

---

**La Poste est là.  
Pour tous.**  
Rapport de durabilité  
2019

## Accéder au rapport de durabilité

### ■ Structure du rapport

Le rapport 2019 de la Poste comprend les documents suivants:

- Rapport de gestion de la Poste
- Rapport financier de la Poste (rapport annuel, gouvernance d'entreprise et comptes annuels du groupe, de La Poste Suisse SA et de PostFinance SA)
- Rapport de durabilité (rapport conforme aux directives de la Global Reporting Initiative)
- Chiffres clés du rapport de gestion

### ■ Langues

Le présent rapport est publié en allemand, en français, en italien et en anglais.

Le rapport en ligne en allemand fait foi ([www.poste.ch/rapport-de-durabilite](http://www.poste.ch/rapport-de-durabilite)).

### ■ Commande

Tous les documents du rapport peuvent être consultés en ligne et téléchargés à l'adresse [www.poste.ch/rapportdegestion](http://www.poste.ch/rapportdegestion). Le rapport de gestion et le rapport financier sont également disponibles sous forme imprimée.

### ■ Déclarations prospectives

Le présent rapport contient des déclarations prospectives, fondées sur les estimations et les prévisions courantes du management ainsi que sur les informations dont il dispose actuellement. Ces déclarations prospectives ne doivent pas être perçues comme une garantie que la situation et les résultats évolueront effectivement comme supputé. Les développements et les résultats à venir dépendent en effet de nombreux facteurs. Ils sont exposés en particulier à divers risques et impondérables et reposent sur des hypothèses qui peuvent se révéler inexacts.

---

# Rapport de durabilité de la Poste pour l'année 2019

La Poste documente ses performances en matière de développement durable selon les normes GRI. La notion de développement durable correspond dans ce cadre à un équilibre adéquat entre réussite économique, comportement écologique et responsabilité sociale et sociétale. La Global Reporting Initiative (GRI) fixe des normes internationalement reconnues pour les rapports de durabilité, permettant une transparence accrue et offrant une base de comparaison. L'ensemble des normes appliquées reposent sur les normes GRI 2016 (date de publication GRI). Le présent rapport a été établi conformément aux normes GRI selon l'option «conformité essentielle».

## Sommaire

<b>Avant-propos du directeur général Roberto Cirillo</b>	<b>2</b>
<b>Ce que nous avons atteint: contribution aux objectifs de développement durable</b>	<b>4</b>
<b>Normes universelles</b>	<b>6</b>
102 Éléments généraux d'information	6
103 Approche managériale	14
<b>Normes spécifiques à un enjeu</b>	<b>26</b>
<b>200 Informations économiques</b>	<b>26</b>
GRI 201: Performance économique	26
GRI 202: Présence sur le marché	27
GRI 203: Impacts économiques indirects	27
GRI 205: Lutte contre la corruption	27
GRI 206: Comportement anticoncurrentiel	28
<b>300 Information environnementale</b>	<b>28</b>
GRI 302: Énergie	28
GRI 305: Émissions	31
GRI 307: Conformité environnementale	32
GRI 308: Évaluation environnementale des fournisseurs	32
<b>400 Information sociale</b>	<b>33</b>
GRI 401: Emploi	33
GRI 402: Relations employés/direction	33
GRI 403: Santé et sécurité au travail	34
GRI 404: Formation et éducation	34
GRI 405: Diversité et égalité des chances	35
GRI 406: Lutte contre la discrimination	36
GRI 407: Liberté syndicale et négociation collective	36
GRI 408: Travail des enfants	36
GRI 409: Travail forcé ou obligatoire	37
GRI 412: Évaluation des droits de l'homme	37
GRI 414: Évaluation sociale des fournisseurs	37
GRI 418: Confidentialité des données des clients	38
GRI 419: Conformité socio-économique	38



**Roberto Cirillo**  
Directeur général

### **Mesdames, Messieurs,**

La Poste est là. Pour tous. Et elle continuera de l'être à l'avenir, car elle est consciente de ses responsabilités à l'égard de l'individu, de la société suisse et de l'environnement. Dans cet esprit, la durabilité joue un rôle déterminant dans les décisions entrepreneuriales que nous prenons. Parce que nous sommes des pionniers et que nous donnons l'exemple, nous voulons apporter une contribution au développement durable – et que toute la Suisse en bénéficie.

Dans toutes ses activités, la Poste s'emploie à trouver un juste équilibre entre intérêts économiques, respect de l'environnement et responsabilité sociale et sociétale, compte tenu des besoins des générations actuelles et à venir. Ses efforts portent leurs fruits: en comparaison internationale, la Poste suisse fait la course en tête, laissant loin derrière elle les autres organisations postales. Du reste, l'Union postale universelle nous a désignés comme la meilleure poste du monde pour la troisième année consécutive. Cette distinction nous prépare aux défis du futur et nous incite à continuer d'assumer nos responsabilités et à rester des pionniers.

Notre stratégie de responsabilité d'entreprise 2017–2020 est consacrée à cinq champs d'action prioritaires: «achats responsables», «climat et énergie», «employeur responsable», «économie circulaire» et «citoyenneté d'entreprise», sur lesquels s'appuient nos objectifs et nos mesures en matière de durabilité.

Afin d'assurer l'établissement de rapports transparents, qui permettent la comparaison, et de favoriser le dialogue, nous prenons chaque année position, dans notre rapport de durabilité, sur les enjeux majeurs de la responsabilité d'entreprise. Les résultats sont convaincants.

Nous apportons une contribution probante aux objectifs de développement durable de l'ONU et, par conséquent, à la stratégie du Conseil fédéral pour le développement durable de la Suisse. Notre engagement en faveur des dix principes du Pacte mondial des Nations Unies reste intact. Fin 2019, nous avons atteint avant l'heure et même dépassé notre objectif ambitieux d'efficacité en matière de CO<sub>2</sub>, c'est-à-dire une augmentation de 25% d'ici 2020 par rapport à 2010.

Tenant compte des besoins des clients, nous développons de nouveaux produits et prestations qui favorisent une économie circulaire et respectueuse des ressources. Nous misons sur un approvisionnement durable et responsable, encourageons la performance de notre personnel et nous engageons en faveur du bien commun dans le cadre de la citoyenneté d'entreprise.

Dans cet esprit, nos activités et nos références sont diverses et variées: nous réduisons en permanence nos émissions de gaz à effet de serre grâce à notre flotte économe en énergie et à la promotion des énergies renouvelables. Comparés aux autres entreprises postales européennes, nous disposons pour la distribution de la plus grande flotte de scooters électriques comprenant près de 6000 véhicules à trois roues roulant avec du courant vert certifié.

Notre ambition est d'assurer d'ici à 2025 la distribution des colis en grande partie avec des véhicules électriques dans les centres urbains et de distribuer d'ici à 2030 les lettres et les colis de manière entièrement électrique.

Aujourd'hui déjà, nous acheminons toutes les lettres adressées et tous les envois PromoPost en Suisse sans impact pour le climat. Pour les colis et les autres envois, nos clients peuvent compenser les émissions de CO<sub>2</sub> grâce à l'envoi «pro clima».

Nos efforts portent également sur nos bâtiments: pour les nouvelles constructions et les rénovations, nous renonçons au chauffage fonctionnant aux combustibles fossiles. Nous forçons la sortie des combustibles fossiles dans l'esprit du développement durable. Parallèlement, nous exploitons quelques-unes des plus grandes installations photovoltaïques de Suisse sur les toits de nos centres courrier et colis. Au total, nos installations ont produit plus de 7 GWh d'énergie issue de panneaux solaires en 2019.

Nous veillons également à un approvisionnement transparent et équitable. Il nous tient à cœur que nos fabricants appliquent de strictes normes sociales et respectent les droits de l'homme. Chaque année depuis 2014 déjà, la Fair Wear Foundation nous décerne le titre de «Leader». Nous donnons une seconde vie à nos tenues postales usagées: les vêtements en bon état sont remis à des organisations d'utilité publique, qui les revendent, ou ils sont transformés en sacs, housses pour ordinateur portable, etc. dans un processus de surcyclage.

Nous accordons une importance particulière à la promotion de la diversité de nos collaborateurs et collaboratrices. Nous employons quelque 56 000 collaborateurs et collaboratrices issus de 140 nations. Ils parlent des langues différentes et ont des situations et des conceptions de vie différentes. La Poste y voit une importante valeur ajoutée. En 2019, nous avons entièrement remanié notre code de conduite, qui s'applique à l'ensemble de notre personnel. La discrimination et le harcèlement moral n'ont pas leur place chez nous.

Soucieux de la santé de nos collaborateurs et collaboratrices, nous optimisons leur situation professionnelle et sommes à leurs côtés dans les moments difficiles en leur proposant des offres de conseil et d'accompagnement. De surcroît, nous sommes la troisième entreprise formatrice de Suisse avec quelque 1900 personnes en formation chez nous, ce qui représente près de 6% de notre effectif en Suisse. Nos collaborateurs et nos collaboratrices ne sont pas seulement le visage de la Poste: ils sont la Poste!

Enfin, nous apportons notre soutien à des actions d'utilité publique, que nous valorisons en proposant nos compétences clés: par exemple dans le cadre de l'opération «2 x Noël», que nous appuyons en fournissant gratuitement des solutions logistiques, ou encore de l'opération Père Noël, lors de laquelle plus de 20 000 enfants reçoivent une réponse personnelle du père Noël à leur lettre grâce à l'aide des employés de la Poste.

On ne traite pas ces problématiques en regardant en arrière, et la situation actuelle est d'importance limitée. Il est bien plus important de porter son regard vers l'avenir, d'assumer ses responsabilités à l'égard de l'environnement et des générations futures et de se saisir des opportunités qui en résultent.

L'analyse de matérialité que nous avons effectuée en 2019 avec des groupes de référence internes et externes est venue confirmer et étendre les priorités que nous avons définies jusque-là. C'est sur elle que reposent les priorités de notre nouvelle période stratégique et de notre vision à l'horizon 2030. Nous nous focalisons plus particulièrement sur les thèmes suivants: la numérisation et la protection des données, le climat et l'énergie, l'innovation, l'expérience client, des achats respectueux de l'environnement et socialement responsables ainsi que nos produits et nos prestations.

Parce qu'elle fournit les prestations du service universel dans les domaines de la communication et de la logistique, qu'elle joue un rôle de premier plan dans le domaine de la mobilité en reliant les villes et les campagnes et qu'elle est un acteur du trafic des paiements, la Poste procure une valeur ajoutée essentielle à l'économie suisse. Nous voulons garantir notre contribution au développement durable et assumons nos responsabilités avec le plus grand sérieux.



**Roberto Cirillo**  
Directeur général

## Ce que nous avons atteint: contribution aux objectifs de développement durable

La Poste assume ses responsabilités sociale, écologique et économique. Nous agissons aujourd'hui – pour le monde de demain, pour les générations futures, pour le développement durable de notre environnement et de notre société. Nous fournissons une contribution non négligeable aux objectifs de développement durable (ODD) définis par l'ONU dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030. Les objectifs importants pour la Poste sont les suivants:

ODD	Notre ambition et notre contribution	Nos résultats en 2019
 <p>Objectifs 4.4 et 4.7</p>	<p>Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La Poste a participé au financement d'offres individuelles de formation continue d'un montant de quelque 7 millions de francs.</li> <li>– Plus de 1100 réunions de développement d'équipe ont été organisées à l'échelle de l'entreprise.</li> <li>– Au total, la Poste emploie environ 1900 apprentis.</li> <li>– La Poste propose des formations dans seize métiers.</li> <li>– Le taux de réussite aux examens de fin d'apprentissage est de 98%.</li> </ul>
 <p>Objectifs 5.1 et 5.5</p>	<p>Réaliser l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 45% des membres du personnel sont des femmes à la Poste.</li> <li>– La part des femmes parmi les cadres supérieurs est de 17,1%.</li> <li>– La part des femmes parmi les cadres intermédiaires et inférieurs s'élève à 23,8%.</li> <li>– Un tiers des membres du Conseil d'administration sont des femmes (trois sur neuf membres).</li> <li>– La Poste a signé la «Charte pour l'égalité salariale dans le secteur public» et a pu réduire à –2,2% la part inexplicable des écarts de salaire.</li> </ul>
 <p>Objectifs 7.2 et 7.3</p>	<p>Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fin 2019, la Poste avait déjà augmenté son efficacité en matière de CO<sub>2</sub> de 27,6% par rapport à 2010, atteignant donc avant l'heure et même dépassant son objectif.</li> <li>– Elle exploite sur ses toits quelques-unes des plus grandes installations photovoltaïques de Suisse. Ses 17 installations produisent 7 GWh d'énergie solaire.</li> <li>– Elle est à l'échelle européenne l'entreprise postale qui gère la plus grande flotte de scooters électriques dans la distribution (plus de 6000 scooters trois-roues), et ceux-ci roulent au courant vert.</li> <li>– La Poste couvre l'intégralité de ses besoins en électricité à partir de sources d'énergies renouvelables suisses.</li> </ul>
 <p>Objectifs 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 et 8.8</p>	<p>Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Près de 56 000 collaborateurs contribuent à façonner l'entreprise Poste.</li> <li>– La Poste propose plus de 16 000 emplois dans des régions périphériques.</li> <li>– Par son code de conduite et ses conventions collectives de travail, actuellement au nombre de neuf, la Poste s'engage et engage tous les membres de son personnel en faveur de la non-discrimination, de la parité des salaires, de la sécurité et de la santé.</li> <li>– Pour promouvoir l'adéquation de son personnel au marché du travail, la Poste a mis en place, en collaboration avec les partenaires sociaux, un vaste programme de prévention pour un développement professionnel durable.</li> <li>– Tous les fournisseurs de la Poste doivent signer le Code éthique et social.</li> </ul>
 <p>Objectifs 9.1 et 9.4</p>	<p>Mettre en place une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La Poste assure le service public postal pour toute la Suisse: villes et campagnes, personnes jeunes et âgées, particuliers et entreprises, de façon analogique et numérique. L'Union postale universelle l'a désignée comme la meilleure poste du monde pour la troisième année consécutive.</li> <li>– La Poste développe en permanence des solutions tournées vers l'avenir ou de nouveaux modèles commerciaux au travers de ses programmes d'innovation «PostVenture» et «Postidea». Elle encourage la collaboration avec des start-up ou des partenaires externes ainsi que le recours à des technologies d'avenir.</li> <li>– CarPostal exploite 916 lignes et transporte chaque jour plus de 430 000 pendulaires, écoliers et voyageurs. Avec plus de 2400 véhicules, CarPostal est la plus grande entreprise de transports publics sur les routes de Suisse; elle prévoit d'accroître le nombre de ses véhicules dotés de propulsions alternatives.</li> </ul>

ODD	Notre ambition et notre contribution	Nos résultats en 2019
 <p>Objectifs 11.2, 11.3, 11.a et 11.6</p>	<p>Faire en sorte que les villes et les zones d'habitation soient ouvertes à tous, sûres, résilientes et durables</p> <p>Dans les transports publics, CarPostal assure l'accès de tous à des systèmes de transport sûrs et durables, à des prix abordables. L'entreprise améliore en permanence la sécurité sur route, en tenant compte notamment des personnes aux besoins spécifiques.</p> <p>La Poste contribue à une urbanisation plus inclusive et plus durable, elle crée des liens positifs entre les régions urbaines, périurbaines et rurales. Elle s'engage pour la diminution de la pollution, pour l'amélioration de la qualité de l'air et pour une évolution positive du traitement des déchets dans les villes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dans la distribution, la Poste met en circulation quelque 6000 scooters électriques et distribue toutes les lettres adressées et non adressées en Suisse sans incidence sur le climat (2,8 milliards).</li> <li>– Pour la distribution sur le dernier kilomètre, la Poste veille à diminuer ses émissions de CO<sub>2</sub> en utilisant des scooters électriques et des vélos de transport; elle réduit les courses à vide en collectant des matériaux recyclables et collabore avec des boulangeries et des agriculteurs pour la distribution de produits régionaux.</li> <li>– CarPostal exploite 916 lignes; avec plus de 2400 véhicules en circulation, elle est la plus grande entreprise de transports publics sur les routes de Suisse.</li> </ul>
 <p>Objectifs 12.1, 12.2, 12.6, 12.7 et 12.8</p>	<p>Établir des modes de consommation et de production durables</p> <p>La Poste encourage les modes de consommation durables, la gestion durable et l'utilisation rationnelle des ressources naturelles ainsi que des pratiques durables dans les marchés publics. Avec ses prestations, elle permet d'augmenter l'intensité d'utilisation et les taux de récupération des ressources, favorisant ainsi un mode de consommation plus durable en Suisse.</p> <p>Elle intègre systématiquement dans ses rapports les informations sur le développement durable et, dans la limite de ses possibilités, elle transmet aux clients et aux collaborateurs des connaissances sur le sujet et sur un mode de vie en harmonie avec la nature.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La Poste collecte les capsules de café, les routeurs de Swisscom, les bouteilles PET, les emballages et les tenues postales usagées, permettant ainsi leur traitement conforme et leur réutilisation.</li> <li>– Elle utilise les batteries usées de ses scooters dans des accumulateurs d'énergie électrique stationnaires.</li> <li>– La Poste intègre des critères de durabilité dans ses appels d'offres; elle a soumis 32% du volume d'achat à une évaluation du risque.</li> <li>– Membre de la Fair Wear Foundation, elle respecte de strictes normes sociales pour la fabrication de ses tenues postales et s'est vu décerner le titre de leader pour la sixième année consécutive.</li> <li>– EcoVadis, qui a mené une évaluation indépendante de sa gestion d'entreprise, a attribué à la Poste la distinction «Gold». La Poste fait ainsi partie des 5% d'entreprises les meilleures au niveau international.</li> <li>– Dans son rapport annuel, la Poste veille à une information transparente et détaillée sur les aspects du développement durable, selon les normes de la Global Reporting Initiative.</li> </ul>
 <p>Objectifs 13.1, 13.2 et 13.3</p>	<p>Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions</p> <p>Par ses efforts et son travail de sensibilisation à la protection du climat, la Poste renforce la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles. Elle incorpore systématiquement les mesures de protection du climat dans ses stratégies et planifications et contribue à atténuer les effets du changement climatique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quelque 45% des véhicules sont dotés de propulsions alternatives (gaz et électrique): plus de 6000 trois-roues et 30 véhicules de livraison électriques en circulation pour la distribution des lettres et des colis ainsi que 61 cars postaux hybrides et électriques.</li> <li>– La Poste a rallié l'initiative internationale EV100 «100% Electric Vehicles» avec pour ambition d'assurer une distribution 100% électrique d'ici à 2030.</li> <li>– Elle veut recourir en grande partie à des véhicules électriques d'ici 2025 pour assurer la distribution des colis dans les centres urbains.</li> <li>– La Poste compte en outre remplacer 90% de ses chauffages à combustible fossile d'ici 2030.</li> <li>– Pour ses nouveaux bâtiments et ses rénovations, elle applique depuis janvier 2019 la norme de construction «Système DGNB Suisse», qui vise à promouvoir une durabilité globale.</li> <li>– Depuis 2010, la Poste a investi plus de 18 millions de francs dans des mesures de protection du climat, via son fonds pour le climat.</li> </ul>
 <p>Objectifs 17.6 et 17.7</p>	<p>Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement</p> <p>La Poste étend le partenariat mondial pour le développement durable et soutient le partage des connaissances pour la réalisation des objectifs du développement durable. Elle favorise le maintien des partenariats existants et la mise sur pied de nouveaux partenariats efficaces.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La Poste est engagée dans de nombreux partenariats pour le développement durable: Pacte mondial des Nations Unies, Association pour une énergie respectueuse de l'environnement, öbu (association pour une économie durable), Klimaplatzform der Wirtschaft (plateforme de l'économie sur le climat) ainsi que RE100 (100% Renewable Electricity) et EV100 (100% Electric Vehicles).</li> <li>– Dans le cadre de l'opération «2 x Noël» de la Croix-Rouge suisse, la Poste transporte gratuitement plus de 60 000 colis gratuitement.</li> <li>– En collaboration avec des brocantes, des communes, des grands distributeurs et Texaid, elle collecte des produits et des matières premières et les réintroduit dans le circuit. La Poste permet la réutilisation ou le surcyclage des tenues postales usagées dans le cadre d'un partenariat avec la Croix-Rouge suisse et l'organisation d'aide aux handicapés BEWO.</li> </ul>

---

## Normes universelles

### 102 Éléments généraux d'information

Les éléments généraux d'information caractérisent l'entreprise ainsi que ses principales parties prenantes et ses thèmes essentiels. Ils exposent par ailleurs la structure et les limites du système de la Poste qui forment le cadre du présent rapport.

#### Profil de l'organisation

##### 102-1: Nom de l'organisation

La Poste Suisse SA

##### 102-2: Activités, marques, produits et services

Outre des produits et des services postaux, la Poste propose des services financiers et des services de mobilité et développe également des solutions transversales intégrant ses divers marchés, par exemple dans le domaine du commerce numérique. Elle est fière de servir tous ses clients – particuliers et entreprises – en Suisse, ainsi que d'opérer de manière ciblée à l'étranger. La Poste comprend six unités en charge de la conduite des activités commerciales: RéseauPostal, PostMail, PostLogistics, Swiss Post Solutions, CarPostal et PostFinance. D'un point de vue juridique, le groupe est structuré comme suit: la société faitière «La Poste Suisse SA» chapeaute les trois sociétés du groupe stratégiques «Poste CH SA», «CarPostal SA» et «PostFinance SA».

L'offre de la Poste comprend le traitement d'envois dans les domaines de la logistique et de la communication, des solutions électroniques sécurisées, des services financiers et des offres de mobilité. Sur les quatre marchés relevant de son cœur de métier, la Poste se positionne comme un prestataire de qualité offrant le meilleur rapport prix/prestations. Ses solutions transversales intégrées procurent des avantages taillés sur mesure à ses clients, notamment dans le domaine du commerce numérique. La Poste développe ses produits et ses services en permanence, compte tenu des besoins des clients tant commerciaux que privés. Ce faisant, elle s'attache à systématiquement combiner les mondes physique et numérique, par exemple lors de campagnes de marketing cross-channel ou en relation avec la numérisation du traitement du courrier entrant. En collaboration avec ses clients, elle développe de plus en plus de solutions transversales intégrant des éléments relevant de la compétence de différentes unités du groupe (p. ex. le Working Capital Management, qui combine un produit logistique et un produit financier).

La Poste est l'une des marques les plus connues de Suisse. De plus, en raison de sa forte présence sur le marché, ses valeurs de marque sont également bien connues de la population et de la clientèle commerciale.

La mise en œuvre et l'optimisation de l'identité et de la stratégie de marque, de même que le positionnement de la marque sur le marché, se sont poursuivis en 2019, par le biais de l'exploitation opérationnelle. Les mesures d'optimisation en cours ont pour but d'offrir une véritable expérience client à tous les points de contact, aussi bien pour la marque faitière Poste que pour les deux marques de prestations PostFinance et CarPostal. Le développement du site Internet de l'entreprise ([www.poste.ch](http://www.poste.ch)) figure parmi les améliorations les plus manifestes opérées en 2019. Coordonnée sur les plans des contenus, de la forme et du calendrier, l'utilisation des instruments de communication les plus divers permet d'exploiter des effets de synergie et assure une présence vivante et immédiatement perceptible des différentes marques auprès de tous les points de contact.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2019, chapitre «Activités», pages 6–11
- Rapport financier 2019, chapitre «Marques», page 11

### 102-3 Lieu géographique du siège

La Poste Suisse SA  
Wankdorfallee 4  
Case postale  
3030 Berne  
Suisse

### 102-4: Lieu géographique des sites d'activité

La Poste opère dans 21 pays, où elle dispose de ses propres établissements.

Références et documents complémentaires:

– Rapport financier 2019, chapitre «Présence géographique», pages 8–10

### 102-5: Capital et forme juridique

Depuis le 26 juin 2013, la Poste présente une structure de holding. En tant que société faitière, La Poste Suisse SA revêt la forme d'une société anonyme de droit public, propriété de la seule Confédération. L'organigramme de la page 12 du rapport financier présente les unités d'organisation du groupe. Les participations sont présentées dans la section «Filiales, sociétés associées et coentreprises», aux pages 167 à 175 du rapport financier.

Références et documents complémentaires:

– Rapport financier 2019, chapitre «Structure du groupe et actionariat», page 62

### 102-6: Marchés desservis

Références et documents complémentaires:

– Rapport financier 2019, chapitre «Activités», pages 6–11

– Rapport financier 2019, chapitre «Évolution de l'activité», pages 29–54

– Rapport financier 2019, tableau «Informations sectorielles», pages 134–138

### 102-7: Taille de l'organisation

Références et documents complémentaires:

– Rapport de gestion 2019, tableau «Comparaison des chiffres clés sur cinq ans», page 69

– Rapport de gestion 2019, tableau «Chiffres clés et objectifs stratégiques 2017 à 2020» et section «Marchés et segments» dans le rabat avant du rapport de gestion

– Rapport financier 2019, chapitre «Filiales, sociétés associées et coentreprises», pages 167–175

### 102-8: Informations concernant les employés et les autres travailleurs

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 102, sections «Effectif» et «Rapports de travail»

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 203, section «Emplois dans les régions»

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 404

**102-9: Chaîne d'approvisionnement**

L'Organisation d'achats de la Poste se divise en trois clusters qui gèrent l'approvisionnement des unités qui relèvent de leurs compétences respectives.

Cluster	Groupes de marchandises à risque (sur la base de risques d'ordre socio-économique et écologique) Liste non exhaustive
ICT, prestations et produits	Matériel Vêtements Cadeaux et articles publicitaires Produits de tiers
Véhicules, transports, maintenance	Pneus Batteries Transport de marchandises par route effectué par des sous-traitants Transport de personnes par route effectué par des sous-traitants
Immobilier	Produits de nettoyage Prestations de nettoyage externes Mandats faisant appel à des sous-traitants

En 2019, 88% du volume d'achat a été réalisé auprès de fournisseurs suisses. La Poste a collaboré avec quelque 28 600 fournisseurs de Suisse et environ 1 800 installés à l'étranger. Le volume des achats s'est porté à 3 milliards de francs.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 102, section «Chaîne de livraison»
- Stratégie d'achat de la Poste:  
[www.poste.ch/entreprises/index-thematique/organisation-des-achats/politique-des-achats](http://www.poste.ch/entreprises/index-thematique/organisation-des-achats/politique-des-achats)
- Achats responsables:  
[www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/achats-responsables](http://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/achats-responsables)

**102-10: Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement**

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2019, chapitre «Entrées et sorties de filiales», pages 169–172 et «Entrées et sorties de sociétés associées et coentreprises», pages 173–175

**102-11: Principe de précaution ou approche préventive**

Tournée vers l'avenir, la Poste assume dès aujourd'hui sa responsabilité économique, écologique et sociale, accroît la valeur de l'entreprise et contribue à un développement durable grâce à des solutions innovantes.

L'application du principe de précaution sert principalement à éviter, ou à réduire au strict minimum, les conséquences négatives pour la société aussi bien que pour l'environnement. Il constitue la base de la stratégie de responsabilité d'entreprise (Corporate Responsibility). Pour la Poste, le développement durable correspond à un équilibre adéquat entre réussite économique, comportement écologique et responsabilité sociale et sociétale prenant en compte les besoins de la génération actuelle et des générations futures. Ce faisant, l'entreprise développe une stratégie de Corporate Responsibility axée sur le long terme tout en restant à l'affût des tendances.

Pour être parée au mieux pour l'avenir, la Poste a par ailleurs mis en place une gestion professionnelle des idées dans le domaine des innovations, des nouvelles activités et du développement durable. La section dédiée à cette tâche met à disposition des méthodes et des instruments et assure un accompagnement des idées et des processus. Elle fait également bénéficier l'entreprise, de façon ciblée, de connaissances et de partenaires extérieurs.

## 102-12: Initiatives externes

La Poste a signé des conventions notamment avec les organisations suivantes: Pacte mondial des Nations Unies, act Agence Cleantech Suisse, Fair Wear Foundation, Environmental Monitoring and Measurement System de l'International Post Corporation, RE100. Elle participe activement au groupe Exemplarité énergétique de la Confédération.

Références et documents complémentaires:

– Partenariats: [www.poste.ch/fr/notre-profil/responsabilité/ce-que-nous-faisons](http://www.poste.ch/fr/notre-profil/responsabilité/ce-que-nous-faisons)

## 102-13: Adhésion à des associations

Références et documents complémentaires:

– Partenariats: [www.poste.ch/fr/notre-profil/responsabilité/ce-que-nous-faisons](http://www.poste.ch/fr/notre-profil/responsabilité/ce-que-nous-faisons)

## Stratégie

### 102-14: Déclaration du décideur le plus haut placé

Voir la déclaration du CEO dans le préambule.

Références et documents complémentaires:

– Charte de Corporate Responsibility: [www.poste.ch/fr/notre-profil/responsabilité/nos-priorités](http://www.poste.ch/fr/notre-profil/responsabilité/nos-priorités)

– Rapport de gestion 2019, chapitre «Stratégie, responsabilité et innovation», pages 10–15

– Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie de responsabilité d'entreprise», pages 23–26

– Code de conduite Poste:

[www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr](http://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr)

– Vision: [www.poste.ch/notre-profil/entreprise/nos-principes/vision?query=vision](http://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/nos-principes/vision?query=vision)

## Éthique et intégrité

### 102-16: Valeurs, principes, normes et règles de conduite

Références et documents complémentaires:

– Vision: [www.poste.ch/notre-profil/entreprise/nos-principes/vision?query=vision](http://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/nos-principes/vision?query=vision)

– Code de conduite Poste:

[www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr](http://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr)

– Gestion de la compliance: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=fr&vs=2](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=fr&vs=2)

– Principes de gestion et de collaboration (en allemand):

[www.post.ch/-/media/post/jobs-und-karriere/dokumente/grundsatzuehrung.pdf](http://www.post.ch/-/media/post/jobs-und-karriere/dokumente/grundsatzuehrung.pdf)

– Code éthique et social appliqué aux fournisseurs: [www.poste.ch/ethikkodex](http://www.poste.ch/ethikkodex)

## Gouvernance

### 102-18: Structure de gouvernance

Le directeur général et les sept membres de la Direction du groupe sont nommés par le Conseil d'administration. Ils répondent de la gestion opérationnelle de l'unité qui leur est confiée. Le directeur général représente la Direction du groupe devant le Conseil d'administration. Composé de neuf membres désignés par le Conseil fédéral, le Conseil d'administration répond de la gestion uniforme de la Poste et des sociétés du groupe devant le Conseil fédéral. Le Conseil d'administration veille à la mise en œuvre des objectifs stratégiques, établit un rapport sur leur réalisation à l'intention du Conseil fédéral et lui fournit les informations nécessaires au contrôle.

Références et documents complémentaires:

– Rapport financier 2019, chapitre «Gouvernance d'entreprise», pages 61–75

## Implication des parties prenantes

### 102-40: Liste des groupes de parties prenantes

La Poste s'efforce de tenir compte des préoccupations de ses parties prenantes. Les parties prenantes suivantes sont jugées pertinentes pour la Poste (liste non exhaustive):

Politique et société:

- Conseil fédéral, Parlement et autorités de régulation
- Gouvernements cantonaux
- Représentants régionaux et communes

Économie, secteur et fournisseurs:

- Associations économiques et professionnelles
- Concurrents
- Organisations partenaires dans la chaîne de création de valeur et fournisseurs

Clientèle/population:

- Clients commerciaux
- Représentants des clients privés

Employés et représentants des employés:

- Syndicats et autres représentants des employés
- Personnel

### 102-41: Accords de négociation collective

Les accords collectifs s'appliquent sans exception aux collaborateurs et collaboratrices soumis à une convention collective de travail, lesquels représentent plus de 85% du personnel en Suisse. Les membres du personnel d'encadrement, quant à eux, sont soumis à un contrat de cadre.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 102, section «Rapports de travail»

### 102-42: Identification et sélection des parties prenantes

Les parties prenantes sont notamment identifiées en se fondant sur la gestion des risques de réputation, la prise en compte de deuxièmes avis et de regards extérieurs, l'amélioration des chances pour la défense politique commune des intérêts, les intérêts de l'entreprise et de l'exploitation ainsi que les usages propres à la diplomatie économique.

### 102-43: Approche de l'implication des parties prenantes

Soumise à différentes contraintes, la Poste doit concilier exigences politiques et réglementaires, acceptation sociale et intérêts économiques. Dans ce contexte, elle s'efforce de contribuer aux processus de formation de l'opinion et de décision dans un esprit de dialogue. C'est dans cette optique que la Poste cultive ses relations avec les groupes d'intérêt en Suisse et à l'étranger ainsi qu'avec les organisations internationales, dans lesquels elle représente ses intérêts tant politiques qu'opérationnels. Des experts veillent à ce que les principaux représentants du monde politique et économique, ainsi que de la société, reçoivent des informations de première main quant à la position de la Poste sur des thèmes pertinents dans le cadre d'un dialogue permanent. L'échange a lieu lors d'entretiens personnels ou par le biais de plateformes institutionnalisées. La Poste entend également continuer à ancrer et à développer la communication dans les différentes régions de Suisse. Une unité d'organisation qui fournit aux régions de Suisse romande, de Suisse alémanique et du Tessin des interlocuteurs directs pour les médias et les acteurs politiques a été spécialement constituée à cet effet.

Les parties prenantes sont notamment associées par le biais de rencontres qui leur sont destinées et de l'adhésion à des organisations, institutions et initiatives ainsi que du travail collaboratif effectué en leur sein. En parallèle, la section spécialisée Politique, le Corporate Center ainsi que les unités Personnel et Communication entretiennent un échange régulier et intensif avec les groupes énumérés

au chiffre 102-40. La Poste s'assure d'être ainsi tenue au courant des différents besoins et demandes, et de recueillir de manière régulière et standardisée les points de vue et l'état d'esprit des collaborateurs et collaboratrices, ainsi que de la clientèle. Les parties prenantes sont ainsi également impliquées par le biais d'un salon politique qui leur est consacré.

Le concept des parties prenantes est présenté chaque année aux organes de décision, qui le valident. Le concept lui-même demeure confidentiel et n'est pas rendu public.

L'analyse de la matérialité menée en 2019 a intégré directement 144 parties prenantes dans l'identification des principaux thèmes, en plus de 14 experts externes et de 34 représentants du management. La liste détaillée des groupes de parties prenantes impliquées figure sous 102-40, la description du processus de matérialité et le résultat sont présentés aux chiffres 102-46 et 102-47.

#### **102-44: Enjeux et préoccupations majeurs soulevés**

La nécessité actuelle et future de transformer la Poste en une interface entre le monde physique et numérique reste un thème central dans le dialogue avec les parties prenantes, tout comme le développement du réseau de points d'accès visant à répondre aux besoins de la clientèle. Par conséquent, une attention particulière est accordée à une gestion, une compliance et une gouvernance responsables. Le dialogue avec les différentes parties prenantes fait par ailleurs ressortir en permanence l'importance et le rôle attribués à la Poste au sein du service public en Suisse.

Références et documents complémentaires:

- Poste et politique: [www.poste.ch/notre-profil/themes/affaires-publiques-et-internationales](http://www.poste.ch/notre-profil/themes/affaires-publiques-et-internationales)
- Positions de la Poste: [www.poste.ch/fr/notre-profil/portrait/poste-et-politique](http://www.poste.ch/fr/notre-profil/portrait/poste-et-politique)

### **Pratique de reporting**

#### **102-45: Entités incluses dans les états financiers consolidés**

Le présent rapport de durabilité porte sur La Poste Suisse SA (Poste CH SA, CarPostal SA), à l'exclusion de PostFinance SA. Cependant, la plupart des chiffres clés quantitatifs ont été recueillis pour l'ensemble de La Poste Suisse SA, PostFinance SA comprise.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2019, chapitre «Filiales, sociétés associées et coentreprises», pages 167–175
- Rapport financier 2019, chapitre «Comptes annuels consolidés, normes de présentation des comptes», pages 84–99

#### **102-46: Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu**

S'appuyant sur l'analyse de matérialité effectuée, la Poste a établi en 2019 une nouvelle matrice de pertinence qui constitue un socle solide pour la nouvelle période stratégique et ses trois dimensions: pertinence pour les parties prenantes, influence sur le développement durable et pertinence pour l'activité. Eu égard au contexte actuel de la durabilité, l'évaluation dans ces trois dimensions a été effectuée au moyen d'enquêtes et d'entretiens menés auprès d'experts qui ont permis de recueillir au total 192 avis internes et externes.

**102-47: Liste des enjeux pertinents**

Les aspects des domaines Priorité et Base de la matrice de pertinence tridimensionnelle de Poste CH SA, reportée au chapitre «Approche managériale», sont pertinents pour la Poste. Le développement de la stratégie globale et les priorités de la CR sont élaborés sur la base des enjeux pertinents identifiés, lesquels donnent une orientation au contenu du rapport de durabilité de la Poste.

L'aperçu ci-dessous met en correspondance des enjeux pertinents de la matrice avec des aspects thématiques des normes de GRI:

Enjeux pertinents pour Poste CH SA	Aspects thématiques des normes GRI
Numérisation et protection des données	GRI 418 – Confidentialité des données des clients
Gouvernance, compliance, gestion de la réputation	GRI 205 – Lutte contre la corruption GRI 206 – Comportement anticoncurrentiel GRI 307 – Conformité environnementale GRI 419 – Conformité socio-économique
Protection et sécurité des marchandises confiées Capacité d'innovation et prise en considération des tendances des consommateurs	
Relation et expérience client	
Croissance, valeur ajoutée et situation financière stable	GRI 201 – Performance économique
Collaborateurs compétents et performants	GRI 404 – Formation et éducation
Culture d'entreprise et Responsible Leadership	
Stratégie commerciale durable, gestion des risques et de la résilience	
Service public	
Efficacité énergétique et protection du climat	GRI 302 – Énergie GRI 305 – Émissions (gaz à effet de serre)
Produits et prestations respectueux de l'environnement et socialement responsables	GRI 302 – Énergie
Économie de partage et économie circulaire	
Achats respectueux de l'environnement et socialement responsables	GRI 204 – Pratiques d'achat GRI 308 – Évaluation environnementale des fournisseurs GRI 414 – Évaluation sociale des fournisseurs
Sécurité au travail et protection de la santé	GRI 403 – Santé et sécurité au travail
Réduction des émissions atmosphériques	GRI 305 – Émissions
Liberté d'association, délais de notification opérationnels et salaires minimum	GRI 202 – Présence sur le marché GRI 402 – Relations employés/direction GRI 407 – Liberté syndicale et négociation collective GRI 412 – Évaluation des droits de l'homme
Diversité, intégration, égalité des chances, protection des droits de l'homme	GRI 405 – Diversité et égalité des chances GRI 406 – Lutte contre la discrimination
Recrutement et prestations annexes	GRI 401 – Emploi
Contribution économique indirecte et développement régional	GRI 203 – Impacts économiques indirects

**102-48: Réaffirmation des informations**

Aucune réaffirmation des informations n'est à relever par rapport au rapport de gestion intégré de l'année précédente.

**102-49: Modifications relatives au reporting**

Du fait de l'analyse de la matérialité, la liste des enjeux pertinents a été élargie et adaptée aux besoins actuels et aux retours des parties prenantes.

## **Profil du rapport**

### **102-50: Période de reporting**

Le contenu du présent rapport repose sur l'exercice 2019 (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019).

### **102-51: Date du rapport le plus récent**

Le dernier rapport de gestion intégré a été publié le 7 mars 2019 pour l'exercice 2018.

### **102-52: Cycle de reporting**

Annuel.

### **102-53: Point de contact pour les questions relatives au rapport**

E-mail: [responsabilite@poste.ch](mailto:responsabilite@poste.ch)

Téléphone: +41 58 338 11 11

Contact médias: +41 58 338 13 07

### **102-54: Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI**

Le présent rapport a été établi conformément aux normes GRI selon l'option «conformité essentielle».

### **102-55: Index du contenu GRI**

Voir sommaire en début de rapport.

### **102-56: Vérification externe**

Le bilan des gaz à effet de serre fait l'objet d'une vérification externe et comprend les chiffres 305-1, 305-2, 305-3, ainsi que les bases correspondantes, notamment les chiffres 302-1, 302-2.

Références et documents complémentaires:

– Rapport d'assurance sur le bilan des gaz à effet de serre:

[www.poste.ch/notre-profil/responsabilite/ce-que-nous-faisons](http://www.poste.ch/notre-profil/responsabilite/ce-que-nous-faisons)



tous les aspects essentiels pour la durabilité. En collaboration avec le comité spécialisé Développement durable et des groupes spécialisés, des mesures répondant à la stratégie de CR sont élaborées et mises en œuvre, puis soumises à un contrôle d'efficacité. Des membres de la direction de chaque unité d'affaires et de fonction siègent au comité spécialisé Développement durable.

Le «réseau Développement durable», qui bénéficie d'une large assise au sein de toute l'entreprise, traite des thèmes en lien avec la Corporate Responsibility, y réfléchit et en débat. Cette communauté vivante ouverte à l'ensemble du personnel jouit d'une grande popularité. Tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices ont en permanence la possibilité de transmettre leurs idées en vue d'améliorer le bilan écologique et social de la Poste par le biais de la Gestion de l'innovation ou de Post-Venture, le concours pour l'innovation de nouveau réalisé en 2019.

### **Numérisation et protection des données**

La Poste anticipe les opportunités et les défis de la numérisation. Elle veille au développement continu de son cœur de métier dans le cadre d'une orientation stratégique afin de continuer à créer des expériences client positives. La priorité est aussi donnée à la fusion et à l'utilisation physique-numérique des données ainsi qu'à la conception de solutions globales pour les entreprises. En parallèle, la Poste a pris des mesures pour que ses collaborateurs et collaboratrices restent durablement compétitifs sur le marché du travail.

Tout cela va de pair avec des exigences toujours plus élevées à l'égard de la protection des données. Par conséquent, la protection des données des clients, des fournisseurs et du personnel est partie intégrante du code de conduite appliqué à tous les collaborateurs et collaboratrices et elle est intégrée depuis des années dans le système de gestion de la compliance de la Poste (voir aussi approche managériale, gouvernance, compliance, gestion de la réputation). La responsable de la protection des données surveille pour le groupe, du point de vue technique et organisationnel, le respect des dispositions relatives à la protection des données au sein de la Poste.

La Poste a défini dans le programme «Protection des données et des informations» des mesures organisationnelles et matérielles pour réduire les infractions à la loi fédérale sur la protection des données et les risques qui y sont liés. L'organisation complète de la protection des données ainsi que différents processus et les formations en cours sont les pièces maîtresses de ces mesures. S'ils soupçonnent des cas d'infraction, les collaborateurs peuvent les signaler à un bureau anonyme.

#### *Efficacité et résultats*

Les directives sont régulièrement vérifiées et, si nécessaire, adaptées aux nouveaux développements apparus dans la réglementation, la jurisprudence et la doctrine ainsi qu'aux évolutions internes au groupe occasionnées par la transformation numérique. En 2019, les personnes chargées de la coordination de la protection des données dans les unités se sont vu attribuer plus de ressources. Cette mesure a permis d'améliorer l'actualité de la documentation ainsi que la prise en considération à un stade précoce de thèmes de la protection des données dans de nouveaux projets.

Aucune amende, sanction non monétaire et/ou procédure en lien avec la violation des règles de protection des données n'a été ordonnée contre la Poste en 2019.

Références et documents complémentaires:

- Gestion de la compliance: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=fr&vs=2](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=fr&vs=2)
- Code de conduite Poste: [www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr](http://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr)

### **Stratégie commerciale durable, gestion des risques et de la résilience**

En sa qualité de propriétaire, le Conseil fédéral attend de la Poste que sa stratégie suive des principes durables et éthiques et lui assigne les directives correspondantes. La Poste a concrétisé ses efforts en la matière dans une stratégie de responsabilité d'entreprise (CR). Dans la période stratégique actuelle de 2017 à 2020, la Poste place un accent particulier sur les cinq champs d'action suivants: «achats responsables», «climat et énergie», «employeur responsable», «économie circulaire» et «citoyenneté d'entreprise».

Pour que la pratique commerciale soit couronnée de succès à long terme, il est primordial de détecter les risques et les opportunités suffisamment tôt et de les appréhender dans leur globalité, en les anticipant. C'est pourquoi le Conseil d'administration, instance suprême, confère un caractère contraignant à toutes les normes méthodologiques et organisationnelles qu'il définit en lien avec la gestion des risques et des opportunités. La gestion des risques de la Poste est conforme aux lois en vigueur et au Code suisse de bonnes pratiques pour le gouvernement d'entreprise. Elle s'appuie sur le modèle COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: Enterprise Risk Management) et sur la norme ISO 31000 et joue un rôle crucial dans le processus de prise de décision en tant que partie intégrante du système de gestion. La gestion des risques du groupe répertorie les conséquences possibles sur la situation financière de l'entreprise tout comme – du point de vue des parties prenantes – les conséquences sur la réputation, la compliance et l'intégrité de l'environnement, des collaborateurs et des individus.

#### *Efficacité et résultats*

La gestion des risques est développée en continu; désormais, elle englobe également des aspects non monétaires tels que la compliance, la réputation, l'environnement et les personnes. La situation en termes de risques est examinée chaque semestre, les résultats, réunis dans un rapport détaillé sur les risques, sont présentés chaque année à la Direction du groupe et au Conseil d'administration. Dans son rapport financier, la Poste s'exprime également chaque année sur la situation actuelle en termes de risques.

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2019, chapitre «Stratégie, responsabilité et innovation», pages 10–15
- Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie Poste 2020», pages 16–22
- Rapport financier 2019, chapitre «Rapport sur les risques», pages 55–59

#### **Gouvernance, compliance, gestion de la réputation**

Le thème de la conformité (compliance) relève du Conseil d'administration et revêt une grande importance à la Poste. Il est centralisé et organisé au sein d'un comité spécialisé dédié, qui rend compte régulièrement à la Direction du groupe et au Conseil d'administration. Les principes d'une collaboration respectueuse, correcte et éthique – en tant que base de la conformité – sont consignés dans le code de conduite contraignant pour l'ensemble du personnel.

Le portefeuille de compliance défini par la Direction du groupe et traité par le comité spécialisé est le résultat d'une analyse complète et périodique des risques encourus en cas de violation des interdictions et des obligations externes et internes. Le portefeuille comprend actuellement les thèmes de la protection des données et des informations, de la lutte contre la corruption, du droit des marchés publics, du droit des cartels, du droit postal et du droit des subventions. Pour chaque thème du portefeuille de compliance, des programmes de compliance sont élaborés, dans lesquels sont définies les mesures nécessaires pour réduire autant que possible les risques de violation de normes et de prescriptions. Les directives matérielles correspondantes, une communication compréhensible, une formation ciblée et des contrôles appropriés constituent les éléments centraux de ces mesures. Les programmes de compliance sont régulièrement contrôlés pour s'assurer de leur efficacité et, si nécessaire, adaptés.

Le système de gestion de la compliance est développé en continu depuis 2016. En 2018, un examen réalisé par une entreprise externe a confirmé sa pertinence, son efficacité et le bien-fondé des mesures d'extension prévues. Cette surveillance a lieu en échange permanent avec toutes les unités concernées et dans la mise en œuvre des mesures portant sur chacun des thèmes de compliance. Les unités exposées sont par ailleurs certifiées ISO 9001 et ISO 14001 et sont de ce fait soumises à un contrôle externe au moins une fois par an.

Tous les cadres ainsi que des spécialistes sélectionnés sont formés et sensibilisés au thème de la compliance au moyen de formations en e-learning incluant un contrôle des connaissances. Le système de gestion de la compliance est documenté de manière détaillée et accessible pour tout le personnel sur Intranet. La Direction du groupe et le Conseil d'administration sont informés deux fois par an du développement et de la situation actuelle en termes de risques pour la conformité, par le biais d'un rapport de la situation. L'ensemble du personnel, à l'instar de la clientèle, a la possibilité de signaler anonymement toute infraction.

### *Efficacité et résultats*

L'efficacité du système de gestion de la compliance est contrôlée régulièrement et les adaptations nécessaires sont effectuées.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2019, chapitre «Gouvernance d'entreprise», pages 61–75
- Gestion de la compliance: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=fr&vs=2](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=fr&vs=2)
- Bureau de communication anonyme de la Poste: [www.poste-courage.ch](http://www.poste-courage.ch)
- Code de conduite Poste:  
[www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr](http://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr)

### **Protection et sécurité des marchandises confiées**

Les principes de gestion de la sécurité de la Poste sont définis dans le règlement du Conseil d'administration. En édictant la directive «Gestion de la sécurité de la Poste», la Direction du groupe a adhéré au principe d'un traitement systématique du thème de la sécurité, en fonction du risque. La directive poursuit trois objectifs de protection de base: protection de l'individu, protection de l'entreprise et protection des valeurs matérielles et immatérielles. Cette dernière comprend:

- la protection des marchandises et des fonds qui sont confiés à la Poste à des fins de traitement, y compris les données et informations revêtant une forme physique,
- la protection de l'infrastructure et des outils de travail de la Poste, la préservation du savoir-faire et de la compétitivité,
- la protection de la bonne réputation de la Poste et la préservation de la confiance de la population à son égard,
- la protection des connaissances et technologies propriétaires, des secrets commerciaux et de la propriété intellectuelle de manière générale.

Chaque unité et chaque société du groupe gèrent leur propre système de gestion de la sécurité, établissent une analyse des risques et mettent en œuvre les mesures de sécurité adéquates pour gérer les risques identifiés. Le service spécialisé Sécurité d'entreprise Poste édicte des prescriptions minimales, surveille les unités dans leurs tâches, rend compte de la situation à la Direction du groupe et formule des recommandations pour l'amélioration de la situation.

### **Capacité d'innovation et prise en considération des tendances des consommateurs**

En dépit de sa taille, la Poste est agile, rapide et innovante: elle identifie de nouvelles possibilités commerciales et lance des programmes et des projets axés sur le marché pour transformer son activité de base et la faire entrer dans l'univers numérique. Depuis 2014, l'unité du groupe Développement et innovation met à la disposition de la Poste des connaissances, du savoir-faire et de nouveaux partenaires; elle met en réseau et est source d'inspiration, elle dynamise les schémas de pensée courants et va au-delà de ce qui tombe sous le sens. Par cette approche, la Poste cherche à utiliser des technologies, identifier de nouvelles possibilités commerciales et façonner l'avenir.

De l'idée à la mise en œuvre adaptée au marché en passant par le projet, la Poste suit un processus d'innovation clairement structuré. Celui-ci oblige les collaborateurs à agir en se concentrant strictement sur les utilisateurs finaux. Au cours des différentes phases de l'innovation, la Poste apporte son soutien par le biais d'outils spécifiques comme le Boost Camp ou le label early. Avec ce label, les clients intéressés peuvent tester les produits et les prestations avant même le lancement officiel et contribuer au succès de ceux-ci grâce à leur feedback.

De plus, la Poste est intéressée par la possibilité de développer et de tester de nouvelles idées et de nouveaux modèles commerciaux en collaboration avec d'autres entreprises, des start-up et des jeunes talents. La Gestion de l'innovation assure que des partenariats appropriés voient le jour, que des idées externes soient traitées à un stade précoce et mises en œuvre sous forme d'innovations adaptées aux clients. Le programme d'innovation PostVenture de la Poste consiste en une recherche ciblée de nouvelles idées susceptibles de lui permettre d'étendre son offre dans ses axes de développement stratégiques. Pour ce faire, elle engage un partenariat avec de jeunes talents et des personnes à l'esprit entrepreneurial souhaitant conquérir le marché avec leurs nouveaux modèles commerciaux et les aide à concrétiser leurs projets passionnants avec des experts. Avec le programme Corporate Venturing, la Poste acquiert du savoir-faire supplémentaire en prenant des participations dans de jeunes entre-

prises sélectionnées. Ce faisant, elle mise sur des participations minoritaires, afin que les start-up restent libres et agiles.

#### *Efficacité et résultats*

La Poste commercialise avec succès une logistique de drones autonomes; à Lugano, elle assure le transport rapide et sûr, par drone, d'échantillons de laboratoire entre l'Ospedale Civico et l'Ospedale Italiano. À Sion, elle mise sur l'avenir numérique des transports publics. Un SmartShuttle automatisé circule à travers la vieille ville comme par magie, sans conducteur. À l'avenir, les minibus électriques offrant onze places assises pourraient desservir des régions isolées ainsi que des villages et des centres-villes interdits aux voitures. Ou ils pourraient rouler pendant les heures creuses, quand l'utilisation d'un bus normal n'est plus rentable. Sur les périmètres d'entreprises, dans les hôpitaux ou les aéroports, le car postal autonome offre également une variante durable et avantageuse pour le transport de voyageurs.

Références et documents complémentaires:

– [www.poste.ch/innovation](http://www.poste.ch/innovation)

#### **Relation et expérience client**

Offrir des expériences positives est la clé pour garantir des relations durables et fructueuses avec la clientèle. Le Customer Experience Management (CEM) de la Poste veille à une conception uniforme et réfléchie de toutes les expériences client, qu'il s'agisse d'un contact avec une personne, avec la technique ou avec un système. C'est pourquoi nous développons et concevons nos produits, nos prestations et nos points de contact en adoptant le point de vue du client. Car ce n'est qu'en comprenant nos clients que nous sommes en mesure de leur offrir des expériences client uniques.

Le CEM vise notamment à renforcer la fidélisation des clients et leur loyauté, de sorte que ceux-ci utilisent les nombreuses offres de la Poste. Pour réussir également demain, la Poste doit se différencier de ses concurrents et proposer une expérience positive à ses clients. Elle se focalise sur les principales expériences client et sur une association forte et précoce des clients au processus de conception. Parallèlement, les expériences client sont systématiquement relevées et analysées. L'amélioration permanente qui en est déduite permet aux clients de vivre une expérience Poste cohérente, par-delà les points de contact.

#### **Croissance, valeur ajoutée et situation financière stable**

La Poste fait face aux défis liés à son environnement en s'appuyant sur sa stratégie de transformation adoptée pour la période 2017–2020. Son ambition est de se transformer pour être à même, d'ici à 2020, de proposer des solutions répondant aux futurs besoins des clients. La stratégie de transformation repose sur le mandat légal de l'entreprise, sur les objectifs stratégiques du Conseil fédéral et sur la vision de la Poste. Comptant quatre grandes orientations, elle doit permettre d'atteindre les valeurs cibles prédéfinies (objectifs stratégiques de la Poste). Y sont également définis sept axes de croissance et de développement, le long desquels la Poste étudie les possibilités de croissance découlant de nouveaux modèles d'affaires.

Ce qui guide l'action de la Poste, ce sont les besoins en constante évolution des clients. S'appuyant sur ses compétences dans les domaines de la communication, de la logistique, des services financiers et du transport de voyageurs, la Poste renforce ses solutions système, tout en continuant à proposer des produits et des services modulaires isolés. En phase avec un monde moderne tout en réseaux, elle jette des ponts entre les mondes physique et numérique, séduit ses clients par des offres faciles d'accès et d'utilisation et leur propose une expérience client cohérente qui s'étend à tous ses points de contact. Ce faisant, elle assure également le développement et la qualité du service universel.

Pour mettre en œuvre sa vision, la Poste agit dans le respect de ses valeurs fondamentales: «fiable», «valorisante» et «durable».

#### *Efficacité et résultats*

La stratégie 2017–2020 de la Poste trouve son fondement dans la vision du groupe «Simplicité et système – La Poste». Malgré les résultats positifs des mesures prises ces trois dernières années, comme le développement des infrastructures de traitement des colis ou des points d'accès physiques, la Poste est confrontée à certains défis qui, de par leur ampleur, dépassent tous ceux qu'elle a pu relever au cours de sa longue histoire. La baisse des recettes à divers niveaux pèse de plus en plus sur le groupe,

dont la capacité financière décroît. La Poste se doit donc de redéfinir ses orientations stratégiques à moyen et long terme en vue d'atteindre les objectifs fixés par la Confédération. Sa réussite dépendra dans une très grande mesure de sa capacité à concilier les exigences du marché et les attentes de la population, du personnel et de la sphère politique.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie Poste 2020», pages 16–22
- Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie de responsabilité d'entreprise», pages 23–26
- Rapport financier 2019, chapitre «Résultats non financiers significatifs», pages 48–54

### **Efficacité énergétique et protection du climat, réduction des émissions atmosphériques**

Les objectifs climatiques et énergétiques découlent de la stratégie, des orientations stratégiques et des objectifs. L'objectif du groupe d'améliorer l'efficacité en matière de CO<sub>2</sub> d'au moins 25% d'ici 2020 (par rapport à l'année de base 2010) figure au premier plan.

Les unités peuvent adresser des demandes de soutien financier pour des projets pilotes et projets phares au comité de la Direction du groupe Innovation, nouvelles activités et développement durable. En outre, les fonds issus de la redistribution de la taxe sur le CO<sub>2</sub> sont investis à des fins spécifiques dans la protection du climat. Par ailleurs, les systèmes de gestion des unités opérationnelles Immobilier, PostLogistics et Swiss Post Solutions sont certifiés ISO 14001 et ainsi soumis à un devoir d'amélioration continue.

#### *Efficacité et résultats*

L'objectif climatique de la Poste s'inscrit dans une perspective à long terme et s'aligne sur les efforts visant à contenir le réchauffement global d'ici à 2100 bien en dessous de 2° Celsius par rapport aux niveaux de l'ère pré-industrielle. La Poste assume ainsi sa responsabilité en tant qu'entreprise: elle contribue à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> pour la société et l'environnement et à atténuer le changement climatique. En outre, elle souhaite anticiper les risques liés aux changements climatiques futurs et exploiter les opportunités qui se présentent dans ce domaine. En mettant l'accent sur les objectifs prioritaires suivants en matière de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, la Poste assure son succès commercial à long terme: sobriété énergétique, efficacité énergétique, substitution (des sources d'énergies fossiles) et compensation des émissions de CO<sub>2</sub>.

Fin 2019, la Poste a atteint avant l'heure et même dépassé l'objectif du groupe relatif à l'efficacité en matière de CO<sub>2</sub>, c'est-à-dire une augmentation de 25% d'ici 2020 par rapport à 2010. Cette bonne performance est attestée par divers systèmes de notation externes, notamment l'Environmental Measurement and Monitoring System (EMMS) de l'International Post Corporation (IPC). La Poste y a encore amélioré sa note en matière de gestion du carbone (Carbon Management Proficiency Score), obtenant pour la quatrième année consécutive le Gold Rating en 2019. Elle fait en outre partie du peloton de tête des entreprises membres de l'IPC en relation avec plusieurs autres indicateurs, notamment ceux de la part d'électricité renouvelable et de la motorisation alternative du parc automobile.

Concernant le CDP Climate Change Rating, la Poste a obtenu en 2019 le deuxième meilleur statut possible, soit «A-»; elle a pu maintenir son bon résultat par rapport à l'année précédente et se place largement au-dessus de la moyenne de la branche.

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2019, chapitre «Stratégie, responsabilité et innovation», page 14
- Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie Poste 2020», pages 16–22
- Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie de responsabilité d'entreprise», pages 23–26
- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 305
- Protection du climat et de l'environnement:  
[www.poste.ch/fr/notre-profil/responsabilite/nos-priorites](http://www.poste.ch/fr/notre-profil/responsabilite/nos-priorites) → Climat et énergie

### **Produits et prestations respectueux de l'environnement et socialement responsables, économie circulaire**

La Poste gère un assortiment divers et varié de produits et de prestations. Elle le développe en permanence pour qu'il soit respectueux de l'environnement et socialement responsable. Par l'intermédiaire de ses produits et de ses compétences, la Poste souhaite favoriser une économie circulaire et respectueuse des ressources et, dans ce but, mettre en place de nouveaux secteurs d'activité stratégiques

et partenariats. Avec ses prestations, elle permet d'augmenter les taux de récupération des ressources, favorisant ainsi un mode de consommation plus durable en Suisse. Dans le même temps, la Poste veille à ce qu'aucun obstacle n'entrave l'accès à ses produits.

#### *Efficacité et résultats*

Concernant l'accessibilité, la Poste a adapté ses sites Internet [poste.ch](http://poste.ch) et [postfinance.ch](http://postfinance.ch), qui ont donc reçu la certification «Accès pour tous»: ils fonctionnent avec la fonction de lecture des contenus, ils sont utilisables avec le clavier et les images sont décrites par des textes alternatifs. Pour les personnes malentendantes, les vidéos sont sous-titrées. Les nouvelles filiales sont elles aussi accessibles sans obstacles, et de nombreuses autres sont actuellement transformées. CarPostal s'emploie à supprimer les obstacles, par exemple en optimisant l'information des voyageurs sur les écrans, en se dotant de véhicules équipés d'un élévateur et d'une rampe pour fauteuils roulants et, si possible, d'un plancher surbaissé.

La Poste utilise des produits respectueux du climat et à haute efficacité énergétique (voir 302-5); elle mise sur le recyclage de matériaux sélectionnés, sur la réparation et la réutilisation d'appareils et d'instruments de travail ainsi que sur l'encouragement des possibilités de partage (économie de partage). L'identification de nouveaux potentiels dans le domaine de la logistique en fait partie. Exemples de solutions s'inscrivant dans l'économie circulaire:

- La Poste récupère chez les clients les capsules de café Nespresso usagées pour recyclage. Dans le cadre de l'échange des commandes en ligne de denrées alimentaires (p. ex. [coop@home](mailto:coop@home)), elle collecte les bouteilles en PET, les cabas et les cartons pour les éliminer dans les règles de l'art.
- Pour le compte de communes, elle collecte les vieux papiers et, en collaboration avec des institutions comme Texaid ou des brocantes, elle récupère les objets d'usage quotidien en vue de leur réutilisation ou de leur recyclage.
- Elle collecte les routeurs obsolètes sur mandat de Swisscom et permet leur préparation en vue d'une réutilisation.
- Quiconque loue par exemple une perceuse sur la plateforme [sharely](http://sharely), peut se la faire expédier via l'un des nombreux points d'accès de la Poste.
- Les processus d'élimination internes sont optimisés. La Poste collecte et recycle les tenues postales usagées, en collaboration avec la Croix-Rouge suisse.
- Dans le cadre d'un projet pilote, la Poste installe des batteries usagées de scooters électriques dans des accumulateurs de bâtiments dotés d'installations solaires.

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2019, chapitre «Stratégie, responsabilité et innovation», page 14
- Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie de responsabilité d'entreprise», page 25
- Rapport de gestion 2019, chapitre «PostMail», page 33

#### **Achats respectueux de l'environnement et socialement responsables**

Les achats responsables sont ancrés dans la Stratégie d'achat de la Poste et constituent l'un des cinq champs d'action définis dans sa stratégie de responsabilité d'entreprise 2017–2020. Des critères sociaux, éthiques et écologiques jouent un rôle central dans l'ensemble des groupes de marchandises et tout le long de la chaîne de création de valeur de la Poste, notamment en ce qui concerne les pratiques d'achats, le travail des enfants et le travail forcé, les droits de l'homme et l'évaluation sociale et environnementale des fournisseurs. Soucieuse de devenir une organisation d'achats de premier plan, consciente de ses responsabilités, la Poste accorde sa préférence aux partenaires possédant une politique commerciale fondée sur une réflexion globale. En effet, un approvisionnement non durable présente des risques tout au long de la chaîne de création de valeur aussi bien pour les êtres humains et l'environnement que pour la Poste.

Les fournisseurs doivent signer le code éthique et social de la Poste ou attester qu'ils possèdent leur propre code, dont les dispositions sont plus contraignantes. Le code éthique et social de la Poste prévoit entre autres le respect des droits de l'homme, l'interdiction du travail des enfants, des rémunérations appropriées et l'observation des principes écologiques de la Poste. Il contient en outre pour les fournisseurs de vêtements des coordonnées pour les plaintes et doit être affiché sur place et dans la langue du pays concerné. Depuis 2016, des critères sociaux et écologiques sont évalués lors des audits du secteur des transports.

Dans la mesure où des risques importants sont particulièrement présents dans l'industrie textile du point de vue de l'approvisionnement socialement responsable, la Poste a pris ici des mesures élargies: elle a adhéré en 2012 à la Fair Wear Foundation. Depuis 2014, elle s'est vu décerner chaque année le statut de Leader. En devenant membre de la Fair Wear Foundation, la Poste s'est engagée à contrôler strictement et à mettre en œuvre durablement des normes sociales chez ses fournisseurs de vêtements. Dans les pays où les risques sont faibles, (ils représentent 75% du volume d'approvisionnement), les contrôles sociaux de même que les formations au sein des usines au code éthique et social ainsi qu'au Code of Labor Practices de la Fair Wear Foundation sont réalisés par la Poste elle-même tous les trois ans. Dans les pays à risque que sont la Bulgarie (20% du volume) et la Jordanie (5% du volume), ces contrôles et formations sont réalisés par la Fair Wear Foundation elle-même ou par Better Work, un programme de l'Organisation internationale du travail (OIT) et de la Société financière internationale (SFI).

#### *Efficacité et résultats*

Les fournisseurs des groupes de marchandises pertinents ont signé le code éthique et social de la Poste. Depuis 2017, tous les appels d'offres publics et la liste des critères d'approvisionnement de chaque groupe de marchandises contiennent des critères de Corporate Responsibility généraux et des critères applicables spécifiquement aux différents groupes de marchandises. La Poste fait appel, depuis 2017 également, à EcoVadis, une organisation indépendante auprès de laquelle les fournisseurs se positionnent quant à leurs pratiques sociales et environnementales dans les affaires et sont évalués. Elle dispose ainsi d'une analyse des risques et d'une évaluation standardisées de ses collaborations, qu'elle peut développer dans le cadre de partenariats. D'ici 2020, il est prévu d'évaluer les quelque 240 principaux fournisseurs d'envergure stratégique. Fin 2019, c'est déjà le cas pour 190 fournisseurs, ce qui correspond à 80% des fournisseurs stratégiques et à plus de 30% du volume d'achats. La Poste souhaite intégrer dans les programmes de développement (Corrective Action Plans) les informations collectées et en déduire des mesures d'amélioration de la performance des fournisseurs en matière de Corporate Responsibility.

Fin 2015, 100% du volume d'approvisionnement de la Poste dans le domaine des vêtements professionnels avait déjà été contrôlé, et ce contrôle est renouvelé tous les trois ans au moins. La Poste obtient de bons résultats: les sites de production présentent de bonnes conditions de travail; la transparence des coûts est totale tout au long de la chaîne d'approvisionnement, du tissu au vêtement fini. Au cours de l'année sous revue, deux incidents ont été signalés à la Poste via la Fair Wear Foundation et gérés de manière consensuelle (voir 409-1). L'ensemble des sous-traitants de CarPostal et de PostLogistics sont contrôlés tous les trois ans.

#### Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie de responsabilité d'entreprise, Achats responsables», page 23
- Code éthique et social: [www.poste.ch/ethikkodex](http://www.poste.ch/ethikkodex)
- Stratégie d'achat: [www.post.ch/fr/notre-profil/responsabilite/politique-des-achats](http://www.post.ch/fr/notre-profil/responsabilite/politique-des-achats)
- Achats responsables:  
[www.post.ch/fr/entreprises/index-thematique/organisation-des-achats/achats-responsables](http://www.post.ch/fr/entreprises/index-thematique/organisation-des-achats/achats-responsables)
- [www.fairwear.org/brands/swiss-post](http://www.fairwear.org/brands/swiss-post)

#### **Culture d'entreprise et Responsible Leadership, collaborateurs compétents et performants, diversité, intégration, égalité des chances**

La politique du personnel de la Poste définit les règles du jeu pour que les relations soient placées sous le signe de l'équité et du partenariat, et fixe des principes contraignants dans ce domaine. Dans le même temps, elle formule les attentes de la Poste en tant qu'employeur envers son management, ses supérieurs et supérieures et son personnel en Suisse et à l'étranger. Tous les collaborateurs et collaboratrices ont reçu le code de conduite Poste, entièrement remanié.

Pour assurer sa réussite aujourd'hui et aussi à l'avenir, la Poste a besoin de collaborateurs et de cadres expérimentés et compétents. En leur proposant des offres, concepts et outils ciblés en matière de compréhension de la culture et de formation et perfectionnement, la Poste accompagne ses cadres et les dote des qualifications nécessaires au développement compétent, juste et réussi de leurs collaborateurs et collaboratrices. Les cadres de la Poste disposent d'instruments efficaces et modernes afin de recenser les performances, le potentiel et le comportement de leurs collaborateurs pour mieux les accompagner dans leur développement personnel.

La Poste accorde une grande importance à la formation et au perfectionnement des membres de son personnel. Sur le plan stratégique, le programme «FutureSkills» vise à promouvoir l'acquisition d'aptitudes dans le contexte de la transformation numérique et à renforcer les compétences du personnel de la Poste en prévision des exigences futures. Le Centre de carrière de la Poste accompagne au besoin les collaborateurs et collaboratrices dans leur réorientation professionnelle.

Avec sa gestion des talents, la Poste cherche à assurer durablement la relève et le pourvoi des fonctions clés et à promouvoir de manière ciblée les collaborateurs et les collaboratrices présentant du potentiel. À cet effet, la promotion de la diversité constitue un point essentiel. La Poste s'emploie par exemple à augmenter la part des femmes et celle des personnes francophones et italophones parmi les cadres supérieurs. La priorité de la gestion des talents est d'identifier, de développer et de fidéliser systématiquement nos collaborateurs et collaboratrices talentueux et performants dans le but de préserver la compétitivité de la Poste.

Pour renforcer son esprit d'innovation et son attrait en tant qu'employeur, la Poste entend aussi permettre aux membres de son personnel de partager en son sein leurs talents, expériences, personnalités et besoins divers et variés. La Poste s'engage pour les thématiques liées à l'égalité des chances et pour la promotion d'équipes mixtes ainsi que pour un accès sans obstacle aucun.

#### *Efficacité et résultats*

La Poste propose des conditions d'engagement attrayantes: salaires conformes au marché, infrastructure moderne, modèles de temps de travail adaptés à notre époque, environnement de travail dynamique et progressiste. Plus de la moitié du personnel recourt à des modèles flexibles et indépendants du lieu comme le temps partiel, le travail mobile et le job sharing. La Poste permet à son personnel de concilier vie professionnelle, vie familiale et loisirs en lui accordant un congé maternité rémunéré de 18 semaines, un congé de paternité de dix jours, un droit aux vacances supérieur à la moyenne en Suisse et de nombreuses possibilités de carrière indépendantes du sexe, de l'âge et de l'origine. Elle soutient la garde d'enfants en dehors du cadre familial à hauteur de quelque 1,5 million de francs répartis sur plus de 1000 demandes. La Poste met systématiquement au concours les postes de cadres ayant un taux d'occupation de 80 à 100%, notamment afin de promouvoir le travail à temps partiel et la part des femmes occupant des fonctions dirigeantes. Elle offre des perspectives de carrière très diverses en proposant chaque année plus de 2500 postes, places d'apprentissage et changements temporaires de poste.

Soucieuse de préserver et de renforcer la compétitivité de son personnel sur le marché du travail, la Poste propose à celui-ci des offres de formation et de formation continue. Les compétences de chacun sont développées efficacement au travers d'offres, de concepts et d'outils divers et attrayants dans le domaine de la formation et du perfectionnement. La Poste attend de chaque membre de son personnel qu'il assume la responsabilité de son développement personnel et elle propose un soutien financier ainsi que des offres internes. Au cours de l'année sous revue, elle a consacré quelque 7 millions de francs au cofinancement d'offres individuelles de formation continue.

Une nouvelle formation destinée aux cadres et comprenant une part élevée de formes d'apprentissage numériques et modernes a été lancée en 2019 dans toutes les unités d'affaires et suivie d'ores et déjà par plus de 460 collaborateurs. Le «mentoring inversé», lui aussi introduit en 2019, vise à améliorer la préparation au numérique: un jeune mentor et un mentoré expérimenté de plus de 40 ans dialoguent par-delà les unités, les générations et les hiérarchies.

La Poste et les partenaires sociaux ont adopté un programme de prévention visant à garantir un avenir professionnel durable. En proposant des ateliers d'équipe et des conseils sur les carrières et en encourageant les compétences numériques, la Poste aide son personnel à apprendre tout au long de la vie.

La Poste est convaincue que la diversité et les équipes mixtes sont une source d'innovation et permettent de répondre au mieux aux besoins des clients. Elle entend ici exploiter les potentiels et les opportunités de la numérisation et de l'évolution démographique. Avec les réseaux internes MOSAICO et RAINBOW, elle œuvre en faveur d'une diversité linguistique et culturelle active et défend l'acceptation, la tolérance et une culture d'entreprise sans discrimination. La Poste a signé en novembre 2019 la «Charte pour l'égalité salariale dans le secteur public». Par cette signature, elle entendait envoyer un signal fort en faveur de l'égalité salariale entre femmes et hommes. Afin de réduire encore

davantage la part inexplicable des écarts de salaire de –2,2%, elle souhaite sensibiliser ses cadres à cette thématique et propose à cet effet, en collaboration avec ses partenaires sociaux, une plateforme de communication.

Références et documents complémentaires:

- Code de conduite Poste:  
[www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr](http://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr)
- Rapport de gestion 2019, chapitre «Personnel», pages 60–67
- Rapport financier 2019, chapitre «Personnel», pages 49–52
- Conditions d'engagement: [www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/conditions-d-engagement-de-la-poste](http://www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/conditions-d-engagement-de-la-poste)
- Diversité à la Poste: [www.post.ch/fr/emplois/emplois-et-carrieres/diversite-au-quotidien](http://www.post.ch/fr/emplois/emplois-et-carrieres/diversite-au-quotidien)
- Plateforme anonyme: [www.poste-courage.ch](http://www.poste-courage.ch)
- Voir aussi indicateurs 404-1 et 404-2 dans ce rapport

### Sécurité au travail et protection de la santé

La Poste accorde une grande importance à la santé et à la sécurité de son personnel. Elle mise sur un éventail de mesures afin de préserver et de développer sur le long terme la capacité de travail de ses collaborateurs et collaboratrices. L'objectif de la gestion de la santé en entreprise est la promotion et la préservation de la santé des collaborateurs et des collaboratrices. Une culture de la gestion et du travail saine, basée sur l'estime, le respect et la transparence, y occupe une place primordiale. C'est pourquoi les formations correspondantes destinées aux cadres seront une priorité durant les années à venir, tout comme la prévention des absences et la réintégration rapide après des absences dues à une maladie. Ces mesures sont complétées par les cercles de santé et les ambassadeurs et ambassadrices dans le domaine de la santé, déjà bien établis, par des offres de réorientation au poste de travail ainsi que par un conseil social interne à l'entreprise qui propose au personnel un accompagnement neutre et confidentiel en cas de conflits dans la sphère privée ou professionnelle.

En outre, un grand nombre de mesures assure que le personnel de la Poste, dont la moyenne d'âge progresse, reste en bonne santé et compétitif sur le marché du travail. Des modèles flexibles portant sur la mise à la retraite, la promotion de carrières «en arc de cercle» et des horaires de travail souples en font notamment partie. Dans le cadre de la durabilité sociale, la Poste s'engage activement auprès des personnes handicapées. Des places de stage sont ainsi proposées aux personnes ayant une capacité de travail résiduelle afin d'augmenter leurs chances de retrouver un emploi sur le marché primaire du travail. La Poste entend renforcer davantage encore son engagement à partir de 2020 et participe pour cette raison au projet Inclusion Champion de l'Université de St-Gall et du Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes. L'objectif est d'accentuer la mise en œuvre de l'inclusion dans toutes les unités d'affaires de la Poste.

Afin de garantir des lieux de travail sûrs à l'ensemble de son personnel, la Poste gère une solution par groupe d'entreprises qui garantit que l'intégralité des directives légales relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé sont respectées. La solution par groupe d'entreprises est conçue en concertation avec les syndicats et certifiée par l'autorité compétente. Réexaminée périodiquement lors de contrôles externes par les inspecteurs cantonaux du travail et par la Caisse Nationale Suisse d'assurance en cas d'accidents (suva), elle est mise en œuvre dans le cadre des systèmes de sécurité au travail des unités du groupe gérés et développés par des spécialistes de la sécurité au travail et la protection de la santé (ST/PS) formés à cet effet. À Poste Immobilier Management et Services SA et à PostLogistics, ces systèmes sont en outre certifiés selon la norme OHSAS 18001. La coordination des services spécialisés compétents est assurée par des groupes spécialisés qui se réunissent à un rythme mensuel. Des réunions régulières des instances responsables assurent l'échange entre la Poste, les syndicats, les spécialistes externes et les spécialistes de la sécurité au travail et de la protection de la santé ainsi que les organes de surveillance.

Des audits de systèmes annuels sont menés pour contrôler l'efficacité de la solution par groupe d'entreprises, tandis que les unités réalisent régulièrement des audits sécurité et des formations. En plus du rapport de gestion du groupe publié chaque année, les chiffres sur les accidents et les maladies sont analysés tous les mois.

### *Efficacité et résultats*

La Gestion des présences apporte son soutien aux supérieurs afin de prendre contact avec les collaborateurs et les collaboratrices de manière précoce en cas d'absences de courte durée récurrentes ou en cas d'absence de longue durée et (le cas échéant, en collaboration avec le conseiller RH) de définir des mesures qui permettent un retour rapide et adapté au poste de travail habituel ou à un nouveau poste de travail. Ce processus standardisé a permis de réduire le nombre des absences de longue durée. En vue de préserver leur compétitivité et leur adéquation au marché du travail, les collaborateurs remettent le pied à l'étrier le plus rapidement possible lorsqu'ils reprennent le travail et leur activité est adaptée si nécessaire. Les chiffres clés essentiels, tels que le nombre d'accidents professionnels pour 100 unités de personnel et le nombre de journées d'absence par accident professionnel, sont analysés au minimum une fois par an par les services spécialisés en sécurité du travail et protection de la santé. Les chutes et faux pas continuent à être de loin la cause d'accident la plus fréquente, mais des mesures de sensibilisation ciblées se révèlent efficaces. Après un contrôle approfondi et indépendant de la mise en œuvre de la gestion de la santé en 2017 par Promotion Santé Suisse, la Poste a obtenu pour la troisième fois consécutive le label «Friendly Work Space».

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet «Gestion de la santé»
- Engagement de la Poste pour le personnel: [www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/engagement-de-la-poste](http://www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/engagement-de-la-poste)
- [www.friendlyworkspace.ch/fr](http://www.friendlyworkspace.ch/fr)

### **Liberté d'association, délais de notification opérationnels et salaires minimum, recrutement et prestations annexes**

Conformément aux directives de la loi sur l'organisation de la Poste, la Poste mène des négociations avec les syndicats signataires syndicom et transfère sur les conditions-cadres régissant les relations entre l'entreprise et le personnel. Les bases légales de la législation sur le travail applicables au personnel de la Poste se fondent sur le droit suisse des obligations (en lien avec la loi sur le travail ou la loi sur la durée du travail pour CarPostal). La majeure partie des employés sont couverts par une des conventions collectives de travail (CCT), actuellement au nombre de neuf, qui sont développées en continu avec les partenaires sociaux et sont librement consultables. Deux CCT supplémentaires font actuellement l'objet de négociations. La relation de coopération entre les organisations du personnel et l'employeur permet d'aboutir à des solutions consensuelles. Avec les partenaires sociaux, la Poste s'efforce de trouver des solutions d'avenir en tenant compte de l'intérêt de la clientèle, du personnel et de l'entreprise. Lors du recrutement, elle mise sur des expériences client positives en tant que facteur de réussite critique afin de s'assurer du niveau de qualité des candidats et de leur adéquation optimale avec le profil recherché. Elle rédige systématiquement ses offres d'emploi de façon neutre en termes de genre et propose des modèles de temps de travail flexibles dans la mesure du possible.

Références et documents complémentaires:

- Conditions d'engagement: [www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/conditions-d-engagement-de-la-poste](http://www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/conditions-d-engagement-de-la-poste)
- Code de conduite Poste: [www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr](http://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr)
- Rapport de gestion 2019, chapitre «Code de conduite», page 7
- Rapport de gestion 2019, chapitre «Personnel», pages 60–67
- Rapport financier 2019, chapitre «Personnel», pages 49–52

### **Service public, contribution économique indirecte et développement régional**

Le Conseil fédéral attend de la Poste qu'elle assure dans tout le pays un service universel de qualité par la fourniture de services postaux et de services de paiement. Il attend également d'elle qu'elle offre, dans les secteurs relevant de son cœur de métier (marchés de la communication, de la logistique, des services financiers et du transport de voyageurs), des produits, des services et des solutions de qualité, adaptés au marché et innovants, sous forme aussi bien physique qu'électronique. Dans le cadre des possibilités qu'offre l'économie d'entreprise, la Poste doit également suivre une stratégie fondée sur les principes de l'éthique et du développement durable et tenir compte, dans son organisation, des attentes des différentes régions du pays. Enfin, elle doit appliquer une politique du personnel moderne et socialement responsable et offrir des conditions d'engagement attrayantes. La Poste est

également tenue d'impliquer la collectivité publique concernée en cas de délocalisation et de fermeture d'une filiale.

En sa qualité d'entreprise proche de la Confédération ayant une longue tradition sociale, la Poste encourage des projets et des institutions d'utilité publique à vocation sociale, notamment dans le cadre du champ d'action «citoyenneté d'entreprise» de la stratégie de Corporate Responsibility. La Poste entend apporter sa contribution à la résolution des problèmes sociaux et écologiques et créer une valeur ajoutée pour la société.

#### *Efficacité et résultats*

- Dans le cadre de la campagne «2 x Noël» bénéficiant à des personnes dans le besoin en Suisse et à l'étranger, la Poste transporte gratuitement les colis au centre logistique de la Croix-Rouge suisse, où des collaborateurs et collaboratrices de la Poste et des volontaires trient les dons.
- Dans le cadre de l'opération Père Noël, chaque année, le père Noël reçoit de l'aide pour répondre aux lettres de milliers d'enfants.
- Avec la campagne «Une deuxième vie pour les tenues postales», les tenues de travail qui ne sont plus utilisées sont collectées et données à la Croix-Rouge suisse; une partie des vêtements hors d'usage est employée pour la fabrication de sacs ou de housses pour ordinateur portable.
- De nombreuses offres existent pour l'engagement bénévole des collaborateurs, que ce soit dans le cadre de l'action «2 x Noël», des travaux d'entretien des chemins de randonnée suisses ou du projet pour la formation sur l'énergie dans les écoles «Jede Zelle zählt – Solarenergie macht Schule!» (Chaque cellule compte) notamment.
- La Poste et Swisscom sont les entités fondatrices du Musée de la communication, à Berne. Le Prix du Musée 2019 du Conseil de l'Europe a été décerné à cet établissement florissant pour sa contribution essentielle à la compréhension du patrimoine culturel européen, à la promotion du respect des droits de l'homme et de la démocratie ainsi qu'à l'enrichissement des connaissances des visiteurs sur des questions sociétales actuelles.
- La Poste soutient de jeunes artistes suisses, notamment en développant sa propre collection d'œuvres d'art.
- Via le fonds en timbres ou l'émission de timbres à supplément, la Poste subventionne des fondations comme Pro Patria ou Pro Juventute ainsi que d'autres projets et institutions ayant pour priorité les affaires sociales, la culture ou le travail pour les activités de jeunesse.

#### Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2019, chapitre «Stratégie, responsabilité et innovation», page 14
- Rapport financier 2019, chapitre «Stratégie de responsabilité d'entreprise», pages 23–26
- Aperçu du sponsoring: [www.poste.ch/notre-profil/entreprise/sponsoring?shortcut=sponsoring](http://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/sponsoring?shortcut=sponsoring)
- Soutien: [www.post.ch/fr/notre-profil/responsabilite/sponsoring-social](http://www.post.ch/fr/notre-profil/responsabilite/sponsoring-social)
- Prise de position de la Poste «La nouvelle législation postale»: [www.post.ch/fr/notre-profil/portrait/poste-et-politique/legislation-postale](http://www.post.ch/fr/notre-profil/portrait/poste-et-politique/legislation-postale)
- Prise de position de la Poste «Service public pour la Suisse: le mandat de service universel de la Poste»: [www.post.ch/fr/notre-profil/themes/positions-officielles/un-service-universel-performant](http://www.post.ch/fr/notre-profil/themes/positions-officielles/un-service-universel-performant)

---

## Normes spécifiques à un enjeu

### 200 Informations économiques

Les informations économiques comprennent les aspects financiers, la performance et les risques, la présence sur le marché ainsi que les informations relatives à la lutte contre la corruption et à la concurrence.

### GRI 201: Performance économique

#### 201-1 Valeur économique directe générée et distribuée

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 201, sections «Résultat financier» et «Répartition de la valeur ajoutée»

#### 201-2: Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique

La raréfaction des ressources naturelles se traduit par une sensibilité accrue des clients et des clientes, des investisseurs et du législateur à l'écologie et à la durabilité, avec pour corollaire une augmentation de la demande de produits durables. Une combinaison optimale d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables devient ainsi un facteur critique pour les entreprises qui souhaitent briser la spirale des coûts ou, dans certains cas, se ménager de nouveaux avantages concurrentiels.

La quantification des implications financières dues au changement climatique pour la Poste n'est pas jugée pertinente. La Poste se concentre bien davantage sur l'identification des émissions de gaz à effet de serre et les mesures permettant leur réduction. En outre, elle souhaite anticiper les risques liés aux changements climatiques futurs, exploiter les opportunités qui se présentent dans ce domaine et examiner des mesures qui pourraient lui permettre de s'adapter au changement climatique.

Références et documents complémentaires:

– Rapport financier 2019, chapitre «Résultats non financiers significatifs», pages 52–54

#### 201-3: Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite

L'institution de prévoyance propre au groupe, à savoir la Caisse de pensions Poste (CP Poste), assure quelque 40 000 collaborateurs et collaboratrices de l'entreprise en Suisse et verse annuellement 644 millions de francs de rentes à environ 30 100 personnes. Fin 2019, son degré de couverture était d'environ 108%.

En Suisse, la Poste dispose de divers plans de prévoyance en faveur de ses collaborateurs et collaboratrices. Les prestations de prévoyance dépendent du salaire assuré et de l'âge de vieillesse. Au moment de la retraite, les assurés ont le choix entre une rente à vie et le versement des avoirs sous forme de capital. Outre les prestations de vieillesse, les prestations de prévoyance incluent des rentes d'invalidité et de survivants, calculées en pour cent du salaire assuré. Les assurés peuvent en outre améliorer leur situation de prévoyance en effectuant des rachats jusqu'à concurrence du montant réglementaire maximal, ou retirer des fonds de manière anticipée en vue de l'acquisition d'un logement à usage propre.

Les prestations versées par la Caisse de pensions Poste sont supérieures au minimum légal. L'âge ordinaire de la retraite est de 65 ans.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2019, chapitre «Prévoyance en faveur du personnel», pages 141–148
- Rapport financier 2019, chapitre «Prévoyance et assurances sociales», page 52
- Rapport financier 2019, chapitre «État de la couverture», pages 145–148
- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 201 «Caisse de pensions»
- Les droits et obligations des bénéficiaires de la Caisse de pensions de la Poste et de l'employeur sont définis par le Règlement de prévoyance:  
[www.pkpost.ch/data/docs/fr/1518/PKPostVSR-fr-def-20130528.pdf?v=1.0](http://www.pkpost.ch/data/docs/fr/1518/PKPostVSR-fr-def-20130528.pdf?v=1.0)

#### **201-4: Aide financière publique**

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2019, chapitre «Indemnisation par l'État», page 135

### **GRI 202: Présence sur le marché**

#### **202-1: Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local**

Les principaux sites d'activité se trouvent en Suisse (84% du personnel). Plus de 85% de ces membres du personnel sont employés dans le cadre de rapports de travail basés sur l'une des conventions collectives de travail (CCT) – actuellement au nombre de neuf – ayant été négociées en détail avec les syndicats signataires syndicom et transfair. En règle générale, ces conventions contiennent des fourchettes de salaires contraignantes pour chaque échelon et des salaires minimum. Le respect des fourchettes de salaires est régulièrement contrôlé en interne et le salaire minimum défini dans les CCT est supérieur d'environ 20% au salaire minimum prescrit par la loi dans les cantons suisses.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 102, section «Rapports de travail»
- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 202

### **GRI 203: Impacts économiques indirects**

#### **203-2: Impacts économiques indirects significatifs**

La Poste est une entreprise à l'ancrage régional. Elle est un employeur majeur dans les régions de montagne et les zones rurales en général, où elle offre plus de 16 000 emplois, que ce soit dans la distribution, dans les filiales ou encore le conseil à la clientèle. Elle contribue à un équilibre entre villes et campagnes ainsi qu'entre régions économiquement fortes et faibles. Dans le cadre de ses transformations essentielles, notamment le développement de son réseau de points d'accès visant à répondre aux besoins de la clientèle, la Poste associe intensivement et suffisamment en amont les principales parties prenantes. À cet effet, elle continue à développer sa communication dans les régions.

### **GRI 205: Lutte contre la corruption**

#### **205-1: Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption**

En principe, le risque de corruption n'est pas considéré comme particulièrement élevé dans l'activité postale. La vente et l'approvisionnement sont notamment considérés comme des domaines exposés. Dans ces deux domaines, tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices ont bénéficié de formations approfondies et la Révision interne y accorde une attention particulière dans ses audits.

### **205-2: Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption**

Des formations étendues et récurrentes ont été réalisées sous forme d'e-learning incluant des contrôles des connaissances sur le thème de la conformité pour les membres de l'encadrement. Elles sont obligatoires. En outre, la Poste s'est dotée d'un règlement contraignant sur l'acceptation et le don de cadeaux et d'autres avantages. Ces règles sont communiquées. Le personnel occupant des fonctions exposées suit une formation approfondie. Des processus définis existent pour accorder des exceptions.

### **205-3: Cas avérés de corruption et mesures prises**

Il n'y a aucun cas connu.

## **GRI 206: Comportement anticoncurrentiel**

### **206-1: Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust**

En décembre 2017, la Commission de la concurrence a infligé à la Poste une amende de 22,6 millions de francs au motif qu'elle aurait consenti des rabais illicites du point de vue du droit des cartels à de grands clients de 2009 à 2014. La Poste rejette les reproches formulés à son encontre et considère qu'une sanction est injustifiée. Elle a contesté la décision devant le Tribunal administratif fédéral. Ouverte en 2018 par la Commission de la concurrence, l'enquête impliquant notamment PostFinance est en cours. Elle porte sur le supposé boycott de solutions de paiement mobiles de prestataires internationaux tels que Apple Pay et Samsung Pay. PostFinance est convaincue de ne pas avoir enfreint le droit suisse des cartels. Elle accorde une grande valeur à la concurrence libre et sans entrave.

Références et documents complémentaires:

- Communiqué de presse de la Poste: [www.poste.ch/notre-profil/entreprise/medias/communiqués-de-presse/2017/la-poste-conteste-les-reproches-de-la-comco](http://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/medias/communiqués-de-presse/2017/la-poste-conteste-les-reproches-de-la-comco)
- Communiqué de presse de PostFinance: [www.postfinance.ch/fr/notre-profil/medias/newsroom/communiqués-presse/enquete-comco-sur-les-solutions-de-paiement-mobiles](http://www.postfinance.ch/fr/notre-profil/medias/newsroom/communiqués-presse/enquete-comco-sur-les-solutions-de-paiement-mobiles)

## **300 Information environnementale**

L'information environnementale contient des indications sur les besoins énergétiques, les émissions générées et les aspects environnementaux au sein de la chaîne de livraison.

### **GRI 302: Énergie**

#### **302-1: Consommation énergétique au sein de l'organisation**

La Poste a principalement recours à de l'énergie achetée provenant d'une production extérieure. Sa consommation d'énergie s'élève à 816 gigawattheures. Cette consommation est principalement composée des carburants, dont la proportion s'élève à 72%, suivis de l'électricité (17%) et des combustibles (11%). Le recul de la consommation énergétique par rapport à l'année précédente s'explique par la vente de CarPostal France. La part des énergies renouvelables atteint 21,6%. L'ensemble de la flotte des véhicules de distribution à trois roues est alimenté par du courant électrique provenant de sources renouvelables. Depuis 2008 déjà, l'électricité provient de sources d'énergie renouvelables et, depuis 2013, de sources suisses certifiées «naturemade basic», dont 10% de courant vert certifié «naturemade star» produit par plusieurs petites centrales électriques dans toute la Suisse (centrales hydrauliques, solaires et éoliennes).

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 302

### 302-2: Consommation énergétique en dehors de l'organisation

Les besoins énergétiques en dehors de la Poste proviennent principalement des transports de marchandises par des sous-traitants et des biens-fonds en location. Ils ont atteint 561 gigawattheures au cours de l'année sous revue, soit une réduction de 3% par rapport à l'exercice précédent, laquelle est due principalement au recul des transports aériens de marchandises.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 302

### 302-3: Intensité énergétique

L'efficacité énergétique (contraire de l'intensité énergétique) a pu être améliorée de 34,1% depuis 2006. La Poste a ainsi déjà dépassé l'objectif de 25% d'ici fin 2020 assigné par la Confédération aux entreprises liées à la Confédération dans le cadre de l'initiative «Exemplarité énergétique de la Confédération».

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 302

### 302-4: Réduction de la consommation énergétique

La Poste a décidé dès 2010 d'investir les fonds annuels provenant de la redistribution de la taxe sur le CO<sub>2</sub> appliquée aux combustibles dans la protection du climat et dans des mesures d'efficacité énergétique dans le cadre du programme «pro clima: nous sommes passés à l'action»: ainsi, depuis 2010, plus de 18 millions de francs issus du fonds pour le climat, interne à la Poste, ont été alloués à des mesures comme les bus électriques et hybrides, les véhicules de livraison électriques, l'infrastructure de charge électrique, le biogaz, le biodiesel, le remplacement des chauffages alimentés par des énergies fossiles, l'éclairage LED, des mesures de sensibilisation et bien plus encore.

Des mesures importantes destinées à réduire la consommation énergétique sont notamment les suivantes:

- Bâtiments durables

- a. La Poste compte remplacer 90% de ses chauffages à combustible fossile d'ici 2030. Elle mise sur les combustibles renouvelables et chauffe ses bâtiments avec des pompes à chaleur, dispose de panneaux solaires pour la production d'eau chaude sur les toits, utilise 10% de biogaz dans les bâtiments chauffés au gaz et récupère la chaleur produite par les centres de calcul. Pour les nouveaux appareils de chauffage ou pour le remplacement d'appareils nécessitant un assainissement, seuls des appareils fonctionnant avec des sources d'énergie renouvelables entrent en ligne de compte.
- b. Constructions à haute efficacité énergétique et application des normes énergétiques les plus modernes: depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, la Poste adhère à la norme de construction «Système DGNB Suisse» qui vise à promouvoir une durabilité globale pour ses nouveaux bâtiments et ses rénovations. Le nouveau siège principal de la Poste à Berne-Wankdorf est certifié DGNB et a obtenu le label Platine, la plus haute distinction. Le siège principal de PostFinance est certifié MINERGIE-ECO.
- c. Programmes d'optimisation énergétique: pour réaliser des économies d'énergie au niveau des bâtiments, la Poste mise sur des technologies respectueuses des ressources et de l'environnement, par le biais de serveurs, d'ordinateurs, de portables et d'écrans à faible consommation et grâce à la mise en place de technologies de virtualisation. Cela a permis de réduire largement la consommation énergétique et le nombre de serveurs, ce qui a fait diminuer les besoins énergétiques et de refroidissement des installations informatiques.

- Utilisation et production d'énergies renouvelables

- a. L'électricité est issue à 100% de sources d'énergie renouvelables certifiées «naturemade basic». Au moins 10% de cette électricité proviennent du courant écologique de qualité certifié «naturemade star». Une grande partie des stations-service détenues par la Poste sont alimentées avec 7% de biodiesel.

- b. Les installations photovoltaïques de la Poste, actuellement au nombre de 17, produisent plus de 7 GWh par an, ce qui correspond à 5% de la consommation électrique de la Poste. Comme les autres sites importants de la Poste, les nouveaux centres colis régionaux (Cadenazzo, Untervaz et Vétroz) seront dotés d'installations photovoltaïques qui produiront à elles seules 3 GWh de courant par an. La moitié de l'électricité servira à alimenter les centres eux-mêmes.
- Véhicules
    - a. Parmi les véhicules peu gourmands, 45% sont d'ores et déjà équipés d'entraînements alternatifs. Tous les véhicules électriques sont alimentés par du courant d'origine suisse, qui provient intégralement de petites centrales hydrauliques écologiques, d'installations de biomasse, d'installations solaires ou d'éoliennes.
    - b. La Poste utilise actuellement 33 véhicules de distribution électriques pour la distribution des colis. 200 véhicules électriques doivent être achetés d'ici 2020, si la capacité de livraison des constructeurs le permet. D'ici 2025, la Poste veut recourir en grande partie à des véhicules électriques pour assurer la distribution des colis dans les centres urbains. Elle a adhéré à l'initiative internationale «100% Electric Vehicles» (EV100) en janvier 2019. Aux côtés d'autres entreprises, elle s'engage à agir pour que la mobilité électrique devienne la norme d'ici 2030.
    - c. Le transport ferroviaire est privilégié pour l'acheminement des lettres et des colis entre les centres de tri. Dans le transport combiné, les conteneurs jaunes se transbordent rapidement et simplement du camion sur le wagon porte-conteneurs, et inversement. Cette solution combinée permet aux partenaires commerciaux d'améliorer leur écobilan et de diminuer leurs coûts de transport, tout en épargnant chaque jour à l'environnement des milliers de kilomètres par camion. Grâce à ses 40 camions à double pont pour les gros volumes de fret, la Poste peut transporter jusqu'à 50% de marchandises en plus par rapport aux camions ordinaires.
    - d. Optimisation des itinéraires et des chargements des véhicules.
    - e. Formation des conducteurs et des conductrices à la conduite écologique «Eco-Drive».
  - Mobilité des collaborateurs
    - d. Réductions intéressantes valables pour les transports publics proposées aux collaborateurs et aux collaboratrices de la Poste, qui peuvent ainsi diminuer leur consommation énergétique sur le chemin du travail. Les collaborateurs et les collaboratrices reçoivent gratuitement l'abonnement demi-tarif et ceux qui préfèrent un abonnement général (AG) obtiennent une remise sur le prix d'achat. Tous les apprentis reçoivent l'AG gratuitement.
    - e. Recours aux transports en commun par les collaborateurs et les collaboratrices pour effectuer leurs voyages d'affaires. Pour cela, la Poste met gracieusement à disposition des cartes journalières de parcours. Si l'usage de la voiture est inévitable, les collaborateurs et les collaboratrices ont accès à un parc de voitures particulières. Par ailleurs, ils peuvent utiliser les véhicules de Mobility Carsharing Suisse.
    - f. Encouragement de la Poste pour que ses collaborateurs et collaboratrices se rendent au travail à vélo, notamment par le soutien à l'action «bike to work» de Pro Velo. Par ailleurs, 1200 vélos traditionnels ou électriques de PubliBike sont mis gratuitement à leur disposition.
    - g. Pendant les «Journées Mobilité électrique», les collaborateurs ont pu tester gratuitement et pendant plusieurs jours, sur six sites répartis dans toute la Suisse, la commodité au quotidien de véhicules électriques de constructeurs renommés. Après plus de 500 trajets d'essai, 60% des participants au test ont indiqué vouloir opter pour un véhicule électrique lors de leur prochain achat de véhicule.

### 302-5: Réduction des besoins énergétiques des produits et des services

Voici des exemples de produits à haute efficacité énergétique et respectueux du climat:

- Depuis 2009, grâce à l'offre d'envoi «pro clima», les clients de la Poste peuvent expédier leurs envois postaux sans impact pour le climat moyennant un petit supplément. Toutes les lettres adressées du service intérieur et les envois PromoPost (2019: total de 2,8 milliards d'envois) sont par ailleurs acheminés sans impact pour le climat. La Poste prend en charge les suppléments «pro clima» visant à compenser les émissions de CO<sub>2</sub> et les investit notamment dans un projet de compensation propre à la Poste en Suisse.

- Grâce aux emballages écologiques comme le PostPac Eco en carton recyclé et le Dispobox réutilisable, les envois peuvent être emballés tout en ménageant les ressources.
- Grâce aux 155 automates My Post 24 de la Poste, il est possible de retirer ou d'envoyer ses colis et courriers recommandés 24 h/24. Cela permet d'améliorer le taux de distribution à la première présentation et évite des trajets supplémentaires. Il est également possible d'utiliser les compartiments des automates comme consignes.
- Dans de nombreuses villes de Suisse, la Poste propose l'offre de vélopartage PubliBike et agit ainsi pour une mobilité durable et pour la santé. Elle soutient par ailleurs carvelo2go, la plateforme pour le partage des vélos-cargos électriques.

## GRI 305: Émissions

### 305-1: Émissions directes de GES (champ d'application 1)

Les émissions directes de CO<sub>2</sub> ont atteint 173 328 tonnes. Les carburants représentent la principale source de CO<sub>2</sub> (90,5%), suivis des combustibles (6,9%) et des émissions fugitives (2,6%). La diminution de 11% du total des émissions par rapport à l'année précédente tient pour l'essentiel à la vente de CarPostal France au cours de l'exercice sous revue.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 305

### 305-2: Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)

Les émissions indirectes de CO<sub>2</sub> issues de la consommation électrique se sont élevées à 19 091 tonnes et sont demeurées stables par rapport au niveau de l'année précédente. Elles représentent environ 10% des émissions directes de gaz à effet de serre (GES). L'électricité est issue à 100% de sources d'énergie renouvelables certifiées «naturemade basic». Au moins 10% de cette électricité proviennent du courant écologique de qualité certifié «naturemade star».

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 305

### 305-3: Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)

Les autres émissions indirectes de CO<sub>2</sub> se composent principalement d'émissions issues du processus en amont lié aux carburants et à l'énergie, des transports effectués par les sous-traitants et du trafic pendulaire. Elles se montent à 216 364 tonnes, ce qui correspond à peu près à la somme des émissions des champs d'application 1 et 2.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 305

### 305-4: Intensité des émissions de GES

L'efficacité en matière de CO<sub>2</sub> mesurée aux prestations de base (p. ex. nombre d'envois, nombre de transactions, fréquentation de la clientèle dans les filiales, kilomètres-voyageurs, mètres carrés) a pu être améliorée de 27,6% entre 2010 et fin 2019. L'objectif de réduction d'au moins 25% en 2020 a donc été atteint avant l'heure et même dépassé.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 305

### 305-5: Réduction des émissions de GES

La Poste a décidé dès 2010 d'investir les fonds annuels provenant de la redistribution de la taxe sur le CO<sub>2</sub> appliquée aux combustibles dans la protection du climat et dans des mesures d'efficacité énergétique dans le cadre du programme «pro clima: nous sommes passés à l'action»: ainsi, depuis

2010, plus de 18 millions de francs issus du fonds pour le climat, interne à la Poste, ont été alloués à des mesures comme les bus électriques et hybrides, les véhicules de livraison électriques, l'infrastructure de charge électrique, le biogaz, le biodiesel, le remplacement des chauffages alimentés par des énergies fossiles, l'éclairage LED, des mesures de sensibilisation et bien plus encore. Les mesures de réduction de la consommation énergétique ont pleinement contribué à la diminution des émissions de gaz à effet de serre. Toutes les lettres adressées du service intérieur et les envois PromoPost (2019: total de 2,8 milliards d'envois) sont par ailleurs acheminés sans impact pour le climat. La Poste prend en charge les suppléments «pro clima» visant à compenser les émissions de CO<sub>2</sub> et les investit notamment dans un projet de compensation propre à la Poste en Suisse.

### **305-6: Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)**

Les émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone proviennent principalement des agents réfrigérants des systèmes de climatisation. En recul depuis des années, elles sont proches du zéro aujourd'hui.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 305

### **305-7: Émissions d'oxydes d'azote (NO<sub>x</sub>), d'oxydes de soufre (SO<sub>x</sub>) et autres émissions atmosphériques significatives**

En utilisant des véhicules qui respectent les normes d'émission les plus modernes et du mazout pauvre en soufre, la Poste s'efforce de réduire ses émissions d'oxydes d'azote (NO<sub>x</sub>), d'oxydes de soufre (SO<sub>x</sub>) et ses autres émissions atmosphériques significatives. Les émissions de polluants atmosphériques de la Poste diminuent depuis 2010.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 305

## **GRI 307: Conformité environnementale**

### **307-1: Non-respect de lois et d'ordonnances sur la protection de l'environnement**

Aucun cas de non-respect des lois et/ou des ordonnances sur la protection de l'environnement n'a été recensé en 2019.

## **GRI 308: Évaluation environnementale des fournisseurs**

### **308-1: Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux**

Depuis 2017, l'ensemble des nouveaux fournisseurs sont tenus de se positionner sur des critères d'adjudication environnementaux et sociaux dans le cadre d'appels d'offres publics. Ces informations sont intégrées aux décisions d'adjudication.

Dans l'industrie textile, la certification OEKO-TEX 100 constitue une condition fondamentale à l'admission d'un nouveau fournisseur, cette certification garantissant de manière démontrable qu'un tissu ne contient aucun produit chimique dangereux pour l'environnement. En outre, seul du papier FSC est utilisé pour les impressions.

### **308-2: Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises**

Tous les fournisseurs d'importance stratégique seront contrôlés d'ici 2020 selon des critères environnementaux dans le cadre d'EcoVadis. Le contrôle par EcoVadis a d'ores et déjà été effectué pour 190 fournisseurs. Il est réjouissant de constater que le résultat moyen obtenu est nettement supérieur à l'indice de référence d'EcoVadis.

Aucun impact environnemental négatif majeur et concret n'est connu dans la chaîne de livraison. Il n'a donc pas été nécessaire de prendre des mesures spécifiques avec certains fournisseurs sur l'exercice concerné. Si des mesures s'avéraient nécessaires à l'avenir, elles seraient définies et accompagnées par des Corrective Action Plans dans le cadre d'EcoVadis. La Poste traite les impacts négatifs potentiels identifiés au niveau de l'approvisionnement en veillant au respect de normes strictes, telles que OEKO-TEX 100, FSC, etc.

## 400 Information sociale

Les éléments d'information dans le domaine social vont des informations sur l'emploi, les conditions de travail et d'engagement, la formation et le perfectionnement et la diversité aux informations relatives à la conformité et aux conditions de travail chez les fournisseurs.

### GRI 401: Emploi

#### 401-1: Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel

En 2019, le taux de fluctuation a reculé pour atteindre 5,1% tandis que l'effectif a légèrement diminué. Le taux de fluctuation est adéquat par rapport aux autres entreprises de la branche.

Par rapport à 2018, le nombre des nouveaux collaborateurs a augmenté de 408 personnes pour atteindre un total de 3324, ce qui correspond à une progression de 14,0%.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 401, Section «Fluctuation du personnel et départs»

#### 401-3: Congé parental

De façon générale, tous les membres du personnel, qu'ils soient mères ou pères, ont droit à un congé parental au-delà du cadre légal en cas de naissance ou d'adoption et peuvent demander un congé non payé. Répondant à plus de 1000 demandes, la Poste consacre en outre environ 1,5 million de francs au soutien de la garde d'enfants hors du cercle familial, permettant ainsi à son personnel de mieux concilier vie professionnelle, vie familiale et loisirs.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 401 «Congé parental»

### GRI 402: Relations employés/direction

#### 402-1: Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles

Les droits de participation des représentants des employés dans le cadre de modifications opérationnelles sont globalement régis par la législation (droit des obligations) et ont aussi été réglés d'entente avec les syndicats signataires syndicom et transfair dans les conventions collectives de travail respectives (CCT). Les périodes minimales de préavis se conforment au code suisse des obligations. En collaboration avec ses partenaires sociaux, la Poste s'attache à trouver des solutions d'avenir en tenant compte de l'intérêt de la clientèle, du personnel et de l'entreprise, et privilégie les échanges réguliers et précoces avec les parties prenantes concernées, notamment par le biais de commissions spécialisées et de commissions du personnel. En cas de restructuration portant sur plus de 30 emplois, une procédure de consultation est mise en place auprès du personnel et des cantons. De plus, les répercussions de changements personnels indispensables sont atténuées par le plan social négocié avec les syndicats. La Poste et les partenaires sociaux ont par ailleurs adopté un programme de prévention visant à garantir un avenir professionnel durable. Dans le cadre de ce programme, les cadres et les collaborateurs ont la possibilité de se consacrer à leur évolution professionnelle, bénéficiant ainsi du soutien de la Poste en matière d'apprentissage tout au long de la vie, dont l'importance ne cesse de croître.

## **GRI 403: Santé et sécurité au travail**

### **403-1: Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction**

Conformément à la loi sur la participation, sur tous les sites comptant au moins 50 collaborateurs et collaboratrices, des commissions du personnel qui traitent notamment des thèmes de la sécurité au travail et de la protection de la santé peuvent être constituées à la demande du personnel. Des commissions du personnel de ce type existent sur plus de 50 sites à travers la Suisse. Chaque unité du groupe a par ailleurs désigné au moins une personne de contact spécifique, à laquelle le personnel peut s'adresser à tout moment pour être conseillé et poser des questions sur le thème de la sécurité au travail et pendant les loisirs.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 403

### **403-2: Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail**

L'ensemble des informations touchant à ces sujets sont relevées et évaluées de manière centralisée dans un système de déclaration et de rapport. Les «chutes et faux pas» sont de loin la cause d'accident la plus fréquente, les extrémités étant particulièrement touchées. Différentes mesures de sensibilisation ciblées portent toutefois leurs fruits et le taux d'accidents professionnels est relativement faible. Une attention particulière est portée au service de distribution, dans la mesure où c'est là que les accidents sont les plus fréquents.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 403

### **403-4: Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats**

La solution par groupe d'entreprises fait l'objet d'un développement continu en concertation avec les syndicats. Les thèmes en lien avec la sécurité au travail et la protection de la santé sont par ailleurs abordés avec les syndicats lors des réunions des commissions spécialisées qui existent au niveau du groupe, au sein de PostFinance, CarPostal, PostMail, PostLogistics, Swiss Post Solutions et Réseau-Postal et qui se réunissent deux à quatre fois par an.

## **GRI 404: Formation et éducation**

### **404-1: Nombre moyen d'heures de formation par an par employé**

Pour assurer son succès aujourd'hui et demain, la Poste a besoin de collaborateurs compétents et, partant, les soutient dans le renforcement de leurs compétences. D'une part, elle propose des offres de formation continue en interne et, d'autre part, elle encourage la participation à des programmes proposés sur le marché externe dans le cadre de conventions individuelles de formation continue. Au cours de l'année sous revue, elle a consacré quelque 7 millions de francs au cofinancement d'offres individuelles de formation continue. Les collaborateurs et collaboratrices ont accès dans le Learning Management System à plus de 1000 offres de formation (Blended Learning, enseignement en classe, apprentissages en ligne et tests d'autocontrôle). Plus de 1100 réunions de développement d'équipe ont été organisées en 2019 à la Poste.

La Poste apporte à long terme une contribution importante à la formation des jeunes. Elle forme environ 1900 apprentis (2018: 2001) dans seize métiers, ce qui représente environ 6% de l'effectif du groupe dans le pays. Près de 98% des apprentis qui ont achevé leur formation en 2019 ont réussi leur procédure de qualification (examen de fin d'apprentissage). Le nouveau métier d'opérateur/opératrice ICT introduit avec succès en 2018 a fait ses preuves et continuera d'être proposé. En 2019, les premières personnes ont achevé avec succès le cursus de bachelor avec pratique intégrée

en informatique (PiBS), lancé notamment à l'initiative de la Poste en 2015, et se sont vu proposer un emploi post-formation à la Poste. Avec le préapprentissage d'intégration dans le domaine de la logistique (INVOL), la Poste apporte dans deux régions linguistiques une précieuse contribution à l'intégration de réfugiés dans le monde du travail.

Références et documents complémentaires:

– [lehrstellen.post.ch/fr](http://lehrstellen.post.ch/fr)

#### **404-2: Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition**

La Poste et les partenaires sociaux ont adopté un programme de prévention visant à garantir un avenir professionnel durable. En proposant des ateliers d'équipe et des conseils sur les carrières et en encourageant les compétences numériques, la Poste aide son personnel à apprendre tout au long de la vie. Le Centre de carrière de la Poste accompagne au besoin les collaborateurs et collaboratrices dans leur réorientation professionnelle.

Une nouvelle formation réservée aux cadres a été lancée en 2019 dans toutes les unités d'affaires; plus de 460 personnes l'ont d'ores et déjà suivie. Au cours de l'année sous revue, la Poste a consacré quelque 7 millions de francs au cofinancement d'offres individuelles de formation continue.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 404, section «Centre de carrière»

#### **404-3: Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière**

La très large majorité du personnel est conviée à un entretien annuel destiné à l'évaluation des performances et au développement individuel. Plus de 60% des membres du personnel ont en outre un entretien de négociation des objectifs (env. 34 000 collaborateurs et collaboratrices). Le reste du personnel, en raison de son taux d'occupation plus faible (selon les unités, moins de 20 à 40%), est convié à un «entretien de conduite».

En 2020, la Poste remplacera par DIALOGUE le processus Focus, utilisé pendant 20 ans. Avec DIALOGUE, elle mise sur les objectifs d'équipe et sur une évaluation globale de la contribution personnelle de chacun au résultat de l'entreprise. Cette approche englobe par ailleurs un feed-back régulier et un développement axé sur les points forts, ainsi qu'une planification ciblée de la relève en ce qui concerne les fonctions clés et les personnes clés.

### **GRI 405: Diversité et égalité des chances**

#### **405-1: Diversité des organes de gouvernance et des employés**

Références et documents complémentaires:

– Rapport financier 2019, chapitre «Gouvernance d'entreprise», pages 61–75

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 102, section «Répartition des sexes»

– Chiffres clés du rapport de gestion 2019, onglet 405

#### **405-2: Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes**

Les principaux sites d'activité se trouvent en Suisse (84% du personnel). Plus de 85% de ces collaborateurs sont employés dans le cadre de rapports de travail basés sur l'une des conventions collectives de travail (CCT – actuellement au nombre de neuf – ayant été négociées en détail avec les syndicats signataires syndicom et transfair. Ces conventions contiennent des fourchettes de salaires contraignantes pour chaque échelon et prescrivent l'égalité de traitement entre les sexes. Les résultats de l'analyse de l'égalité des salaires à la Poste, effectuée par une entreprise externe indépendante, sont bons. Si l'on prend en considération les facteurs de la formation, de l'expérience professionnelle et du niveau d'exigences, les écarts de salaire inexplicables, qui s'élèvent à –2,2%, restent comme les années précédentes inférieurs au seuil de tolérance de +/- 5% fixé par la Confédération. Depuis

plusieurs années déjà, la Poste s'engage contre toute forme de discrimination et en faveur de conditions d'engagement identiques pour tous. Pour encourager encore plus l'égalité des chances, elle a signé en novembre 2019 la «Charte pour l'égalité salariale dans le secteur public». Par cette signature, elle entendait envoyer un signal fort en faveur de l'égalité salariale entre femmes et hommes. Enfin, en cas de soupçon de discrimination salariale, les collaborateurs et collaboratrices peuvent désormais aussi s'adresser au bureau de communication indépendant [www.poste-courage.ch](http://www.poste-courage.ch).

## **GRI 406: Lutte contre la discrimination**

### **406-1: Cas de discrimination et mesures correctives prises**

Un environnement de travail sans discrimination constitue un préalable important à la santé et à la satisfaction des collaborateurs et des collaboratrices. Afin d'éviter les cas de discrimination, les supérieurs sont sensibilisés à la nécessité d'aborder rapidement les conflits et d'associer suffisamment tôt le Conseil RH et le Conseil social aux discussions. Le Code de conduite Poste est remis à chaque membre du personnel avec le contrat de travail. Dans plusieurs unités d'organisation, le Conseil social a réalisé des formations sur le comportement respectueux et sur la procédure à suivre en cas de harcèlement psychologique ou sexuel.

Pendant l'année sous revue, plus de 80 collaborateurs et collaboratrices se sont adressés au Conseil social Poste en raison d'un harcèlement psychologique ou sexuel. Des enquêtes internes ont été menées dans six cas (trois cas de plaintes pour harcèlement psychologique, trois cas de harcèlement sexuel). Neuf audits sociaux détaillés ont été réalisés dans les unités concernées en raison de tensions ou de conflits sur le lieu de travail, d'un climat détérioré et/ou d'un manque de performance. Dans tous les autres cas, des entretiens ont été conduits, des médiations ont été assurées et, dans la mesure du possible, des solutions consensuelles ont été trouvées afin de résoudre les conflits avec les personnes intéressés.

## **GRI 407: Liberté syndicale et négociation collective**

### **407-1: Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril**

Les membres du personnel de la Poste sont libres d'adhérer à des syndicats. Il s'agit d'un droit régi par la législation suisse. Par ailleurs, sur tous les sites d'activité comptant au moins 50 collaborateurs et collaboratrices, des commissions du personnel peuvent être constituées à la demande des membres du personnel. Des commissions du personnel de ce type existent sur quelque 80 sites à travers la Suisse.

En signant le Code éthique et social, les fournisseurs de la Poste s'engagent à protéger les droits des collaborateurs et des collaboratrices, ce qui comprend la liberté syndicale et la protection du droit syndical. Le risque de violation de la liberté d'association, de travail des enfants (408) ou de travail forcé ou obligatoire (409) est jugé faible, exception faite de l'industrie textile. Dans le secteur textile, la production est assurée intégralement en Europe et tous les fournisseurs s'engagent à garantir la liberté syndicale.

## **GRI 408: Travail des enfants**

### **408-1: Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants**

Aucun risque significatif n'a été identifié sur les sites d'activité de la Poste. Il existe un risque significatif de travail des enfants parmi les groupes de marchandises achetées en grande quantité par la Poste dans les secteurs de l'industrie du textile et de la chaussure. La collaboration intensive avec Fair Wear Foundation et Better Work vise à réduire ce risque.

## **GRI 409: Travail forcé ou obligatoire**

### **409-1: Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire**

Aucun risque significatif n'a été identifié sur les sites d'activité de la Poste. Concernant les fournisseurs, un risque existe dans les groupes de marchandises du secteur informatique. Les fournisseurs qui en relèvent sont tous, sans exception, membres de la Responsible Business Alliance, qui contrôle le respect de conditions de travail équitables, notamment par des audits pour les entreprises membres. La collaboration avec la Fair Wear Foundation permet de remédier au risque dans le groupe de marchandises des vêtements. Au cours de l'année sous revue, deux cas ont été communiqués à la Poste et traités de manière consensuelle. Dans le premier, signalé par la Fair Wear Foundation, un fournisseur devait faire face à des coûts substantiels dus à des malentendus dans la planification de la production. Assumant sa responsabilité de mandant, la Poste a apporté sa part de contribution à la compensation et à l'amélioration de la communication future. Le second cas a été signalé par Ressources humaines sans frontières. Un fournisseur de l'UE avait recouru à une agence de placement pour embaucher des personnes qui avaient été recrutées à l'aide de fausses promesses. Après publication du cas, le fournisseur s'est montré coopératif et a remboursé aux personnes les frais de placement.

## **GRI 412: Évaluation des droits de l'homme**

### **412-1: Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts**

Aucun risque significatif n'a été identifié sur les sites d'activité de la Poste.

## **GRI 414: Évaluation sociale des fournisseurs**

### **414-1: Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux**

Depuis 2017, l'ensemble des nouveaux fournisseurs sont tenus de se positionner sur des critères d'adjudication environnementaux et sociaux dans le cadre d'appels d'offres publics. Ces informations sont intégrées aux décisions d'adjudication.

### **414-2: Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises**

Les 240 fournisseurs principaux du point de vue stratégique seront contrôlés d'ici 2020 selon des critères sociaux dans le cadre d'EcoVadis. Aucun impact négatif significatif réel n'est connu et des mesures spécifiques sont définies puis accompagnées en continu au moyen des Corrective Action Plans établis avec certains fournisseurs dans le cadre d'EcoVadis.

La Poste lutte contre l'impact négatif potentiel identifié dans l'industrie textile en collaborant intensivement avec Fair Wear Foundation et Better Work. Les fournisseurs des groupes de marchandises du domaine informatique sont tous sans exception membres de la Responsible Business Alliance.

**GRI 418: Confidentialité des données des clients****418-1: Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients**

Aucune procédure en lien avec la violation des règles de protection des données n'a été ouverte contre la Poste en 2019.

Références et documents complémentaires:

- Code de conduite Poste:  
[www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr](http://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr)
- Bureau de communication anonyme de la Poste: [www.poste-courage.ch](http://www.poste-courage.ch)

**GRI 419: Conformité socio-économique****419-1: Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques**

Voir 205-1 et 206-1.

---

## Impressum et contact

### Édition

La Poste Suisse SA  
Wankdorffallee 4  
Case postale  
3030 Berne  
Suisse

Téléphone: +41 58 338 11 11  
Contact médias: +41 58 338 13 07  
[www.poste.ch/responsabilite](http://www.poste.ch/responsabilite)

Pour toute question sur le rapport de durabilité: [responsabilite@poste.ch](mailto:responsabilite@poste.ch)

La Poste Suisse SA  
Wankdorfallee 4  
Case postale  
3030 Berne  
Suisse

Téléphone +41 58 338 11 11  
[www.poste.ch](http://www.poste.ch)

**LA POSTE** 