nos audits terrains



Réaliser un bilan carbone des 3 scopes

5. SATISFACTION CLIENT

Chez Poolstar, la satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations. Grâce à leurs retours, nous identifions des axes d'amélioration et renforçons notre engagement envers un service client toujours plus réactif et efficace. Si notre équipe commerciale est plébiscitée pour son écoute et son professionnalisme, nous avons également pris en compte les attentes sur la qualité des produits. Dans une démarche d'amélioration continue, nous transformons chaque feedback en action concrète pour offrir une expérience toujours meilleure.



Nos chiffres clés 2024

UNE ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE MENÉE EN NOVEMBRE 2024, CE QUI EN RESSORT :

40%

40% de nos clients sont des promoteurs (note de satisfaction 9-10), reflétant une forte fidélité et satisfaction envers nos services.

+24

Notre NPS (Net Promoter Score) global, indiquant une majorité de clients satisfaits et enclins à recommander Poolstar.



Des progrès notables sur notre hotline et support technique, reconnus pour leur disponibilité et réactivité croissantes.

Stratégie 2025-2030



Passer d'une satisfaction à une véritable fidélisation en capitalisant sur vos clients promoteurs (+40 %)



Augmenter la communication de nos offres commerciales sur l'espace pro pour en faire profiter plus de client



Réduire le nombre de SAV en augmentant la fiabilité des produits



Améliorer l'expérience client en réduisant les irritants logistiques

Rapport Annuel | RSE 2024

The Poolstar logo, featuring a stylized white star icon followed by the word "Poolstar" in a bold, white, sans-serif font. The logo is positioned over a background image of a modern outdoor pool area with stone walls, wooden lounge furniture, and a swimming pool.

SERVICE CLIENT

POUR LES PROFESSIONNELS

du Lundi au Vendredi
de 9h à 12h30 et de 14h à 17h*

(*Permanence jusqu'à 18h de mi-mars à mi-septembre)

04 91 46 60 50

SERVICE CLIENT

POUR LES PARTICULIERS

24H/24 & 7J/7
assistance.poolstar.fr

www.poolstar.fr

