

---

**La Posta c'è.**

**Per tutti.**

Rapporto di sostenibilità  
2019

## Informazioni sul Rapporto di sostenibilità

### ■ Struttura del rendiconto

Il rendiconto 2019 della Posta comprende i seguenti documenti:

- Rapporto di gestione della Posta
- Rapporto finanziario della Posta (relazione annuale, Corporate Governance, chiusure annuali del gruppo, de La Posta Svizzera SA e di PostFinance SA)
- Rapporto di sostenibilità (rapporto in base alle direttive della Global Reporting Initiative)
- cifre relative al Rapporto di gestione

### ■ Lingue

Il presente rapporto è disponibile in tedesco, inglese, francese e italiano.

Fa fede il rapporto online in lingua tedesca ([www.posta.ch/rapportodisostenibilita](http://www.posta.ch/rapportodisostenibilita)).

### ■ Ordinazione

I documenti del rendiconto annuale possono essere consultati e scaricati all'indirizzo [www.posta.ch/rapportodigestione](http://www.posta.ch/rapportodigestione). Il Rapporto di gestione e il Rapporto finanziario sono disponibili anche in versione cartacea.

### ■ Affermazioni riferite al futuro

Il presente rapporto contiene affermazioni riferite al futuro che si basano su stime correnti, previsioni del management e informazioni disponibili al momento della pubblicazione. Tali affermazioni non devono intendersi come garanzie degli sviluppi e dei risultati futuri in esse citati. Oltre a essere influenzati da molteplici fattori, questi dati contengono infatti rischi ed elementi non calcolabili e poggiano su supposizioni che potrebbero rivelarsi inesatte.

---

# Rendiconto della sostenibilità della Posta per il 2019

La Posta documenta la propria performance di sostenibilità secondo gli standard GRI. Per sostenibilità si intende il giusto equilibrio tra successo economico, operato ecologicamente sostenibile e responsabilità sociale. L'ente Global Reporting Initiative (GRI) stabilisce parametri riconosciuti a livello internazionale per il rendiconto della sostenibilità e promuove in questo modo trasparenza e comparabilità. Tutti gli standard applicati si basano sugli standard GRI 2016 (data di pubblicazione GRI). Il presente rapporto è stato allestito in conformità all'opzione «Core» degli standard GRI.

## Indice

<b>Prefazione del CEO Roberto Cirillo</b>	<b>2</b>
<b>I traguardi raggiunti: il nostro contributo ai Sustainable Development Goals</b>	<b>4</b>
<b>Standard universali</b>	<b>6</b>
102 Informativa generale	6
103 Modalità di gestione	14
<b>Standard specifici</b>	<b>26</b>
<b>200 Standard economici</b>	<b>26</b>
GRI 201: Performance economiche	26
GRI 202: Presenza sul mercato	27
GRI 203: Impatti economici indiretti	27
GRI 205: Anticorruzione	27
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale	28
<b>300 Standard ambientali</b>	<b>28</b>
GRI 302: Energia	28
GRI 305: Emissioni	31
GRI 307: Compliance ambientale	32
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	32
<b>400 Standard sociali</b>	<b>33</b>
GRI 401: Occupazione	33
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management	33
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	34
GRI 404: Formazione e istruzione	34
GRI 405: Diversità e pari opportunità	35
GRI 406: Non discriminazione	36
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva	36
GRI 408: Lavoro minorile	36
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio	37
GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani	37
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	37
GRI 418: Privacy dei clienti	38
GRI 419: Compliance socioeconomica	38



**Roberto Cirillo**  
Direttore generale

### **Gentili Signore, egregi Signori,**

La Posta c'è. Per tutti. E così sarà anche in futuro. La Posta, infatti, è consapevole della particolare responsabilità di cui è investita nei confronti dei singoli cittadini, della società svizzera e dell'ambiente. Di conseguenza la sostenibilità costituisce un fattore determinante nelle nostre decisioni imprenditoriali. Vogliamo apportare il nostro contributo a favore dello sviluppo sostenibile fungendo da apripista e da esempio, a vantaggio dell'intera Svizzera.

In tutto quello che fa, la Posta si impegna per raggiungere il giusto equilibrio tra successo economico, operato rispettoso dell'ambiente e responsabilità sociale, tenendo conto delle esigenze delle generazioni attuali e future. Gli sforzi messi in campo si dimostrano fruttosi: la Posta si colloca infatti in primissima fila nel confronto con le organizzazioni postali internazionali e già per la terza volta consecutiva l'Unione postale universale ci ha nominati la migliore Posta al mondo. Questo riconoscimento ci rende più forti per le sfide che ci attendono e ci sprona a far fronte alle nostre responsabilità e a mantenere il nostro ruolo di apripista anche in futuro.

La nostra strategia di Corporate Responsibility 2017–2020 si concentra su cinque settori d'intervento prioritari: «acquisti responsabili», «clima ed energia», «datore di lavoro responsabile», «economia circolare» e «corporate citizenship», che costituiscono la base per i nostri obiettivi e per le misure di sostenibilità che adottiamo.

Nel nostro Rapporto di sostenibilità, ogni anno prendiamo posizione in merito ai temi fondamentali della Corporate Responsibility, promuovendo il dialogo nonché la trasparenza e la comparabilità dei nostri rendiconti, e i risultati ottenuti sono evidenti.

Apportiamo un contributo comprovabile al raggiungimento dei Sustainable Development Goals dell'ONU e, di conseguenza, alla strategia del Consiglio federale per lo sviluppo sostenibile della Svizzera. Continuiamo a impegnarci a favore dei dieci principi del Global Compact dell'ONU. L'ambizioso obiettivo di aumentare del 25% entro il 2020 la nostra efficienza di CO<sub>2</sub> rispetto al 2010 è stato raggiunto prima del previsto a fine 2019 e superato.

In linea con le esigenze dei clienti, sviluppiamo nuovi prodotti e servizi per un'economia rispettosa delle risorse naturali e orientata alla circolarità. Puntiamo su acquisti responsabili e sostenibili, incentiviamo l'efficienza dei nostri collaboratori e ci impegniamo per il bene comune nell'ambito della corporate citizenship.

Altrettanto eterogenee sono le attività che portiamo avanti e le nostre referenze: con il nostro parco veicoli ad alta efficienza energetica e la promozione delle energie rinnovabili, riduciamo costantemente le nostre emissioni di gas a effetto serra. Con circa 6000 veicoli a tre ruote, alimentati con energia ecologica certificata, disponiamo del più grande parco di scooter elettrici per il recapito nel contesto delle aziende postali europee.

Nei centri urbani, entro il 2025 intendiamo effettuare il recapito dei pacchi prevalentemente con veicoli elettrici, mentre per il 2030 puntiamo a recapitare tutte le lettere e i pacchi ricorrendo a motori esclusivamente elettrici.

Già oggi tutte le lettere indirizzate e gli invii PromoPost sono trasportati a impatto climatico zero in Svizzera. Per i pacchi e gli altri invii, invece, i nostri clienti hanno la possibilità di compensare le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte optando per un invio «pro clima».

Diamo l'esempio anche per quanto riguarda i nostri immobili, rinunciando ai combustibili fossili per i sistemi di riscaldamento di nuove costruzioni e ristrutturazioni e accelerando così l'abbandono di queste fonti di energia nell'ottica della sostenibilità. Allo stesso tempo, sui tetti dei nostri centri lettere e pacchi gestiamo alcuni dei maggiori impianti fotovoltaici a livello nazionale. Nel 2019 i nostri impianti hanno prodotto complessivamente più di 7 GWh di energia solare.

Mettiamo in primo piano la trasparenza e la correttezza anche nel settore degli acquisti. Diamo importanza al fatto che i nostri produttori applichino standard sociali rigorosi e rispettino i diritti umani. È questa la ragione per cui, ormai dal 2014, veniamo insigniti ogni anno dello status di leader dalla Fair Wear Foundation. I capi d'abbigliamento dismessi ottengono una seconda vita: i capi in buono stato vengono donati a organizzazioni di pubblica utilità che provvedono a rivenderli oppure, tramite un processo di upcycling, vengono lavorati e trasformati in borse, custodie per laptop e altro ancora.

Promuovere la diversità dei nostri collaboratori è un impegno che ci sta particolarmente a cuore. Impieghiamo circa 56'000 collaboratori che provengono da 140 nazioni, parlano lingue diverse, vivono situazioni di vita diverse e hanno scelto di adottare per sé modelli di vita diversi. Per la Posta tutto ciò costituisce un prezioso valore aggiunto. Nel 2019 abbiamo sottoposto a completa rielaborazione il codice di condotta in vigore per tutti i collaboratori. Nella nostra azienda non tolleriamo alcuna forma di discriminazione né di mobbing.

Promuoviamo la salute dei nostri collaboratori ottimizzando le loro situazioni lavorative e siamo al loro fianco nelle situazioni di difficoltà attraverso offerte di consulenza e assistenza. Con circa 1900 persone in formazione, siamo inoltre la terza maggiore azienda formatrice in Svizzera. Le persone in formazione costituiscono quasi il 6% del nostro organico entro i confini nazionali. I nostri collaboratori non sono soltanto il volto che la Posta mostra all'esterno: sono la Posta stessa!

Infine, sosteniamo le azioni di pubblica utilità in cui le nostre competenze di base ci consentono di apportare un valore aggiunto. Ne sono esempio la campagna «2 x Natale», che sosteniamo mettendo a disposizione soluzioni logistiche gratuite, oppure la campagna Gesù Bambino, nell'ambito della quale oltre 20'000 bambini ricevono una risposta personale alla loro lettera a Gesù Bambino o a Babbo Natale grazie agli impiegati della Posta.

In tutte queste tematiche non volgiamo lo sguardo al passato, e anche lo status quo ha solo un'importanza relativa. Ben più importante è guardare avanti, assumersi le proprie responsabilità nei confronti dell'ambiente e delle generazioni future e cogliere le opportunità che ne derivano.

L'analisi di materialità condotta durante il 2019 con una serie di gruppi di riferimento sia interni che esterni ha confermato e ampliato le tematiche fondamentali definite fino a questo momento e ha posto le basi per le priorità del nuovo periodo strategico e la nostra visione di lungo respiro che si estende fino al 2030. Ci concentreremo dunque in particolare sui seguenti temi: digitalizzazione e protezione dei dati, clima ed energia, innovazione, esperienza cliente, acquisti socialmente ed ecologicamente sostenibili e i nostri prodotti e servizi.

Come attore del servizio pubblico nei settori della comunicazione e della logistica, colonna portante della mobilità tra città e campagna e partner nel traffico dei pagamenti, la Posta apporta un valore aggiunto determinante per l'economia nazionale. Intendiamo garantire il nostro contributo a favore dello sviluppo sostenibile e prendiamo molto sul serio le nostre responsabilità!



**Roberto Cirillo**  
Direttore generale

## I traguardi raggiunti: il nostro contributo ai Sustainable Development Goals

La Posta si assume la propria responsabilità sociale, ecologica ed economica. Agiamo oggi per il domani, per il bene delle generazioni future e a favore di uno sviluppo sostenibile per il nostro ambiente e la nostra società. Contribuiamo in maniera significativa agli obiettivi di sviluppo sostenibile o Sustainable Development Goals (SDG) fissati dall'ONU nel quadro dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Per la Posta assumono rilievo i seguenti obiettivi:

SDG	La nostra ambizione e il nostro contributo all'obiettivo	I nostri risultati nel 2019
 <p>Obiettivi 4.4 e 4.7</p>	<p>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</p>	<p>La Posta aiuta ragazzi e adulti ad acquisire le qualifiche necessarie perché possano accedere a un'occupazione, a un lavoro dignitoso e per l'imprenditorialità. L'azienda trasmette alle persone in formazione che impiega conoscenze in materia di sviluppo sostenibile.</p>
 <p>Obiettivi 5.1 e 5.5</p>	<p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze</p>	<p>La Posta aiuta ragazzi e adulti ad acquisire le qualifiche necessarie perché possano accedere a un'occupazione, a un lavoro dignitoso e per l'imprenditorialità. L'azienda trasmette alle persone in formazione che impiega conoscenze in materia di sviluppo sostenibile.</p>
 <p>Obiettivi 7.2 e 7.3</p>	<p>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti</p>	<p>La Posta si impegna a favore della parità di genere e delle pari opportunità aprendo la strada a una piena ed effettiva partecipazione delle donne nei ruoli dirigenziali a tutti i livelli decisionali.</p>
 <p>Obiettivi 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 e 8.8</p>	<p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>La Posta si impegna a favore della parità di genere e delle pari opportunità aprendo la strada a una piena ed effettiva partecipazione delle donne nei ruoli dirigenziali a tutti i livelli decisionali.</p>
 <p>Obiettivi 9.1 e 9.4</p>	<p>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione</p>	<p>Fino al 2030, come pure dopo questa data, la Posta continuerà ad accrescere costantemente la quota di energia rinnovabile e l'efficienza energetica. Entro la fine del 2020 punta a incrementare di oltre il 25% la sua efficienza in termini di CO<sub>2</sub> rispetto al 2010.</p>
		<p>– La Posta ha cofinanziato con quasi 7 milioni di franchi offerte individuali di corsi di perfezionamento.</p> <p>– In tutta la Posta si sono tenute più di 1100 riunioni di sviluppo dei team.</p> <p>– La Posta impiega complessivamente circa 1900 persone in formazione.</p> <p>– La Posta offre corsi di formazione in 16 settori professionali.</p> <p>– La percentuale di successo degli esami di fine tirocinio si attesta al 98%.</p>
		<p>– Alla Posta il 45% del personale è costituito da donne.</p> <p>– Il 17,1% dei quadri superiori è donna.</p> <p>– Tra i quadri medi e inferiori, la presenza di donne è pari al 23,8%.</p> <p>– Nel Consiglio di amministrazione le donne rappresentano un terzo dei membri (tre su nove).</p> <p>– La Posta ha sottoscritto la «Carta per la parità salariale nel settore pubblico» e ha ridotto a -2,2% la differenza salariale non giustificabile dell'azienda.</p>
		<p>– A fine 2019, la Posta ha conseguito un aumento dell'efficienza di CO<sub>2</sub> pari al 27,6% rispetto al 2010. Pertanto l'azienda ha raggiunto in anticipo l'obiettivo che si era prefissata, superandolo.</p> <p>– Sui tetti dei suoi edifici la Posta gestisce alcuni dei maggiori impianti fotovoltaici della Svizzera. I suoi 17 impianti producono 7 GWh di energia solare.</p> <p>– Con oltre 6000 veicoli a tre ruote la Posta gestisce il più grande parco scooter elettrici per il recapito di tutte le aziende postali europee, utilizzando per di più energia ecologica.</p> <p>– La Posta copre il 100% del proprio fabbisogno energetico con energia proveniente da fonti rinnovabili in Svizzera.</p>
		<p>– Sono quasi 56'000 le collaboratrici e i collaboratori che contribuiscono a dare forma all'azienda Posta.</p> <p>– La Posta offre oltre 16'000 posti di lavoro in regioni periferiche.</p> <p>– Attraverso il suo codice di condotta e i nove contratti collettivi di lavoro attualmente in vigore, la Posta vincola se stessa e i suoi collaboratori al rispetto dei principi di non discriminazione, parità salariale, sicurezza e salute.</p> <p>– Per promuovere l'impiegabilità sul mercato dei propri collaboratori, la Posta ha lanciato insieme alle parti sociali un ampio programma di prevenzione teso a garantire un futuro professionale sostenibile.</p> <p>– I fornitori della Posta devono sottoscrivere il Codice sociale ed etico.</p>
		<p>– La Posta eroga il servizio pubblico postale per tutta la Svizzera, senza distinzioni tra città e campagna, anziani e giovani, privati e aziende, in maniera analogica e digitale. Per la terza volta consecutiva è stata nominata la Posta migliore al mondo dall'Unione postale universale.</p> <p>– Con i programmi d'innovazione «PostVenture» e «Postidea», la Posta sviluppa costantemente soluzioni orientate al futuro o nuovi modelli di business. Promuove la collaborazione con startup o partner esterni nonché l'impiego di tecnologie all'avanguardia.</p> <p>– AutoPostale gestisce 916 linee e trasporta ogni giorno oltre 430'000 pendolari, scolari e viaggiatori. Con oltre 2400 veicoli, AutoPostale è la più grande azienda di trasporti pubblici su strada in Svizzera ed è intenzionata ad aumentare la quota di veicoli con motori alternativi.</p>

**SDG**



Obiettivi 11.2, 11.3, 11.6 e 11.a

Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili

**La nostra ambizione e il nostro contributo all'obiettivo**

Nel settore dei trasporti pubblici, AutoPostale crea per tutti la possibilità di accedere a sistemi di trasporto sicuri, economicamente accessibili e sostenibili. L'azienda migliora costantemente il livello di sicurezza nel traffico stradale, riservando un particolare riguardo alle persone con necessità particolari.

La Posta contribuisce a un'urbanizzazione più inclusiva e sostenibile creando collegamenti positivi tra le aree urbane, periurbane e rurali. Si adopera per ridurre l'impatto ambientale, migliorare la qualità dell'aria e promuovere sviluppi positivi nel trattamento dei rifiuti all'interno delle città.

**I nostri risultati nel 2019**

- Nel recapito la Posta si avvale di circa 6000 scooter elettrici e recapita tutti gli invii di lettere indirizzate e non indirizzate (2,8 miliardi) in Svizzera a impatto climatico zero.
- Sull'ultimo miglio, la Posta punta su un recapito a basse emissioni di CO<sub>2</sub> con scooter elettrici e tricicli da carico, riduce il numero di viaggi a vuoto tramite il recupero di materiali e collabora con panifici e agricoltori per assicurare il recapito di prodotti regionali.
- AutoPostale gestisce 916 linee e, con oltre 2400 veicoli, è la più grande azienda di trasporti pubblici su strada in Svizzera.



Obiettivi 12.1, 12.2, 12.6, 12.7 e 12.8

Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

La Posta promuove modelli di consumo sostenibili, la gestione sostenibile e uno sfruttamento efficiente delle risorse naturali e procedure sostenibili nell'ambito degli acquisti pubblici. Attraverso i suoi servizi, la Posta crea le condizioni per accrescere l'intensità di utilizzo e i tassi di recupero delle risorse, promuovendo così in Svizzera modalità di consumo più sostenibili.

Include con coerenza le informazioni sulla sostenibilità nei suoi rapporti e, nei limiti delle sue possibilità, trasmette a clienti e collaboratori informazioni relative allo sviluppo sostenibile e a uno stile di vita in armonia con la natura.

- La Posta provvede al ritiro di capsule di caffè, router Swisscom, bottiglie in PET, materiali d'imballaggio e anche di abiti postali usati per renderne possibile un appropriato trattamento e riutilizzo.
- Le batterie usate degli scooter postali vengono utilizzate all'interno di accumulatori di energia fissi.
- La Posta integra i criteri di sostenibilità nei suoi appalti e ha sottoposto a una valutazione del rischio il 32% del volume d'acquisto.
- Come membro della Fair Wear Foundation, la Posta rispetta tutta una serie di standard sociali nella produzione dei suoi capi di abbigliamento ed è stata insignita dello status di leader per la sesta volta consecutiva.
- Nella valutazione indipendente condotta da EcoVadis sulla sua gestione aziendale, la Posta ha ottenuto il riconoscimento «Gold», rientrando così nel miglior 5% a livello mondiale.
- Nel suo rapporto annuale la Posta fornisce informazioni trasparenti ed esaustive sugli aspetti riguardanti la sostenibilità in linea con gli standard della Global Reporting Initiative.



Obiettivi 13.1, 13.2 e 13.3

Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze

Con le attività di sensibilizzazione e gli sforzi concreti messi in campo a favore della tutela del clima, la Posta rafforza la capacità di resistenza e di adattamento ai pericoli e alle catastrofi naturali legati al clima. Include con coerenza misure di tutela del clima nelle sue strategie e nelle pianificazioni e contribuisce a mitigare gli effetti del cambiamento climatico.

- Circa il 45% dei veicoli in circolazione è dotato di sistemi di propulsione alternativi (veicoli elettrici e a gas): oltre 6000 veicoli elettrici per il recapito a tre ruote, 30 furgoni elettrici per il recapito di lettere e pacchi e 61 auto-postali ibridi ed elettrici.
- La Posta ha aderito all'iniziativa internazionale EV100 «100% Electric Vehicles» e ambisce ad effettuare il recapito con mezzi esclusivamente elettrici entro il 2030.
- Entro il 2025 la Posta intende effettuare il recapito dei pacchi prevalentemente con veicoli elettrici nei centri urbani.
- Entro il 2030 la Posta punta inoltre a sostituire il 90% di tutti i sistemi di riscaldamento a combustibile fossile installati negli immobili di sua proprietà.
- Per i nuovi edifici e per le ristrutturazioni, da gennaio 2019 la Posta si affida allo standard edilizio globale sostenibile «Sistema DGNB Svizzera».
- Dal 2010 la Posta ha investito in misure di tutela del clima oltre 18 milioni di franchi provenienti dal fondo per il clima interno da essa gestito.



Obiettivi 17.6 e 17.7

Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile

La Posta estende il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile e sostiene lo scambio di conoscenze al fine di raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile. Si impegna per mantenere in essere i partenariati esistenti che si dimostrano efficaci nonché per crearne di nuovi.

- La Posta intrattiene numerosi partenariati in favore dello sviluppo sostenibile, tra cui ad esempio: UN Global Compact, Associazione per un'energia rispettosa dell'ambiente, öbu (Associazione per un'economia sostenibile), Klimaplatzform der Wirtschaft (piattaforma dell'economia sul clima), RE100 (100% Renewable Electricity) ed EV100 (100% Electric Vehicles).
- Nell'ambito della campagna «2 x Natale» della Croce Rossa Svizzera, la Posta trasporta gratuitamente più di 60'000 pacchi.
- In collaborazione con negozi dell'usato, Comuni, distributori all'ingrosso e Texaid, la Posta provvede al ritiro di vari prodotti e materie prime perché vengano reintrodotti nel ciclo economico. Per gli abiti postali dismessi, la Posta consente che vengano riutilizzati o trasformati mediante upcycling in collaborazione con la Croce Rossa Svizzera e l'organizzazione per disabili BEWO.

---

## Standard universali

### 102 Informativa generale

Le informazioni di carattere generale delineano non solo l'azienda, ma anche i suoi gruppi d'interesse e i temi di rilievo. Inoltre, descrivono la struttura e i confini di sistema della Posta alla base del presente rapporto.

### Profilo dell'organizzazione

#### 102-1: Nome dell'organizzazione

La Posta Svizzera SA

#### 102-2: Attività, marchi, prodotti e servizi

Oltre ai prodotti e servizi postali, l'offerta della Posta comprende anche servizi finanziari e di mobilità. L'azienda sviluppa inoltre soluzioni che abbracciano più mercati, ad esempio nel commercio digitale. La Posta è fiera di essere a disposizione di tutti i clienti privati e commerciali della Svizzera e di operare in modo mirato anche all'estero. Alla Posta fanno capo sei unità con funzioni operative: RetePostale, PostMail, PostLogistics, Swiss Post Solutions, AutoPostale e PostFinance. Sul piano giuridico, la struttura è composta dalla holding «La Posta Svizzera SA» e dalle società strategiche del gruppo «Posta CH SA», «AutoPostale Svizzera SA» e «PostFinance SA».

L'offerta della Posta comprende il trattamento di invii nel settore della logistica e della comunicazione, soluzioni elettroniche sicure, servizi finanziari e soluzioni per la mobilità. Nei suoi quattro mercati, la Posta si posiziona nel suo core business come fornitore di qualità con il miglior rapporto qualità-prezzo. Soluzioni trasversali a tutti i mercati creano vantaggi su misura per i clienti (ad es. nel commercio digitale). La Posta sviluppa continuamente i propri prodotti e servizi sulla base delle esigenze dei clienti commerciali e privati. Rientra in tale ottica anche il costante collegamento tra dimensione fisica e digitale, ad esempio nell'ambito delle campagne di marketing cross-channel oppure della digitalizzazione del trattamento della posta in entrata. Sempre più spesso la Posta sviluppa, in collaborazione con clienti, soluzioni che coinvolgono trasversalmente il gruppo (ad es. Working Capital Management come collegamento tra prodotti logistici e finanziari).

La Posta è uno dei marchi più conosciuti in Svizzera. Grazie alla significativa presenza sul mercato, i valori del suo marchio sono ben radicati nella popolazione e nella clientela commerciale svizzera.

L'identità e la strategia del marchio, così come la sua presenza, sono state implementate e ottimizzate tramite l'esercizio operativo anche nel 2019. Le continue misure di miglioramento mirano a creare un'esperienza orientata ai clienti in ogni punto di contatto con il marchio principale Posta e i due sottomarchi PostFinance e AutoPostale. Una delle ottimizzazioni più evidenti implementate nel 2019 è lo sviluppo del sito internet ([www.posta.ch](http://www.posta.ch)). L'interazione sul piano contenutistico, formale e temporale degli strumenti di comunicazione più disparati produce inoltre sinergie e rende efficacemente fruibili i marchi attraverso tutti i punti di contatto.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Attività commerciale», pagine 6–11
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Marchi», pagina 11



### **102-3: Luogo della sede principale**

La Posta Svizzera SA  
Wankdorfallee 4  
Casella postale  
3030 Berna  
Svizzera

### **102-4: Luogo delle attività**

La Posta opera in 21 paesi con succursali proprie.

Rimandi e documenti correlati:

– Rapporto finanziario 2019, capitolo «Distribuzione geografica», pagine 8–10

### **102-5: Proprietà e forma giuridica**

Dal 26 giugno 2013 la Posta è strutturata in una holding. La Posta Svizzera SA, holding capogruppo, è una società anonima di diritto speciale di proprietà esclusiva della Confederazione. L'organigramma a pagina 12 del Rapporto finanziario illustra le unità organizzative del gruppo. Nella sezione «Società affiliate, società associate e joint venture» alle pagine 167–175 del Rapporto finanziario sono elencate le partecipazioni.

Rimandi e documenti correlati:

– Rapporto finanziario 2019, capitolo «Struttura del gruppo e degli azionisti», pagina 62

### **102-6: Mercati serviti**

Rimandi e documenti correlati:

– Rapporto finanziario 2019, capitolo «Attività commerciale», pagine 6–11

– Rapporto finanziario 2019, capitolo «Sviluppo aziendale», pagine 29–54

– Rapporto finanziario 2019, tabelle «Informazioni di segmento», pagine 134–138

### **102-7: Dimensione dell'organizzazione**

Rimandi e documenti correlati:

– Rapporto di gestione 2019, tabella «Cifre degli ultimi cinque anni», pagina 69

– Rapporto di gestione 2019, tabella «Indici e obiettivi strategici 2017–2020» e paragrafo «Mercati e segmenti» nel risvolto anteriore del Rapporto di gestione

– Rapporto finanziario 2019, capitolo «Società affiliate, società associate e joint venture», pagine 167–175

### **102-8: Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori**

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 102, paragrafi «Organico» e «Rapporto d'impiego»

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 203, paragrafo «Posti di lavoro nelle regioni»

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 404

**102-9: Catena di fornitura**

L'Organizzazione acquisti Posta è suddivisa in tre cluster che gestiscono professionalmente gli acquisti delle unità.

Cluster	Categorie merceologiche a maggiore rischio (per via di rischi socio-economici ed ecologici) Elenco non esaustivo
ICT, servizi e prodotti	Hardware Abbigliamento Articoli promozionali e da regalo Prodotti di terzi
Veicoli, trasporti, manutenzione	Pneumatici Batterie Trasporto di merci su strada effettuato da subappaltatori Trasporto di persone su strada effettuato da subappaltatori
Immobili	Prodotti per la pulizia Servizi di pulizia esterni Mandati con coinvolgimento di subappaltatori

Nel 2019 l'88% del volume d'acquisto è stato realizzato con fornitori provenienti dalla Svizzera. Nel 2019 la Posta ha collaborato con circa 28'600 fornitori dalla Svizzera e 1800 fornitori dall'estero. Il volume d'acquisto è stato pari a 3 miliardi di franchi.

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio «Catena di distribuzione»
- strategia degli acquisti Posta:  
[www.post.ch/it/commerciale/indice-tematico-a-z/organizzazione-acquisti/politica-degli-acquisti](http://www.post.ch/it/commerciale/indice-tematico-a-z/organizzazione-acquisti/politica-degli-acquisti)
- acquisti responsabili:  
[www.post.ch/it/chi-siamo/azienda/responsabilita/acquisti-responsabili](http://www.post.ch/it/chi-siamo/azienda/responsabilita/acquisti-responsabili)

**102-10: Modifiche significative**

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Ingressi e depennazioni di società affiliate», pagine 169–172 e «Ingressi e depennazioni di società associate e joint venture», pagine 173–175

**102-11: Principio di precauzione**

La Posta opera oggi in vista del domani, con senso di responsabilità sul piano economico, ecologico e sociale, incrementa il valore dell'azienda e contribuisce a uno sviluppo sostenibile con soluzioni innovative.

L'applicazione del principio di prevenzione serve principalmente a mitigare o a prevenire effetti negativi sulla società e sull'ambiente ed è alla base della strategia della Corporate Responsibility. Per sostenibilità la Posta intende il giusto equilibrio tra successo economico, operato ecologicamente sostenibile e responsabilità sociale, tenendo conto delle esigenze delle generazioni odierne e future. Su questa base, l'azienda sviluppa la strategia di Corporate Responsibility pensata in modo lungimirante e nel lungo periodo e punta a intercettare per tempo le nuove tendenze.

Al fine di garantire la propria sostenibilità a lungo termine, la Posta porta avanti anche una gestione professionale delle idee nell'ambito delle innovazioni, delle nuove attività e della sostenibilità. La sezione preposta a tale scopo mette a disposizione metodi e strumenti, accompagnando idee e processi, e porta in azienda in modo mirato conoscenze e partner esterni.

## 102-12: Iniziative esterne

La Posta ha siglato accordi con le seguenti organizzazioni: United Nations Global Compact, act Cleantech Agentur Schweiz, Fair Wear Foundation, Environmental Monitoring and Measurement System della International Post Corporation, RE100. Collabora attivamente all'interno del gruppo «La Confederazione: energia esemplare».

Rimandi e documenti correlati:

– collaborazioni: [www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/che-cosa-facciamo](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/che-cosa-facciamo)

## 102-13: Adesione ad associazioni

Rimandi e documenti correlati:

– collaborazioni: [www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/che-cosa-facciamo](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/che-cosa-facciamo)

## Strategia

### 102-14: Dichiarazione di un alto dirigente

Cfr. dichiarazione del CEO nella prefazione.

Rimandi e documenti correlati:

- Carta della Corporate Responsibility: [www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/le-nostre-priorita](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/le-nostre-priorita)
- Rapporto di gestione 2019, capitolo «Strategia, responsabilità e innovazione», pagine 10–15
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia di Corporate Responsibility», pagine 23–26
- codice di condotta: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it)
- vision: [www.post.ch/it/chi-siamo/azienda/i-nostri-principi/vision?query=vision](http://www.post.ch/it/chi-siamo/azienda/i-nostri-principi/vision?query=vision)

## Etica e integrità

### 102-16: Valori, principi, standard e norme di comportamento

Rimandi e documenti correlati:

- vision: [www.post.ch/it/chi-siamo/azienda/i-nostri-principi/vision?query=vision](http://www.post.ch/it/chi-siamo/azienda/i-nostri-principi/vision?query=vision)
- codice di condotta: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it)
- gestione della compliance: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=it&vs=2](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=it&vs=2)
- principi di gestione e di collaborazione (in tedesco):  
[www.post.ch/-/media/post/jobs-und-karriere/dokumente/grundsatzefuehrung.pdf](http://www.post.ch/-/media/post/jobs-und-karriere/dokumente/grundsatzefuehrung.pdf)
- codice sociale ed etico per fornitori:  
[www.post.ch/-/media/post/beschaffung/dokumente/sozial-ethik-kodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/beschaffung/dokumente/sozial-ethik-kodex.pdf?la=it)

## Governance

### 102-18: Struttura della governance

Il direttore generale e i sette membri della Direzione del gruppo sono nominati dal Consiglio di amministrazione. I membri della Direzione del gruppo sono responsabili della gestione operativa dell'unità loro assegnata. Il direttore generale rappresenta la Direzione del gruppo di fronte al Consiglio di amministrazione. Il Consiglio di amministrazione, i cui nove membri sono eletti dal Consiglio federale, deve garantire a quest'ultimo che la Posta e le società del gruppo siano gestite in modo unitario. Il Consiglio di amministrazione garantisce l'attuazione degli obiettivi strategici, informa il Consiglio federale in merito alla loro realizzazione e fornisce a quest'ultimo le informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività di verifica.

Rimandi e documenti correlati:

– Rapporto finanziario 2019, capitolo «Corporate Governance», pagine 61–75

## Coinvolgimento degli stakeholder

### 102-40: Elenco dei gruppi di stakeholder

La Posta si impegna a tener conto delle esigenze dei suoi gruppi d'interesse. Di seguito sono riportati i gruppi d'interesse di maggiore importanza per la Posta (elenco non esaustivo).

Politica e società:

- Consiglio federale, Parlamento e autorità di regolazione
- governi cantionali
- rappresentanti regionali e Comuni

Economia, settore e fornitori:

- associazioni economiche e di categoria
- concorrenti
- organizzazioni partner nella catena di creazione del valore e fornitori

Clientela/popolazione:

- clienti commerciali
- associazioni che rappresentano i clienti privati

Personale e associazioni del personale:

- sindacati e altre associazioni del personale
- collaboratori

### 102-41: Accordi di contrattazione collettiva

I collaboratori impiegati con un contratto collettivo di lavoro rientrano, senza alcuna eccezione, negli accordi collettivi. In Svizzera questo riguarda quindi oltre l'85% del personale. I membri dei quadri sono invece soggetti a un contratto specifico.

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 102, paragrafo «Rapporto d'impiego»

### 102-42: Individuazione e selezione degli stakeholder

Fra i principi che regolano l'identificazione degli stakeholder figurano anche la gestione dei rischi di reputazione, la richiesta di secondi pareri alternativi e punti di vista esterni, l'incremento di opportunità per una rappresentanza d'interessi politici condivisa, interessi aziendali e gestionali nonché consuetudini in ambito economico-diplomatico.

### 102-43: Modalità di coinvolgimento degli stakeholder

La Posta si trova a operare in un contesto complesso ed è oggetto di sollecitazioni contrastanti dovute a requisiti politici e normativi, accettazione sociale e interessi economici. In tale scenario, la Posta punta a coltivare il dialogo in modo da poter prendere parte ai processi decisionali e di formazione delle opinioni. Ecco perché cura i rapporti con i propri gruppi d'interesse in Svizzera e all'estero e con le organizzazioni internazionali, nell'ambito delle quali tutela i propri interessi. Un team di esperti si adopera perché importanti rappresentanti del mondo politico, economico e sociale siano direttamente informati sulle posizioni della Posta in merito a temi di rilievo, intrattenendo con loro un dialogo costante. Il confronto avviene nell'ambito di colloqui personali o tramite piattaforme istituzionali. La Posta intende inoltre radicare e ampliare ulteriormente la comunicazione all'interno delle singole regioni della Svizzera. Nelle regioni della Svizzera romanda, della Svizzera tedesca e in Ticino, un'unità organizzativa di nuova istituzione si occupa di assumere il ruolo di interlocutore diretto per i media e la politica.

I gruppi d'interesse vengono, tra l'altro, coinvolti nell'ambito di incontri nonché tramite la partecipazione e la collaborazione all'interno di organizzazioni, istituzioni e iniziative. Al tempo stesso, la sezione specializzata Politica, il Corporate Center e le unità Personale e Comunicazione si confrontano regolarmente e in maniera approfondita con i gruppi elencati al punto 102-40. In questo modo si

assicura che le questioni di rilievo vengano sempre portate all'attenzione della Posta e che le opinioni e le sensazioni, in particolare dei collaboratori e dei clienti, siano oggetto di sondaggi periodici e standardizzati. I gruppi d'interesse vengono coinvolti anche tramite uno stakeholder board (salon politique).

Ogni anno, il piano relativo agli stakeholder viene presentato agli organi decisionali e da questi approvato. Il piano stesso è confidenziale e non viene pubblicato.

Nell'ambito dell'analisi di materialità condotta nel 2019 sono stati coinvolti in maniera diretta nell'identificazione dei temi materiali 144 stakeholder, insieme a 14 esperti esterni e 34 rappresentanti del management. Una lista dettagliata dei gruppi d'interesse coinvolti può essere consultata al punto 102-40, mentre una descrizione del processo di analisi di materialità e del relativo esito è disponibile ai punti 102-46 e 102-47.

#### **102-44: Temi e criticità chiave sollevati**

La necessità attuale e futura della Posta di trasformarsi in anello di congiunzione tra realtà fisica e digitale continua a essere un tema centrale nel dialogo con i gruppi d'interesse, analogamente all'ulteriore sviluppo della rete dei punti di accesso vicina ai clienti. Di conseguenza viene rivolta grande attenzione alla responsabilità negli ambiti della gestione d'affari, della compliance e della governance. Inoltre, nel dialogo con i diversi gruppi vengono messi costantemente in risalto l'importanza e il ruolo della Posta nell'ambito del servizio pubblico in Svizzera.

Rimandi e documenti correlati:

- Posta e politica: [www.post.ch/it/chi-siamo/temi/affari-pubblici-e-internazionali](http://www.post.ch/it/chi-siamo/temi/affari-pubblici-e-internazionali)
- posizioni politiche della Posta: [www.post.ch/it/chi-siamo/ritratto/posta-e-politica?shortcut=opp-it-chi-siamo-temi-politica-e-internazionali#posizioni](http://www.post.ch/it/chi-siamo/ritratto/posta-e-politica?shortcut=opp-it-chi-siamo-temi-politica-e-internazionali#posizioni)

## **Pratiche di rendicontazione**

#### **102-45: Soggetti inclusi nel bilancio consolidato**

Il perimetro di rendicontazione del presente rapporto di sostenibilità comprende La Posta Svizzera SA (Posta CH SA e AutoPostale SA). Ne è esclusa PostFinance SA. Tuttavia, la maggior parte degli indici quantitativi sono stati rilevati per l'intera holding La Posta Svizzera SA, includendo dunque anche PostFinance SA.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Società affiliate, società associate e joint venture», pagine 167–175
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Chiusura annuale gruppo, Principi di presentazione dei conti», pagine 84–89

#### **102-46: Procedura per la determinazione del contenuto del rapporto e delimitazioni dei temi**

A seguito dell'analisi di materialità, nel 2019 la Posta ha elaborato una nuova matrice di rilevanza. Quest'ultima funge da base solida per il nuovo periodo strategico e presenta tre dimensioni: rilevanza per gli stakeholder, impatto sullo sviluppo sostenibile e rilevanza per l'attività commerciale. Considerando l'attuale contesto in materia di sostenibilità, la valutazione in queste tre dimensioni è stata effettuata per mezzo di sondaggi e di una serie di interviste a esperti, nell'ambito delle quali sono confluiti in totale 192 pareri sia interni che esterni.

**102-47: Elenco dei temi materiali**

La Posta attribuisce un'importanza fondamentale agli aspetti che rientrano negli ambiti classificati come priorità e fondamento nella matrice di rilevanza tridimensionale di Posta CH SA raffigurata al capitolo «Modalità di gestione». I temi materiali individuati fungono da base per l'elaborazione dello sviluppo della strategia generale e delle priorità CR. Come tali, costituiscono le linee guida per il contenuto del Rapporto di sostenibilità della Posta.

Nella seguente visualizzazione a elenco, i temi materiali della matrice di rilevanza vengono associati, laddove pertinente, agli standard GRI specifici per il tema in questione:

<b>Temi materiali per Posta CH SA</b>	<b>Standard GRI specifici per il tema</b>
Digitalizzazione e protezione dei dati	GRI 418 – Privacy dei clienti
Governance, compliance, gestione della reputazione	GRI 205 – Anticorruzione GRI 206 – Comportamento anticoncorrenziale GRI 307 – Compliance ambientale GRI 419 – Compliance socioeconomica
Protezione e sicurezza dei beni affidati Capacità innovativa e considerazione delle tendenze dei consumatori	
Comunicazione con la clientela ed esperienza cliente	
Crescita, valore aggiunto e situazione finanziaria stabile	GRI 201 – Performance economiche
Personale competente ed efficiente	GRI 404 – Formazione e istruzione
Cultura aziendale e responsible leadership	
Strategia aziendale sostenibile, gestione del rischio e della resilienza	
Servizio pubblico	
Efficienza energetica e tutela del clima	GRI 302 – Energia GRI 305 – Emissioni (gas serra)
Prodotti e servizi socialmente ed ecologicamente sostenibili	GRI 302 – Energia
Sharing economy ed economia circolare	
Acquisti socialmente ed ecologicamente sostenibili	GRI 204 – Pratiche di approvvigionamento GRI 308 – Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 – Valutazione sociale dei fornitori
Sicurezza sul lavoro e salute	GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro
Riduzione delle emissioni in atmosfera	GRI 305 – Emissioni
Libertà di associazione, termini di notifica aziendali e salari minimi	GRI 202 – Presenza sul mercato GRI 402 – Relazioni tra lavoratori e management GRI 407 – Libertà di associazione e contrattazione collettiva GRI 412 – Valutazione del rispetto dei diritti umani
Diversità, integrazione, pari opportunità Tutela dei diritti umani	GRI 405 – Diversità e pari opportunità GRI 406 – Non discriminazione
Reclutamento e prestazioni complementari al salario	GRI 401 – Occupazione
Contributo economico indiretto e sviluppo regionale	GRI 203 – Impatti economici indiretti

**102-48: Revisione delle informazioni**

Le informazioni non sono state oggetto di revisione rispetto al Rapporto di gestione integrato dello scorso anno.

**102-49: Modifiche nella rendicontazione**

A seguito dell'analisi di materialità condotta, l'elenco dei temi materiali è stato ampliato e aggiornato in linea con le attuali esigenze e i feedback dei gruppi d'interesse.

## Profilo del rapporto

### 102-50: Periodo di rendicontazione

Il contenuto del presente rapporto si riferisce all'anno d'esercizio 2019 (che va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019).

### 102-51: Data del report più recente

L'ultimo Rapporto di gestione integrato si riferisce all'anno d'esercizio 2018 ed è stato pubblicato il 7 marzo 2019.

### 102-52: Periodicità della rendicontazione

Annuale

### 102-53: Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report

E-mail: [responsabilita@posta.ch](mailto:responsabilita@posta.ch)

N. tel.: +41 58 338 11 11

Contatto per i media: +41 58 338 13 07

### 102-54: Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards

Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core.

### 102-55: Indice dei contenuti GRI

Cfr. l'indice all'inizio del presente rapporto.

### 102-56: Assurance esterna

Il bilancio delle emissioni di gas serra è sottoposto a verifica esterna e comprende i punti 305-1, 305-2, 305-3 e relativi principi: tra cui 302-1, 302-2.

Rimandi e documenti correlati:

– Rapporto Assurance relativo al bilancio delle emissioni di gas serra:  
[www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/che-cosa-facciamo](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/che-cosa-facciamo)

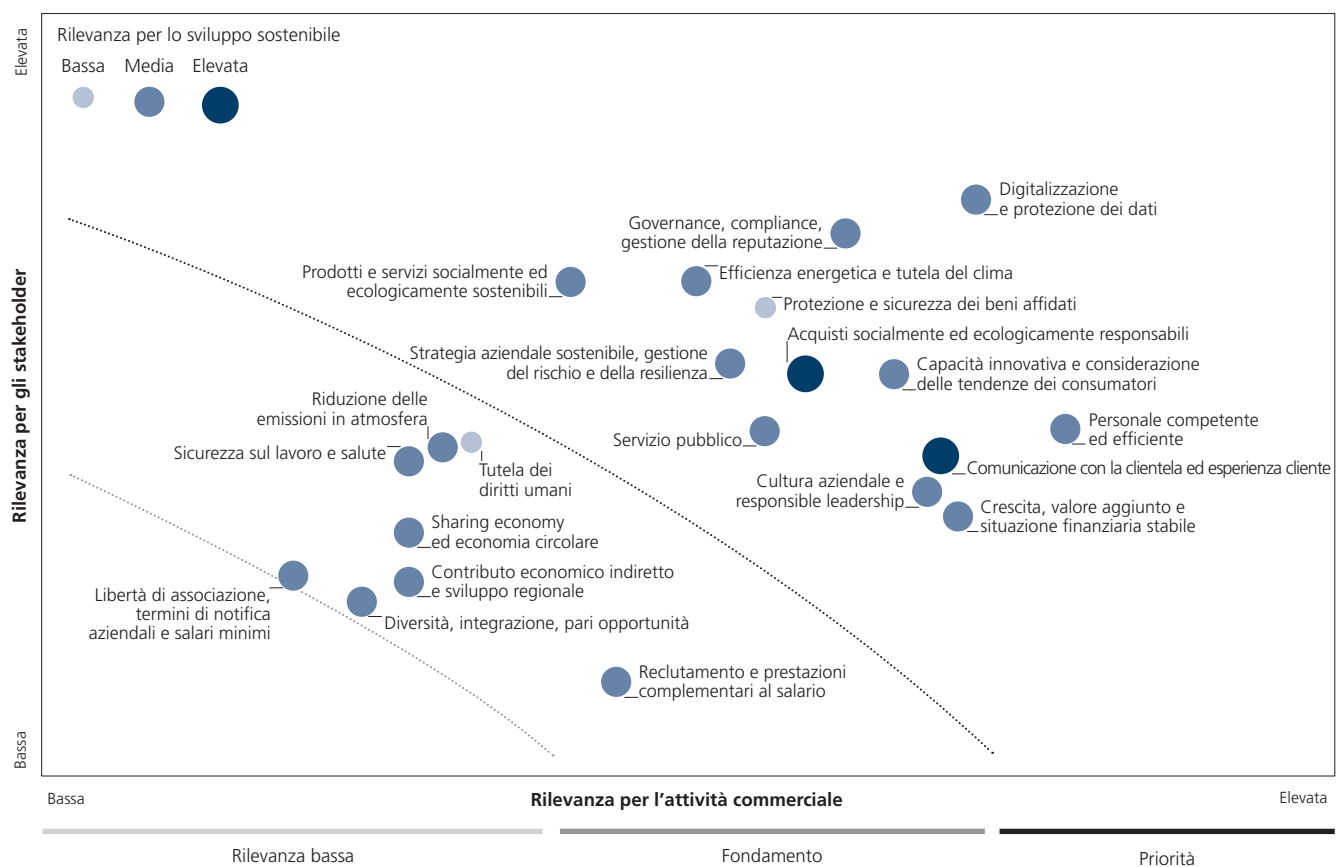
## 103 Modalità di gestione

Il capitolo «Modalità di gestione» illustra più da vicino i temi di rilievo per l'azienda e le modalità con cui vengono trattati e promossi, mostrando e valutando al contempo possibili ripercussioni.

### 103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro

Ai fini del rendiconto, i temi materiali sono stati determinati mediante un sondaggio svolto tra i gruppi d'interesse interni ed esterni e sono stati rappresentati nella matrice di rilevanza tridimensionale di Posta CH SA nei settori priorità e fondamento. I temi materiali individuati fungono da base per l'elaborazione dello sviluppo della strategia generale e delle priorità CR. Come tali, costituiscono le linee guida per il contenuto del Rapporto di sostenibilità della Posta.

Matrice di rilevanza Posta CH SA



I due assi della matrice di rilevanza sono rispettivamente la rilevanza per i gruppi d'interesse e la rilevanza per l'attività commerciale. La rilevanza per lo sviluppo sostenibile viene rappresentata attraverso le dimensioni e il colore attribuiti ai singoli punti. Nove temi che presentano una rilevanza bassa non compaiono e non sono oggetto di approfondimento.

### 103-2 e 103-3: La modalità di gestione, le sue componenti e la relativa valutazione

La responsabilità per il coordinamento e l'attuazione della strategia di Corporate Responsibility del gruppo spetta alla sezione Corporate Responsibility (CR), la quale fornisce inoltre supporto alle unità



per quanto concerne l'attuazione di tutti gli aspetti fondamentali per la sostenibilità. In collaborazione con la commissione tecnica Sostenibilità e una serie di gruppi tecnici si elaborano e si attuano misure coerenti con la strategia CR, verificandone anche la reale efficacia. Alla commissione tecnica Sostenibilità partecipano i membri della direzione di ciascuna unità operativa e di funzione.

Nella rete interna per la sostenibilità, che trova un ampio sostegno nell'intera azienda, vengono proposti, discussi e affrontati temi riguardanti la Corporate Responsibility. Questa rete, che si presenta come una community vivace, è aperta a tutti i collaboratori e ha riscosso un forte apprezzamento. Tutti i collaboratori hanno la possibilità di inoltrare in ogni momento, oppure nell'ambito del concorso PostVenture che è stato nuovamente organizzato nel 2019, idee in merito alla gestione delle innovazioni nell'intento di migliorare l'operato della Posta sul piano ecologico e sociale.

### **Digitalizzazione e protezione dei dati**

La Posta affronta con uno spirito di lungimiranza le opportunità e le sfide connesse alla trasformazione digitale. Per poter continuare a dar vita a esperienze clienti positive, porta avanti lo sviluppo continuo della sua attività di base nel quadro di un orientamento strategico. Acquisiscono inoltre priorità l'intreccio di mondo fisico e digitale, nonché l'utilizzo dei dati e lo sviluppo di soluzioni destinate ai clienti commerciali. Allo stesso tempo l'azienda ha intrapreso una serie di misure volte a garantire sul lungo periodo anche la competitività sul mercato dei propri collaboratori.

A questi aspetti sono anche legate esigenze sempre più elevate in materia di protezione dei dati. Coerentemente, la protezione dei dati di clienti, fornitori e collaboratori è un elemento del codice di condotta di tutto il personale e, da anni, è parte integrante del sistema di gestione della compliance della Posta (cfr. anche «Modalità di gestione», «Governance, compliance, gestione della reputazione»). La persona incaricata della protezione dei dati controlla per conto del gruppo, a livello tecnico e organizzativo, il rispetto delle prescrizioni in materia di protezione dei dati all'interno della Posta.

Nell'ambito del programma «Protezione dei dati e delle informazioni», la Posta ha definito una serie di misure materiali e organizzative per ridurre al minimo le violazioni della Legge federale sulla protezione dei dati e i rischi associati. Costituiscono base e fulcro di tali misure un'organizzazione a tutto tondo per la tutela dei dati nonché svariati processi e formazioni continue. I collaboratori possono segnalare i casi di sospetta infrazione a un apposito centro in maniera del tutto anonima.

#### *Efficacia e risultati*

Le disposizioni vengono verificate a intervalli regolari e, se necessario, aggiornate in linea con i nuovi sviluppi intervenuti a livello di regolamentazione, giurisprudenza e dottrina nonché con le trasformazioni che interessano il gruppo nel quadro della trasformazione digitale. Nel 2019 sono state messe a disposizione più risorse per i coordinatori della protezione dei dati nelle unità. Questo provvedimento ha consentito non solo di migliorare lo stato di aggiornamento della documentazione, ma anche di considerare in una fase precoce le tematiche relative alla protezione dei dati all'interno dei nuovi progetti.

Nel 2019 non è stata comminata alcuna multa o sanzione non pecuniaria a carico della Posta e/o non è stato avviato alcun procedimento nei suoi confronti per violazione della protezione dei dati.

Rimandi e documenti correlati:

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

– codice di condotta: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it)

### **Strategia aziendale sostenibile, gestione del rischio e della resilienza**

In qualità di proprietario, il Consiglio federale si attende che la Posta adotti nella propria strategia principi etici e di sostenibilità e la vincoli al rispetto di corrispondenti disposizioni. L'azienda ha concretizzato gli sforzi messi in campo in una strategia di Corporate Responsibility. Nell'attuale periodo strategico dal 2017 al 2020, la Posta pone l'accento soprattutto sui cinque settori d'intervento, ossia «acquisti responsabili», «clima ed energia», «datore di lavoro responsabile», «economia circolare» e «corporate citizenship».

Per una pratica aziendale che risulti durevolmente efficace sono determinanti l'identificazione precoce di rischi e opportunità e la capacità di affrontarli in modo lungimirante e in un'ottica omnicomprensiva.

A tal fine l'organo più importante, ovvero il Consiglio di amministrazione, stabilisce tutti gli standard metodologici e organizzativi nella gestione delle opportunità e dei rischi. La gestione del rischio del gruppo della Posta è conforme alle leggi in vigore e allo Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance. Si richiama inoltre al CoSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: Enterprise Risk Management) nonché alla norma ISO 31000 e, come parte integrante del sistema di gestione, assume un ruolo di primo piano nel processo decisionale. La gestione del rischio del gruppo non identifica solo le possibili ripercussioni sulla situazione finanziaria dell'azienda bensì, assumendo il punto di vista dei gruppi d'interesse, anche le potenziali conseguenze sulla reputazione, sulla compliance e quelle che possono andare a discapito dell'ambiente o dell'incolumità di collaboratori e altre persone.

#### *Efficacia e risultati*

La gestione del rischio viene sviluppata costantemente e comprende anche aspetti non monetari, tra cui compliance, reputazione, ambiente e persone. La situazione del rischio viene verificata con cadenza semestrale e i risultati vengono presentati annualmente alla Direzione del gruppo e al Consiglio di amministrazione in un rapporto esaustivo e completo sui rischi. Ogni anno la Posta prende posizione sull'attuale situazione del rischio anche nel Rapporto finanziario.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto di gestione 2019, capitolo «Strategia, responsabilità e innovazione», pagine 10–15
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia Posta 2020», pagine 16–22
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Rapporto sui rischi», pagine 55–59

#### **Governance, compliance, gestione della reputazione**

Il tema compliance rientra nelle competenze del Consiglio di amministrazione e presso la Posta ha un'importanza fondamentale. Per questo la Direzione del gruppo istituisce una commissione tecnica che riferisce periodicamente ad essa e/o al Consiglio di amministrazione. Le basi di una collaborazione etica e improntata al rispetto e alla correttezza, che fungono da colonne portanti della compliance, sono state definite nel codice di condotta che è vincolante per tutti i collaboratori.

Il portafoglio di compliance definito dalla Direzione del gruppo ed elaborato dalla commissione tecnica deriva da un'analisi completa dei rischi legati alla violazione di norme di obbligo e divieto che viene svolta periodicamente. Attualmente il portafoglio comprende i seguenti temi: protezione dei dati e delle informazioni, lotta alla corruzione e diritto in materia di acquisti pubblici, in materia di cartelli, diritto postale e dei sussidi. Per ogni tema del portafoglio di compliance vengono elaborati specifici programmi, in cui vengono definite le misure necessarie per ognuno, al fine di minimizzare i rischi di violazione delle norme e delle prescrizioni. Al centro di queste misure si collocano le corrispondenti disposizioni materiali, una comunicazione chiara, una formazione mirata e controlli adeguati. L'efficacia dei programmi di compliance viene periodicamente sottoposta a verifica procedendo in seguito, laddove necessario, alla loro eventuale modifica.

Il sistema di gestione della compliance viene sviluppato costantemente dal 2016. Una verifica effettuata da una ditta esterna nel 2018 ha confermato l'adeguatezza e l'efficacia di tale sistema e le fasi di ampliamento previste. Il monitoraggio avviene tramite un confronto costante con tutte le unità interessate e nell'ambito dell'attuazione delle misure previste in relazione ai singoli temi di compliance. Inoltre, le unità esposte sono certificate secondo ISO 9001 e ISO 14001 e pertanto sono sottoposte a controlli da parte di enti esterni almeno una volta all'anno.

Tutti i membri dei quadri e una serie di specialisti selezionati ricevono un'apposita formazione e vengono sensibilizzati in merito al tema della compliance mediante formazioni e-learning, con controllo degli obiettivi didattici. Il sistema di gestione della compliance è documentato nel dettaglio ed è accessibile in intranet a tutti i collaboratori. Con cadenza semestrale, la Direzione del gruppo e il Consiglio di amministrazione vengono informati sulla situazione dei rischi legati alla compliance e sulla sua evoluzione tramite un rapporto sullo stato. Tutti i collaboratori e i clienti hanno la possibilità di segnalare eventuali infrazioni in forma anonima.

#### *Efficacia e risultati*

L'efficacia del sistema di gestione della compliance è verificata regolarmente e, laddove necessario, si procede a eventuali modifiche.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Corporate Governance», pagine 61–75
- gestione della compliance: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=it&vs=2](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/compliance-management-system.pdf?la=it&vs=2)
- centro di segnalazione anonima della Posta: [www.posta-coraggio.ch](http://www.posta-coraggio.ch)
- codice di condotta: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it)

### **Protezione e sicurezza dei beni affidati**

Presso la Posta, i principi di gestione della sicurezza sono disciplinati in un regolamento del Consiglio di amministrazione. Con la direttiva «Gestione della sicurezza Posta», la Direzione del gruppo riconosce l'importanza di una trattazione sistematica e basata sul rischio di questo tema. Nella direttiva vengono perseguiti tre obiettivi generali di protezione: la tutela delle persone, la protezione dell'azienda e la salvaguardia dei valori patrimoniali materiali e immateriali. L'ultimo obiettivo comprende:

- protezione di beni e denaro, inclusi i relativi dati fisici e le informazioni affidate alla Posta per l'elaborazione
- tutela dell'infrastruttura e degli strumenti di lavoro della Posta e preservazione del know-how e della competitività
- tutela della buona reputazione e della fiducia che la popolazione nutre verso la Posta
- protezione delle conoscenze proprietarie e delle tecnologie, dei segreti aziendali e della proprietà intellettuale in generale

In linea di massima, ciascuna unità e ciascuna società del gruppo gestisce un proprio sistema di management della sicurezza, allestisce un'analisi del rischio e attua opportune misure di sicurezza per contrastare in maniera efficace i rischi identificati. L'ufficio specializzato Sicurezza aziendale della Posta definisce requisiti minimi, vigila sul lavoro compiuto dalle unità, allestisce rapporti sullo stato all'attenzione della Direzione del gruppo ed emana raccomandazioni per il miglioramento della situazione.

### **Capacità innovativa e considerazione delle tendenze dei consumatori**

Nonostante sia un'azienda di grandi dimensioni, la Posta è flessibile, reattiva e innovativa: identifica in maniera mirata nuove opportunità commerciali e lancia progetti e programmi orientati al mercato per trasformare la sua attività di base in linea con la vision di un mondo digitale. A tal fine, dal 2014 l'unità del gruppo Sviluppo e innovazione apporta alla Posta conoscenze, know-how e nuovi partner, crea reti, fornisce ispirazioni, rompe in maniera consapevole gli schemi consolidati con approcci non convenzionali e va oltre quello che è scontato. In tal modo la Posta intende sfruttare le tecnologie, identificare nuove opportunità commerciali e dare forma al futuro.

Dall'idea all'attuazione adeguata al mercato passando per il progetto: la Posta segue un processo di innovazione strutturato in modo chiaro, che incoraggia i collaboratori a procedere in maniera strettamente orientata agli utenti finali. Durante le singole fasi di innovazione la Posta fornisce loro il proprio supporto con strumenti specifici, come ad es. il BoostCamp o l'etichetta early con la quale i clienti interessati possono testare prodotti e servizi già prima del lancio ufficiale e contribuire al loro successo fornendo un feedback personale.

La Posta inoltre è interessata a collaborare con altre aziende, startup e giovani talenti per trovare nuove idee e nuovi modelli commerciali da sviluppare e testare. La gestione delle innovazioni garantisce la creazione di partnership adeguate, l'acquisizione precoce di idee esterne e la loro attuazione come innovazioni al servizio della clientela. Con il programma per l'innovazione PostVenture, la Posta si propone di cercare nuove idee con cui sviluppare la propria offerta nei poli di sviluppo strategici definiti. L'azienda si impegna a cooperare con giovani talenti e persone dallo spiccato spirito imprenditoriale e che vogliono conquistare il mercato con nuovi modelli di business e li aiuta a realizzare progetti interessanti, affiancando loro una serie di esperti. Con il programma di Corporate Venturing, la Posta acquisisce ulteriore know-how attraverso partecipazioni in giovani aziende selezionate. In tale contesto opta per partecipazioni di minoranza al fine di garantire alle startup la libertà d'azione e l'agilità di cui hanno bisogno.

### *Efficacia e risultati*

La Posta impiega con successo a fini commerciali droni autonomi per la logistica e a Lugano trasporta in modo rapido e sicuro i campioni di laboratorio fra l'Ospedale Italiano e l'Ospedale Civico utilizzando

i droni. A Sion, inoltre, la Posta scommette sul futuro digitale del trasporto pubblico mettendo in servizio per le vie del centro storico uno SmartShuttle autonomo senza conducente. In futuro questi minibus elettrici con undici posti a sedere potrebbero assicurare i collegamenti in regioni isolate oppure in paesi e centri cittadini chiusi al traffico, oppure ancora circolare negli orari marginali, in cui per un'azienda è poco vantaggioso dal punto di vista economico far circolare i bus tradizionali. L'auto-postale senza conducente si presta come variante sostenibile e conveniente per il trasporto di persone anche nelle aree aziendali e nel contesto di ospedali e aeroporti.

Rimandi e documenti correlati:

– [www.posta.ch/innovazioni](http://www.posta.ch/innovazioni)

### **Comunicazione con la clientela ed esperienza cliente**

Creare esperienze positive costituisce la chiave per relazioni proficue e durature con i clienti. Il Customer Experience Management (CEM) della Posta si impegna a fondo per dare forma in modo unitario e consapevole a tutte le esperienze clienti, sia attraverso il contatto con le persone, sia con gli strumenti tecnici o con i sistemi. Per questo motivo sviluppiamo e realizziamo prodotti, prestazioni e punti di contatto in modo mirato, adottando la prospettiva dei clienti. Infatti, solo se riusciamo a capire i clienti possiamo offrire loro esperienze uniche.

Tra gli obiettivi del CEM figurano anche un rafforzamento della fidelizzazione dei clienti e la loro lealtà nei confronti del marchio, affinché questi si avvalgano di un numero quanto più possibile ampio di offerte della Posta. Per poter avere successo anche in futuro, la Posta è chiamata a differenziarsi dalla concorrenza e a offrire ai clienti un'esperienza positiva. Riveste un'importanza centrale a questo proposito l'attenzione rivolta alle esperienze clienti fondamentali nonché un coinvolgimento più incisivo e precoce della clientela nel processo di creazione. Al contempo le esperienze clienti sono oggetto di un'attività sistematica di rilevamento e valutazione, dalla quale deriva un miglioramento continuo, il tutto nell'ottica di garantire ai clienti un'esperienza Posta coerente attraverso tutti i punti di contatto.

### **Crescita, valore aggiunto e situazione finanziaria stabile**

Per far fronte alle sfide che si prospettano nel contesto in cui opera nel periodo 2017–2020, la Posta ha messo a punto una strategia con l'obiettivo di compiere entro il 2020 una trasformazione che la renda in grado di offrire soluzioni adeguate alle esigenze dei clienti di domani. La strategia della Posta si basa sul mandato legale, sugli obiettivi strategici del Consiglio federale e sulla vision aziendale e con i suoi quattro orientamenti strategici intende raggiungere i valori obiettivo fissati (obiettivi strategici della Posta). All'interno dei sette poli di crescita e sviluppo, la Posta vaglia una serie di opzioni di crescita attraverso nuovi modelli di business.

A guidare l'operato della Posta sono le esigenze in continua evoluzione dei clienti. Facendo affidamento sulle sue capacità nei vari ambiti (comunicazione, logistica, servizi finanziari e trasporti di persone), la Posta punta maggiormente sulle soluzioni integrate e continua a offrire singoli prodotti e servizi modulari. Per la Posta l'interconnessione è una realtà e l'azienda assume un ruolo di ponte tra la dimensione fisica e quella digitale. Lo scopo è convincere i propri clienti mediante offerte facilmente accessibili e attuabili e creare un'esperienza cliente costante attraverso tutti i punti di contatto. In questo modo assicura anche lo sviluppo e la qualità elevata del servizio universale.

Per mettere in pratica la vision, la Posta opera in linea con i suoi valori guida: «affidabile», «proficuo» e «sostenibile».

### *Efficacia e risultati*

La strategia 2017–2020 della Posta si basa sulla vision del gruppo «La Posta – semplicità e sistema». Nonostante le misure attuate con successo negli ultimi tre anni, come il potenziamento dell'infrastruttura per la lavorazione dei pacchi o l'ampliamento dei punti di accesso fisici, oggi la Posta si trova ad affrontare sfide particolari che, per la loro entità, superano tutte quelle che ha già affrontato nella sua lunga storia. Il calo degli utili pesa sempre di più sul gruppo e indebolisce la sua capacità finanziaria. La Posta deve quindi ripensare la propria strategia nel medio e nel lungo termine per raggiungere gli obiettivi stabiliti dall'azionista unico. Un importante fattore di successo sarà il raggiungimento di un equilibrio tra i requisiti del mercato e le aspettative della popolazione, dei collaboratori e della politica.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia Posta 2020», pagine 16–22
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia di Corporate Responsibility», pagine 23–26
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Altri risultati significativi (non finanziari)», pagine 48–54

### **Efficienza energetica e tutela del clima, riduzione delle emissioni in atmosfera**

Gli obiettivi energetici e sul clima derivano dalla strategia, dagli orientamenti e dagli obiettivi fissati. In particolare viene perseguito l'obiettivo del gruppo di aumentare l'efficienza in termini di CO<sub>2</sub> di almeno il 25% entro il 2020 (anno di riferimento: 2010).

Le unità possono inoltrare alla commissione della Direzione del gruppo Innovazione, nuovi affari e sostenibilità eventuali richieste per il supporto finanziario di progetti pilota e progetti faro. Inoltre, il ricavato proveniente dalla redistribuzione della tassa sul CO<sub>2</sub> viene reinvestito con destinazione vincolata nella tutela del clima. In aggiunta, i sistemi di gestione delle unità con mansioni operative come Immobili, PostLogistics e Swiss Post Solutions sono certificati secondo ISO 14001 e pertanto sottostanno all'obbligo del miglioramento continuo.

#### *Efficacia e risultati*

L'obiettivo della Posta sul clima si iscrive in una prospettiva di lungo periodo ed è in linea con l'impegno volto a contenere il riscaldamento globale da qui al 2100 nettamente al di sotto di 2 °C rispetto ai valori dell'era preindustriale. In questo modo la Posta si assume la propria responsabilità imprenditoriale nei confronti della società e dell'ambiente, riducendo le emissioni di CO<sub>2</sub> e contribuendo all'attenuazione dei cambiamenti climatici. In più, intende prevedere i rischi legati ai futuri cambiamenti climatici per sfruttarne le opportunità che ne derivano. La Posta vuole assicurare il proprio successo economico nel lungo termine perseguendo, attraverso una politica di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, le seguenti priorità: sufficienza, efficienza, sostituzione (di fonti energetiche fossili), compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

A fine 2019 la Posta ha raggiunto in anticipo e superato l'obiettivo del gruppo «Aumentare l'efficienza in termini di CO<sub>2</sub> almeno del 25% entro il 2020 (anno di riferimento: 2010)» che si era prefissata, conseguendo un miglioramento del 27,6%. Il buon risultato ottenuto emerge anche da una serie di rating esterni quali l'Environmental Measurement and Monitoring System (Sistema di controllo e monitoraggio ambientale – EMMS) dell'International Post Corporation (IPC): la Posta, che ha migliorato ulteriormente il proprio Carbon Management Proficiency Score e nel 2019 ha ottenuto per la quarta volta consecutiva la valutazione Gold, si colloca nella rosa delle migliori aziende postali dell'IPC in relazione a numerosi parametri, tra cui la quota di elettricità da fonti rinnovabili e le tecnologie di propulsione alternative nel parco veicoli.

Nel rating CDP Climate Change relativo al 2019 la Posta ha conseguito lo status «A-», il secondo migliore ottenibile. Ha così confermato l'ottimo risultato ottenuto lo scorso anno, ponendosi ben al di sopra della media del settore.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto di gestione 2019, capitolo «Strategia, responsabilità e innovazione», «Responsabilità», pagina 14
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia Posta 2020», pagine 16–22
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia di Corporate Responsibility», pagine 23–26
- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 305
- ambiente e protezione del clima:  
[www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/le-nostre-priorita](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/le-nostre-priorita) → Clima ed energia

### **Prodotti e servizi socialmente ed ecologicamente sostenibili, economia circolare**

La Posta gestisce un ampio e variegato assortimento di prodotti e servizi, che continua senza sosta a sviluppare all'insegna della sostenibilità sociale ed ecologica. Con i suoi prodotti e le sue competenze, la Posta intende promuovere e sostenere un'economia rispettosa delle risorse naturali e orientata alla circolarità e punta inoltre a sviluppare nuovi ambiti di attività e partenariati strategici. Attraverso i suoi servizi, consente di accrescere i tassi di recupero delle risorse e, di conseguenza, di promuovere in Svizzera abitudini di consumo più sostenibili. Allo stesso tempo la Posta si impegna per assicurare un accesso senza ostacoli ai suoi prodotti.

*Efficacia e risultati*

Per garantire l'accessibilità, la Posta ha opportunamente adeguato i siti web [posta.ch](http://posta.ch) e [postfinance.ch](http://postfinance.ch) ottenendo la certificazione della fondazione «Accesso per tutti»: i siti sono dotati di un software di sintesi vocale, sono utilizzabili tramite tastiera e le immagini vengono spiegate con testi alternativi. Per le persone non udenti i video sono dotati di sottotitoli. Parallelamente, l'allestimento delle nuove filiali avviene nel rispetto dei criteri di accessibilità e molte sono attualmente in fase di ristrutturazione. Anche AutoPostale mette in campo sforzi volti a eliminare gli ostacoli all'accessibilità, ad esempio ottimizzando le informazioni ai passeggeri visualizzate sugli schermi, installando elevatori e rampe per sedie a rotelle e utilizzando laddove possibile autobus a pianale ribassato.

La Posta promuove prodotti efficienti dal punto di vista energetico e rispettosi del clima (cfr. punto 302-5) e punta sul riciclo di materiali selezionati, la riparazione e il riutilizzo di apparecchi e strumenti di lavoro e l'incremento di possibilità di condivisione (la cosiddetta sharing economy). In questo modo è possibile sfruttare nuovo potenziale nel settore della logistica. Esempi di soluzioni adottate nell'ottica dell'economia circolare:

- La Posta ritira a domicilio le capsule di caffè Nespresso usate e le trasporta in un centro di riciclaggio. Alla consegna di ordinazioni e-food (ad es. [coop@home](mailto:coop@home)), ritira bottiglie in PET, borse della spesa e scatole vuote, provvedendo poi a smaltirle adeguatamente.
- Oltre a raccogliere la carta straccia su incarico dei comuni, si occupa della raccolta di articoli tessili e oggetti di uso quotidiano per il loro riutilizzo e riciclaggio in collaborazione con istituzioni quali Texaid o i negozi dell'usato.
- Su incarico di Swisscom la Posta ritira i router non più utilizzati affinché siano riparati e ripristinati in vista di un nuovo utilizzo.
- Chi dà in prestito qualcosa (ad es. un trapano) attraverso la piattaforma [sharely](http://sharely), può farlo spedire sfruttando i numerosi punti di accesso della Posta.
- I processi di smaltimento interni vengono ottimizzati. La Posta raccoglie e ricicla insieme alla Croce Rossa Svizzera gli abiti postali dismessi.
- Nell'ambito di un progetto pilota, la Posta impiega le batterie usate degli scooter elettrici come accumulatori di energia negli edifici dotati di impianti fotovoltaici.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto di gestione 2019, capitolo «Strategia, responsabilità e innovazione», «Responsabilità», pagina 14
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia di Corporate Responsibility», «Economia circolare», pagina 25
- Rapporto di gestione 2019, capitolo «PostMail», pagina 33

**Acquisti socialmente ed ecologicamente sostenibili**

Quello riguardante gli acquisti responsabili è un principio integrato sia nella strategia degli acquisti della Posta sia nella strategia di Corporate Responsibility 2017–2020, dove rappresenta uno dei cinque settori di intervento. Per tutte le categorie merceologiche e lungo l'intera catena di creazione del valore della Posta, svolgono un ruolo importante criteri sociali, etici ed ecologici, in particolare le pratiche di acquisto, il lavoro minorile e il lavoro forzato, i diritti umani e la valutazione dei fornitori sul piano sociale ed ecologico. Nel percorso intrapreso verso un'organizzazione acquisti leader e responsabile, la Posta predilige partner che perseguono una politica commerciale basata su una filosofia unitaria, perché un approvvigionamento non sostenibile cela rischi lungo la catena di creazione del valore per le persone, l'ambiente e anche per la Posta.

I fornitori devono sottoscrivere il Codice sociale ed etico della Posta oppure disporre di un proprio codice di ampia portata. Il codice della Posta promuove tra l'altro il rispetto dei diritti umani, il divieto del lavoro minorile, una retribuzione adeguata e il rispetto dei principi della Posta in materia di ecologia. Per i fornitori di abbigliamento, il codice contiene inoltre gli indirizzi di contatto per eventuali reclami e deve essere affisso in loco nella lingua nazionale del paese interessato. Dal 2016, nell'ambito di audit svolti nel settore dei trasporti viene verificato il rispetto di criteri sociali ed ecologici.

Poiché il settore dell'abbigliamento presenta molto frequentemente rischi elevati in termini di politica di acquisto responsabile, la Posta ha adottato misure incisive in tale ambito: dal 2012 è membro della Fair Wear Foundation. Ogni anno dal 2014, la Posta è stata insignita dello status di leader. In veste di membro della Fair Wear Foundation, la Posta si impegna a effettuare controlli severi e ad

applicare a lungo termine gli standard sociali presso i propri fornitori di capi d'abbigliamento. Nei paesi a basso rischio, che rappresentano il 75% del volume di acquisto, la Posta svolge direttamente, con cadenza triennale, controlli sugli standard sociali e corsi di formazione nelle fabbriche sul Codice sociale ed etico e sul Code of Labor Practices della Fair Wear Foundation. In due paesi a rischio, la Bulgaria (20%) e la Giordania (5%), i controlli e le formazioni vengono svolti dalla stessa Fair Wear Foundation e/o nell'ambito di Better Work, un programma condiviso dell'International Labour Organization (ILO) e dell'International Finance Corporation (IFC).

#### *Efficacia e risultati*

I fornitori che rientrano in categorie merceologiche rilevanti hanno sottoscritto il Codice sociale ed etico della Posta. Dal 2017 per tutti gli appalti pubblici e per il catalogo dei criteri di acquisto per ciascuna categoria merceologica vengono definiti criteri di Corporate Responsibility, sia generali sia specifici. Sempre dal 2017 la Posta si affida a EcoVadis, un'organizzazione indipendente all'interno della quale i fornitori prendono posizione in merito alle pratiche aziendali adottate a livello sociale ed ecologico e sulle quali vengono valutati. Questo consente alla Posta di effettuare un'analisi del rischio e una valutazione standardizzate e di sviluppare la collaborazione in modo proficuo. Entro il 2020 si intende sottoporre a valutazione i circa 240 più importanti fornitori strategici. A fine 2019 questa risulta avvenuta per 190 fornitori, che equivalgono all'80% di quelli strategici e a oltre il 30% del volume di acquisto. La Posta intende integrare le informazioni fornite da queste valutazioni nei programmi di sviluppo (Corrective Action Plans) ed estrapolarne misure volte al miglioramento della performance nell'ambito della Corporate Responsibility dei fornitori.

Già entro la fine del 2015 è stata sottoposta a verifica la totalità del volume d'acquisto della Posta nel settore dell'abbigliamento da lavoro e questa verifica si ripete almeno con cadenza triennale. La Posta ha ottenuto buoni risultati: negli stabilimenti di produzione sono in vigore infatti buone condizioni di lavoro e lungo l'intera catena di fornitura, dalla materia prima al capo di abbigliamento finito, vige massima trasparenza dei costi. Nell'anno in esame la Fair Wear Foundation ha segnalato alla Posta due casi, che sono stati affrontati mediante un'azione concertata (cfr. punto 409-1). Presso AutoPostale e PostLogistics tutti i subappaltatori sono sottoposti ad audit con cadenza triennale.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia di Corporate Responsibility», «Acquisti responsabili», pagina 23
- codice sociale ed etico:  
[www.post.ch/-/media/post/beschaffung/dokumente/sozial-ethik-kodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/beschaffung/dokumente/sozial-ethik-kodex.pdf?la=it)
- strategia degli acquisti: [www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/politica-degli-acquisti](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/politica-degli-acquisti)
- acquisti responsabili: [www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/acquisti-responsabili](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/acquisti-responsabili)
- [www.fairwear.org/brands/swiss-post](http://www.fairwear.org/brands/swiss-post)

#### **Cultura aziendale e responsible leadership, personale competente ed efficiente, diversità, integrazione, pari opportunità**

La politica del personale della Posta definisce le regole per un rapporto equo e collaborativo e stabilisce principi vincolanti in questo ambito, formulando al contempo le aspettative che la Posta nutre come datore di lavoro nei confronti del proprio management, dei propri superiori e dei propri collaboratori in Svizzera e all'estero. Tutti i collaboratori sono tenuti ad agire nel rispetto del codice di condotta Posta, che è stato integralmente rielaborato.

Per continuare a operare con successo, oggi come in futuro, la Posta deve poter contare su collaboratori e quadri qualificati e competenti. Con offerte, programmi e strumenti mirati nell'ambito della comprensione della cultura aziendale e attraverso attività di formazione e perfezionamento la Posta accompagna i quadri e fornisce loro tutte le conoscenze di cui necessitano per poter sviluppare i rispettivi collaboratori in modo competente, equo ed efficace. I quadri dispongono di strumenti all'avanguardia e appropriati per rilevare il rendimento, il potenziale e il comportamento dei collaboratori e accompagnarne la crescita individuale.

La Posta attribuisce la massima importanza alla formazione e al perfezionamento del personale. A livello strategico, il programma «FutureSkills» sostiene lo sviluppo di capacità nell'ambito della trasformazione digitale, rafforzando le competenze dei collaboratori della Posta in vista delle sfide future. In caso di bisogno, il Centro carriera della Posta affianca i collaboratori nel processo di riqualificazione professionale.

Con la gestione dei talenti, la Posta punta ad assicurare nel lungo termine la successione e l'occupazione di funzioni chiave e a promuovere in maniera mirata collaboratori con potenziale. Un altro aspetto essenziale in tale contesto è la promozione della diversità. Ad esempio la Posta adotta misure mirate per incrementare la percentuale di donne e di collaboratori di lingua francese e italiana nei livelli superiori del management. La gestione dei talenti si concentra sull'individuazione, lo sviluppo e la fidelizzazione sistematici dei nostri collaboratori di talento e con performance elevate allo scopo di rafforzare la competitività della Posta.

Un altro obiettivo della Posta è consentire ai collaboratori di mettere a frutto nell'azienda, in tutta la loro diversità, i propri talenti e le proprie esperienze, di esprimere la loro personalità e le proprie esigenze, per aumentarne il livello di innovazione e di attrattiva come datore di lavoro. La Posta si impegna a favore delle pari opportunità, della promozione di team misti e dell'accesso senza ostacoli per tutti.

#### *Efficacia e risultati*

La Posta offre condizioni d'impiego interessanti, con un salario in linea con il mercato, un'infrastruttura moderna, modelli di tempo di lavoro al passo con i tempi e un ambiente lavorativo dinamico e all'avanguardia. Più della metà dei collaboratori si avvale di modelli flessibili e non vincolati a un'unica sede, tra cui ad esempio modelli di tempo parziale, lavoro in mobilità e job sharing. La Posta promuove la conciliabilità tra lavoro, famiglia e tempo libero con 18 settimane di congedo maternità retribuito, dieci giorni di congedo paternità, il diritto a un numero di giorni di vacanza superiore alla media nazionale e molteplici possibilità professionali indipendenti da qualsiasi considerazione in termini di sesso, età e provenienza. La Posta sostiene la custodia dei figli complementare alla famiglia con circa 1,5 milioni di franchi ripartiti su oltre 1000 richieste. La Posta pubblica costantemente bandi di concorso per posti di quadro con un grado di occupazione tra l'80 e il 100%, in particolare al fine di promuovere il lavoro a tempo parziale e di aumentare la percentuale di donne in posizioni dirigenziali. Con più di 2500 offerte di lavoro, posti di apprendistato e cambiamenti d'impiego temporanei ogni anno, la Posta offre un ampio ventaglio di prospettive professionali.

Inoltre la Posta offre un catalogo di offerte di formazione e perfezionamento per preservare e migliorare l'impiegabilità sul mercato dei collaboratori. Le capacità dei collaboratori vengono sviluppate in maniera mirata ed efficace attraverso una variegata serie di offerte, programmi e strumenti interessanti nell'ambito della formazione e del perfezionamento. Per quanto riguarda lo sviluppo individuale, in generale la Posta si attende senso di responsabilità, sostenendo i suoi collaboratori sia con offerte interne sia sul piano finanziario. Nell'anno in esame sono state cofinanziate offerte di corsi di perfezionamento individuali per un importo di quasi 7 milioni di franchi.

Nel 2019 è stata predisposta e introdotta in tutte le unità operative una nuova formazione per quadri caratterizzata da un ampio ricorso a metodi didattici digitali e moderni e che è già stata svolta da più di 460 collaboratori. L'incremento del cosiddetto fitness digitale è anche uno degli obiettivi del «reverse mentoring», anch'esso introdotto nell'anno in esame, nell'ambito del quale un mentore più giovane e un allievo esperto di età superiore ai 40 anni avviano un dialogo che supera i confini a livello di unità, generazioni e gerarchie.

Insieme alle parti sociali è stato avviato un programma di prevenzione per un futuro professionale sostenibile. La Posta vuole sostenere i propri collaboratori e il loro apprendimento continuo con workshop per i team, consulenze per la pianificazione della carriera e la promozione delle competenze digitali.

La Posta punta sulla diversità e sui team misti come fonte di innovazione e per soddisfare in maniera ottimale le esigenze della clientela, il tutto sfruttando le potenzialità e le opportunità offerte dalla digitalizzazione e dall'evoluzione demografica. Attraverso le reti interne MOSAICO e RAINBOW promuove attivamente l'effettiva varietà linguistica e culturale nonché l'accettazione, la tolleranza e una cultura aziendale non discriminatoria. Nel novembre 2019 la Posta ha sottoscritto la «Carta per la parità salariale nel settore pubblico», con l'intenzione di lanciare un segnale per la parità salariale tra uomini e donne. Al fine di ridurre ulteriormente la parte non spiegabile dello scarto salariale, pari a -2,2%, intende sensibilizzare i propri quadri su questo argomento e offre insieme alle parti sociali un'apposita piattaforma per la segnalazione di casi di disparità salariale.



Rimandi e documenti correlati:

- codice di condotta: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it)
- Rapporto di gestione 2019, capitolo «Collaboratori», pagine 60–67
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Personale», pagine 49–52
- condizioni d'impiego: [www.post.ch/it/lavoro/lavoro-e-carriera/perche-la-posta](http://www.post.ch/it/lavoro/lavoro-e-carriera/perche-la-posta)
- la diversità alla Posta: [www.post.ch/it/lavoro/lavoro-e-carriera/vivere-la-diversita](http://www.post.ch/it/lavoro/lavoro-e-carriera/vivere-la-diversita)
- piattaforma di segnalazione anonima: [www.posta-coraggio.ch](http://www.posta-coraggio.ch)
- cfr. anche gli indicatori 404-1 e 404-2 del presente rapporto

### **Sicurezza sul lavoro e salute**

La salute e la sicurezza dei propri collaboratori rivestono per la Posta un'importanza fondamentale. La Posta punta a una serie di misure volte a preservare e sviluppare la capacità lavorativa dei collaboratori nel lungo periodo. L'obiettivo della gestione della salute in azienda è promuovere e mantenere la salute dei collaboratori. Un elemento centrale a tal fine è una sana cultura gestionale e del lavoro, basata sulla stima, sul rispetto e sulla trasparenza. Per questo motivo, nei prossimi anni formazioni per dirigenti dedicate a questi aspetti saranno in primo piano nel programma, così come la prevenzione di periodi di assenza e la rapida reintegrazione a seguito di assenze per malattia. Tali misure vengono integrate con i circoli e gli ambasciatori della salute, già ben consolidati, con offerte volte al riorientamento sul posto di lavoro, nonché con una consulenza sociale interna all'azienda, che offre supporto ai collaboratori in modo riservato e neutrale in caso di conflitti e difficoltà nella sfera privata e professionale.

Attraverso una serie di misure, inoltre, essa assicura che il personale della Posta, la cui età media è sempre più avanzata, rimanga competitivo sul mercato del lavoro e in salute. Tali misure includono modelli flessibili relativi al pensionamento, la promozione di carriere ad arco e orari di lavoro flessibili. Nel contesto della sostenibilità sociale, la Posta porta avanti un forte impegno a favore delle persone con disabilità. Ad esempio, alle persone che dispongono di una capacità lavorativa residua vengono offerti posti di stage per accrescere le loro opportunità di trovare nuovamente un impiego sul mercato del lavoro primario. Intenzionata a intensificare ulteriormente il proprio impegno a partire dal 2020, la Posta ha deciso di partecipare al progetto Inclusion Champion dell'Università di San Gallo e dell'Ufficio federale per le pari opportunità. Lo scopo è quello di radicare ancora di più il principio dell'inclusione in tutte le unità operative della Posta.

Al fine di garantire posti di lavoro sicuri a tutti i collaboratori della Posta, quest'ultima gestisce una cosiddetta soluzione per gruppi di aziende con cui si assicura il rispetto complessivo delle disposizioni di legge riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. La soluzione per gruppi di aziende è concordata con i sindacati ed è certificata dalle autorità competenti. Essa viene costantemente valutata dagli ispettori cantonali del lavoro e dall'Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni (Suva) nell'ambito di controlli esterni. Tale soluzione viene attuata nei sistemi per la sicurezza sul lavoro delle unità del gruppo che vengono gestiti e sviluppati da specialisti qualificati nell'ambito della sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (SL/PS). Presso Posta Immobili Management e Servizi e PostLogistics, inoltre, questi sistemi dispongono della certificazione OHSAS 18001. Il coordinamento degli uffici specializzati competenti viene garantito grazie a gruppi tecnici che si riuniscono mensilmente. Riunioni regolari dell'organo responsabile assicurano lo scambio tra la Posta, i sindacati, gli specialisti esterni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e gli organi di vigilanza.

Attraverso audit di sistema annuali si verifica l'efficacia della soluzione per gruppi di aziende, mentre le unità svolgono regolarmente audit di sicurezza e formazioni presso le loro sedi. Oltre al rapporto consolidato annuale del gruppo, le cifre riguardanti gli infortuni e le malattie vengono valutate mensilmente.

#### *Efficacia e risultati*

La gestione delle presenze fornisce supporto ai superiori affinché possano rivolgersi ai collaboratori tempestivamente in caso di assenze brevi e prolungate ripetute e – eventualmente anche in collaborazione con la consulenza del personale – siano in grado di definire misure opportune che consentano un reintegro rapido e adeguato sul posto di lavoro originario o in uno nuovo. Questo processo standardizzato ha permesso di ridurre il numero di assenze prolungate. Al fine di preservare la capacità lavorativa e l'impiegabilità sul mercato dei collaboratori, al loro rientro questi ultimi vengono

nuovamente impiegati il prima possibile sul posto di lavoro, se necessario anche con mansioni opportunamente modificate. Le cifre rilevanti, relative ad esempio al numero di infortuni professionali per ogni 100 unità di personale e al numero di giorni di assenza per ogni infortunio professionale, vengono valutate una volta all'anno dall'ufficio specializzato SL/PS. Sebbene le cadute e gli inciampi continuano a essere in assoluto la causa più frequente di infortunio, specifiche misure di sensibilizzazione stanno producendo i risultati auspicati. Sulla base di una verifica approfondita e indipendente circa l'attuazione del sistema di gestione della salute condotta nel 2017 da Promozione Salute Svizzera, la Posta ha ottenuto per la terza volta consecutiva il marchio «Friendly Work Space».

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio «Gestione della salute»
- impegno della Posta a favore dei collaboratori:  
[www.post.ch/it/lavoro/lavoro-e-carriera/perche-la-posta](http://www.post.ch/it/lavoro/lavoro-e-carriera/perche-la-posta)
- [www.friendlyworkspace.ch/it/](http://www.friendlyworkspace.ch/it/)

### **Libertà di associazione, termini di notifica aziendali e salari minimi, reclutamento e prestazioni complementari al salario**

La Posta negozia con i sindacati contraenti syndicom e transfair le condizioni quadro che regolano il rapporto tra azienda e collaboratori, conformemente alle disposizioni contenute nella Legge sull'organizzazione della Posta. I principi in materia di diritto del lavoro della politica del personale della Posta poggiano sul Codice svizzero delle obbligazioni (con riferimento alla Legge sul lavoro e/o alla Legge sulla durata del lavoro per AutoPostale). Per la maggior parte dei dipendenti si applica uno dei nove contratti collettivi di lavoro (CCL) attualmente vigenti, che vengono costantemente ottimizzati in modo concordato e sono pubblicamente accessibili. Sono attualmente in fase di negoziazione altri due CCL. Il rapporto di cooperazione tra associazioni dei lavoratori e datore di lavoro consente di mettere in atto soluzioni consensuali. In collaborazione con le parti sociali, la Posta persegue soluzioni orientate al futuro nell'interesse dei clienti, dei collaboratori e dell'azienda. In sede di reclutamento la Posta considera un fattore di successo critico la creazione di esperienze cliente positive, in modo da assicurare una qualità elevata e l'identificazione dei candidati più adatti per il profilo d'impiego. A tal fine le offerte di lavoro vengono sistematicamente formulate in modo da poter essere applicabili a entrambi i sessi e, nei limiti del possibile, prevedono sempre modelli di lavoro flessibili.

Rimandi e documenti correlati:

- condizioni d'impiego: [www.post.ch/it/lavoro/lavoro-e-carriera/perche-la-posta](http://www.post.ch/it/lavoro/lavoro-e-carriera/perche-la-posta)
- codice di condotta: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it)
- Rapporto di gestione 2019, capitolo «Codice di condotta», pagina 7
- Rapporto di gestione 2019, capitolo «Collaboratori», pagine 60–67
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Personale», pagine 49–52

### **Servizio pubblico, contributo economico indiretto e sviluppo regionale**

Il Consiglio federale si attende che la Posta fornisca in tutto il paese un servizio universale di buona qualità nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti. Nell'ambito della sua attività di base nei mercati della comunicazione, della logistica, dei servizi finanziari e dei trasporti di persone, la Posta deve offrire prodotti, servizi e soluzioni di alta qualità, capaci di affermarsi sul mercato e innovativi, in forma fisica ed elettronica. Nell'ambito delle proprie possibilità economiche, la Posta deve perseguire una strategia imprenditoriale sostenibile e rispettosa dei principi etici e tenere conto, nella propria organizzazione, degli interessi delle diverse regioni del paese. La sua politica del personale deve essere all'avanguardia e socialmente responsabile, le sue condizioni d'impiego interessanti. La Posta è altresì tenuta in caso di trasferimento o chiusura di una filiale a coinvolgere la collettività interessata.

In qualità di impresa parastatale con una lunga tradizione di impegno in campo sociale, la Posta promuove progetti e istituzioni sociali e di pubblica utilità, in particolare nel settore di intervento «corporate citizenship» della strategia di Corporate Responsibility. La Posta intende contribuire alla soluzione di problemi sociali ed ecologici e a creare valore aggiunto per la società.

*Efficacia e risultati*

- Nell'ambito della campagna «2 × Natale» destinata a persone bisognose in Svizzera e all'estero, la Posta trasporta gratuitamente pacchi contenenti donazioni nel centro logistico della Croce Rossa Svizzera, dove vengono spartiti da collaboratori della Posta e volontari.
- Campagna Gesù Bambino: ogni anno aiutiamo Gesù Bambino a rispondere alle lettere che gli sono state inviate da migliaia di bambini.
- «Una seconda vita per gli abiti postali»: gli abiti da lavoro dismessi vengono raccolti e donati alla Croce Rossa Svizzera; una parte degli abiti non più indossabili viene trasformata in borse o custodie per laptop.
- Per quanto riguarda le attività di volontariato per i collaboratori, esistono molte offerte: tra le altre la campagna «2 × Natale», le attività di manutenzione per l'associazione Sentieri Svizzeri o il progetto di formazione «Ogni cella conta: l'energia solare fa scuola!».
- Insieme a Swisscom, la Posta ha fondato il Museo della comunicazione a Berna. Nel 2019 questo museo, che ha riscosso ampio successo, è stato premiato dal Consiglio d'Europa per il contributo significativo apportato alla comprensione del patrimonio culturale europeo, alla promozione del rispetto dei diritti umani e della democrazia e al consolidamento delle conoscenze dei visitatori in merito alle questioni sociali di attualità.
- La Posta sostiene i giovani artisti svizzeri, ad esempio attraverso la propria collezione d'arte.
- Mediante il fondo filatelico o l'emissione di francobolli con supplemento, la Posta promuove fondazioni come Pro Patria o Pro Juventute, nonché ulteriori progetti e istituzioni di carattere socio-culturale o incentrati sulle attività giovanili.

## Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto di gestione 2019, capitolo «Strategia, responsabilità e innovazione», «Responsabilità», pagina 14
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Strategia di Corporate Responsibility», pagine 23–26
- panoramica sullo sponsoring:  
[www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/impegno-per-la-svizzera?shortcut=sponsoring](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/impegno-per-la-svizzera?shortcut=sponsoring)
- promozione: [www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/sponsoring-nel-settore-sociale](http://www.post.ch/it/chi-siamo/responsabilita/sponsoring-nel-settore-sociale)
- posizione ufficiale della Posta «La nuova legislazione postale»:  
[www.post.ch/it/chi-siamo/ritratto/posta-e-politica/legislazione-sulle-poste](http://www.post.ch/it/chi-siamo/ritratto/posta-e-politica/legislazione-sulle-poste)
- posizione ufficiale della Posta «Servizio pubblico per la Svizzera: l'incarico di erogare il servizio universale della Posta»:  
[www.post.ch/it/chi-siamo/ritratto/posta-e-politica/servizio-pubblico-per-la-svizzera](http://www.post.ch/it/chi-siamo/ritratto/posta-e-politica/servizio-pubblico-per-la-svizzera)

---

## Standard specifici

### 200 Standard economici

Le informazioni di natura economica riguardano aspetti finanziari, prestazioni e rischi, presenza sul mercato e informazioni sulla lotta alla corruzione e sulla concorrenza.

#### GRI 201: Performance economiche

##### 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 201, paragrafi «Risultato finanziario» e «Distribuzione del valore aggiunto»

##### 201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico

La progressiva diminuzione delle risorse naturali aumenta la sensibilità dei clienti, degli investitori e dei legislatori nei confronti dello sviluppo sostenibile e fa lievitare la domanda di prodotti sostenibili. Un mix ottimale di efficienza energetica ed energie rinnovabili diventerà per le aziende un fattore critico per interrompere la spirale dei costi o, in alcuni casi, per procurarsi nuovi vantaggi competitivi.

Quantificare le conseguenze finanziarie del cambiamento climatico per la Posta non è ritenuto efficace. La Posta preferisce concentrarsi piuttosto sul rilevamento delle emissioni dei gas serra e sulla definizione di misure volte a ridurre tali emissioni. Intende inoltre prevedere i rischi legati ai futuri cambiamenti climatici, sfruttare le opportunità che ne derivano e verificare possibili misure finalizzate a un adeguamento al cambiamento climatico in atto.

Rimandi e documenti correlati:

– Rapporto finanziario 2019, capitolo «Altri risultati significativi (non finanziari)», pagine 52–54

##### 201-3: Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento

La Cassa pensioni Posta (CP Posta), ossia l'istituto di previdenza del gruppo, assicura circa 40'000 collaboratori della Posta in Svizzera e versa ogni anno rendite per 644 milioni di franchi a circa 30'100 persone. Alla fine del 2019 il grado di copertura era circa del 108%.

La Posta gestisce per il personale in Svizzera diversi piani di previdenza. Le prestazioni previdenziali si basano sul salario assicurato e su un avere di vecchiaia. Al momento del pensionamento, gli assicurati possono scegliere tra una rendita a vita e un prelievo di capitale. Oltre alle prestazioni di vecchiaia, le prestazioni previdenziali comprendono anche rendite d'invalidità e per i superstiti, che vengono calcolate in percentuale sul salario assicurato. La persona assicurata può inoltre effettuare riscatti di quote per migliorare la propria situazione previdenziale, fino a un importo massimo stabilito nel regolamento, oppure può prelevare anche anticipatamente del denaro per l'acquisto di un'abitazione a uso proprio.

L'ammontare delle prestazioni della Cassa pensioni Posta supera il minimo prescritto a norma di legge. L'età ordinaria di pensionamento è di 65 anni.

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Previdenza del personale», pagine 141–148
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Previdenza e assicurazione sociale», pagina 52
- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Situazione di copertura», pagine 145–148
- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 201, paragrafo «Cassa pensioni»
- i diritti e gli obblighi dei beneficiari della Cassa pensioni Posta e del datore di lavoro si basano sul Regolamento di previdenza:  
[www.pkpost.ch/data/docs/it/1748/GzD3-PKPost-VSR-it.pdf](http://www.pkpost.ch/data/docs/it/1748/GzD3-PKPost-VSR-it.pdf)

#### **201-4: Assistenza finanziaria ricevuta dal governo**

Rimandi e documenti correlati:

- Rapporto finanziario 2019, capitolo «Indennità statali», pagina 135

### **GRI 202: Presenza sul mercato**

#### **202-1: Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale**

Le principali sedi operative si trovano in territorio svizzero (84% dei collaboratori). Oltre l'85% di essi è impiegato con un rapporto di lavoro sulla base di uno dei nove contratti collettivi di lavoro (CCL) attualmente vigenti, che sono stati negoziati nel dettaglio con i sindacati contraenti syndicom e transfair e contemplano di norma fasce salariali vincolanti e salari minimi per ciascun livello. Il rispetto delle fasce salariali è oggetto di regolari controlli nell'ambito di audit interni e il salario minimo prescritto nel CCL supera di circa un quinto l'importo fissato per legge nei Cantoni svizzeri.

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 102, paragrafo «Rapporto d'impiego»
- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 202

### **GRI 203: Impatti economici indiretti**

#### **203-2: Impatti economici indiretti significativi**

La Posta ha una presenza molto forte a livello regionale. È un importante datore di lavoro nelle aree montane e in altre aree rurali, dove offre più di 16'000 posti di lavoro nel recapito, nelle filiali e nella consulenza alla clientela, contribuendo a creare un equilibrio fra città e campagna e tra le regioni economicamente forti e quelle più deboli. Nel caso di trasformazioni importanti e in relazione allo sviluppo della rete di punti di accesso nel segno della vicinanza ai clienti, la Posta coinvolge per tempo e in maniera intensiva i gruppi d'interesse rappresentativi. Per realizzare tale proposito, essa amplia ulteriormente la comunicazione all'interno delle regioni.

### **GRI 205: Anticorruzione**

#### **205-1: Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione**

In linea generale, il rischio di corruzione in ambito postale non è classificato come elevato. Gli ambiti esposti a questo rischio sono in particolare gli acquisti e le vendite. In entrambi i casi, tutti i collaboratori hanno ricevuto una formazione accurata e la revisione interna, nell'ambito delle sue verifiche, presta loro particolare attenzione.

**205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione**

Sono state svolte formazioni e-learning complete e periodiche, compreso il controllo degli obiettivi didattici sul tema compliance per i membri dei quadri; tali formazioni sono obbligatorie. Inoltre la Posta dispone di un regolamento vincolante per quanto riguarda l'accettazione e la concessione di regali e altri privilegi. Queste regole sono oggetto di comunicazione. I collaboratori che ricoprono funzioni esposte a questo rischio hanno svolto una formazione approfondita. Per autorizzazioni di deroghe esistono processi consolidati.

**205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese**

Non è noto alcun caso di questo tipo.

**GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale****206-1: Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche**

Nel dicembre 2017 la Commissione della concorrenza ha comminato alla Posta una multa di 22,6 milioni di franchi per la politica di sconti applicata ai grandi clienti dal 2009 al 2014 in quanto avrebbe violato il diritto in materia di cartelli. La Posta ritiene infondate le accuse e ingiustificata una sanzione. Pertanto ha impugnato la decisione dinanzi al Tribunale amministrativo federale. L'inchiesta aperta nel 2018 dalla Commissione della concorrenza, in cui è coinvolta anche PostFinance, è attualmente in corso. Tale procedimento riguarda il presunto boicottaggio delle soluzioni di pagamento mobile di operatori internazionali quali Apple Pay e Samsung Pay. PostFinance è convinta di non aver violato il diritto svizzero in materia di cartelli. PostFinance attribuisce grande valore alla concorrenza libera e senza distorsioni.

Rimandi e documenti correlati:

- comunicato stampa della Posta: [www.post.ch/it/chi-siamo/media/comunicati-stampa/2017/la-posta-respinge-le-accuse-della-comco](http://www.post.ch/it/chi-siamo/media/comunicati-stampa/2017/la-posta-respinge-le-accuse-della-comco)
- comunicato stampa di PostFinance: [www.postfinance.ch/it/chi-siamo/media/newsroom/comunicati-stampa/inchiesta-comco-sulle-soluzioni-di-pagamento-mobile.html](http://www.postfinance.ch/it/chi-siamo/media/newsroom/comunicati-stampa/inchiesta-comco-sulle-soluzioni-di-pagamento-mobile.html)

**300 Standard ambientali**

Gli standard ambientali contengono dati relativi al fabbisogno energetico, alle emissioni prodotte e agli aspetti ecologici nella catena di distribuzione.

**GRI 302: Energia****302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione**

La Posta utilizza sostanzialmente energia acquistata da produzione di terzi. Il consumo di energia si attesta a 816 GWh. In tale contesto, i carburanti costituiscono la percentuale più alta con il 72%, seguiti dalla corrente elettrica con il 17% e dai combustibili con l'11%. Il minore consumo energetico registrato rispetto al 2018 è riconducibile alla vendita di CarPostal France. La quota di fonti energetiche rinnovabili si attesta al 21,6%. L'intera flotta di veicoli a tre ruote è alimentata da corrente elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Fin dal 2008 l'elettricità utilizzata proviene da fonti di energia rinnovabili e dal 2013 viene ricavata da fonti svizzere certificate «naturemade basic». Di questa corrente elettrica il 10% consiste in energia ecologica certificata «naturemade star», prodotta in diverse piccole centrali (idroelettriche, fotovoltaiche ed eoliche) in tutta la Svizzera.

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 302

### 302-2: Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

Il fabbisogno di energia al di fuori della Posta si concentra principalmente nel trasporto di merci effettuato da subappaltatori e nei beni immobili in locazione. Con 561 GWh, tale fabbisogno si è ridotto del 3% rispetto all'anno precedente, in particolare per effetto del minor numero di trasporti di merci effettuati per via aerea nel corso dell'anno in esame.

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 302

### 302-3: Intensità energetica

Dal 2006 è stato possibile incrementare l'efficienza energetica (l'inverso dell'intensità energetica) del 34,1%. La Posta ha così già superato l'obiettivo del 25% entro la fine del 2020 indicato dalla Confederazione per le aziende a essa legate nell'ambito dell'iniziativa «La Confederazione: energia esemplare».

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 302

### 302-4: Riduzione del consumo di energia

Già nel 2010 la Posta ha deciso di utilizzare il ricavato proveniente dalla redistribuzione della tassa sul CO<sub>2</sub> dei combustibili per la tutela del clima e per l'elaborazione di misure di efficienza energetica nell'ambito del programma di sostenibilità «pro clima – siamo passati ai fatti». Dal 2010 a questa parte, solo attraverso il fondo per il clima interno alla Posta sono stati così investiti oltre 18 milioni di franchi in misure quali autobus ibridi ed elettrici, furgoni elettrici, infrastruttura per la ricarica elettrica, biogas, biodiesel, sostituzione di impianti di riscaldamento che utilizzano ancora combustibili fossili, illuminazione a LED, misure di sensibilizzazione e molto altro ancora.

Misure importanti volte a ridurre il consumo energetico comprendono le azioni elencate di seguito.

– Edifici sostenibili:

- a. Entro il 2030 la Posta punta a sostituire il 90% di tutti i sistemi di riscaldamento a combustibile fossile installati negli immobili di sua proprietà in Svizzera. Ricorre a fonti di calore rinnovabili e riscalda gli edifici con pompe di calore, impiega collettori solari sui tetti per la produzione di acqua calda, utilizza il 10% di biogas negli edifici riscaldati con gas e sfrutta il calore di scarto dei centri di calcolo. Come impianti di riscaldamento nuovi o sostitutivi per quelli da ristrutturare vengono impiegati sistemi che utilizzano esclusivamente energie rinnovabili.
- b. Edilizia a efficienza energetica e applicazione dei più moderni standard energetici: dal 1° gennaio 2019, per i nuovi edifici e per le ristrutturazioni la Posta si affida allo standard edilizio globale sostenibile «Sistema DGNB Svizzera». La nuova sede principale della Posta a Berna-Wankdorf è certificata secondo le norme DGNB e ha ricevuto il riconoscimento più importante, l'etichetta «Platino». La sede principale di PostFinance è certificata MINERGIE-ECO.
- c. Programmi di ottimizzazione energetica: al fine di conseguire un risparmio energetico negli edifici, la Posta punta su tecnologie rispettose dell'ambiente e delle risorse optando ad esempio per server, PC, notebook e schermi a consumo energetico ridotto e impiegando tecnologie di virtualizzazione. In questo modo è stato possibile ridurre in maniera significativa sia il consumo energetico sia il numero di server, per effetto dei quali sono diminuiti il fabbisogno energetico e di raffreddamento delle installazioni IT.

– Impiego e produzione di energie rinnovabili:

- a. Tutta la corrente elettrica proviene al 100% da fonti energetiche rinnovabili certificate «naturemade basic», di cui almeno il 10% è costituito da corrente ecologica di alto valore certificata «naturemade star». Gran parte delle stazioni di servizio interne della Posta utilizza il 7% di biodiesel.

- b. Gli attuali 17 impianti fotovoltaici della Posta generano ogni anno oltre 7 GWh, ossia un valore pari al 5% del consumo di corrente della Posta. I nuovi centri pacchi regionali (Cadenazzo, Untervaz e Vétroz) sono dotati di impianti fotovoltaici come le altre grandi sedi della Posta; qui si producono complessivamente 3 GWh di corrente all'anno. Circa la metà dell'elettricità è utilizzata dai centri stessi.
- Veicoli:
- a. Già oggi il 45% del parco veicoli ad alta efficienza energetica impiegato circola con sistemi di trazione alternativi. Tutti i veicoli elettrici sono alimentati da corrente ecologica di origine svizzera prodotta al 100% da piccole centrali idroelettriche ecologiche, impianti a biomassa, impianti fotovoltaici o turbine eoliche.
  - b. Attualmente presso la Posta vengono impiegati 33 veicoli elettrici per il recapito dei pacchi. In base alla capacità di fornitura del produttore, entro il 2020 verranno acquistati 200 veicoli elettrici. Per il 2025 nei centri urbani la Posta intende effettuare il recapito dei pacchi prevalentemente con veicoli elettrici. Nel gennaio del 2019 la Posta ha aderito all'iniziativa internazionale «100% Electric Vehicles» (EV100). Insieme ad altre aziende si è impegnata a fare della mobilità elettrica la norma entro il 2030.
  - c. Per il trasporto di lettere e pacchi tra i vari centri di spartizione si ricorre al trasporto su rotaia. Nell'ambito del trasporto combinato, il container giallo viene trasbordato dall'autocarro al vagone a pianale e viceversa rapidamente e senza sforzo. Grazie a questa soluzione combinata, i partner commerciali migliorano il proprio ecobilancio e riducono al tempo stesso le spese di trasporto, agendo inoltre a favore dell'ambiente, in quanto si risparmiano ogni giorno migliaia di chilometri percorsi in autocarro. Con 40 autocarri a due piani per grandi trasporti, la Posta trasporta inoltre fino al 50% di carico in più rispetto ai tradizionali autocarri con semirimorchi.
  - d. Ottimizzazione dell'impiego dei veicoli e dei percorsi.
  - e. Formazione dei conducenti alla tecnica di guida a risparmio energetico «Eco-Drive».
- Mobilità del personale:
- d. Usufruendo di interessanti agevolazioni nel trasporto pubblico, i collaboratori della Posta riducono il consumo energetico per recarsi al lavoro: per loro, infatti, l'abbonamento a metà prezzo è gratuito; per coloro che preferiscono invece un abbonamento generale (AG) è previsto uno sconto sulla seconda classe. L'AG è gratuito per tutte le persone in formazione.
  - e. Per i viaggi d'affari i collaboratori utilizzano i trasporti pubblici, usufruendo di carte giornaliere di percorso gratuite. Quando non è possibile fare a meno dell'auto, è disponibile una flotta di autovetture. Inoltre, il personale della Posta può utilizzare anche i veicoli di Mobility Carsharing Svizzera.
  - f. La Posta incentiva i propri collaboratori a recarsi al lavoro in bici, per esempio sostenendo la campagna «bike to work» di Pro Velo. Inoltre, il personale può utilizzare gratuitamente 1200 bici ed e-bike di PubliBike.
  - g. In occasione delle «Giornate della mobilità elettrica», presso sei località svizzere i collaboratori hanno potuto testare gratuitamente per più giorni l'idoneità all'uso quotidiano di veicoli elettrici di noti produttori. Al termine di più di 500 corse di prova, il 60% dei partecipanti al test ha dichiarato che opterà per un veicolo elettrico in occasione del prossimo acquisto.

### 302-5: Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi

Ecco alcuni esempi di utilizzo di prodotti a maggiore efficienza energetica e più rispettosi dell'ambiente.

- Dal 2009, grazie all'offerta «pro clima», i clienti postali hanno la possibilità di spedire i propri invii a impatto climatico zero con un piccolo supplemento. Tutte le lettere indirizzate per la Svizzera e gli invii PromoPost (2019: in totale 2,8 miliardi di invii) sono inoltre trasportati a impatto climatico zero. La Posta riscuote i supplementi «pro clima» per la compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> investendoli, tra l'altro, in un proprio progetto di compensazione delle emissioni in Svizzera.
- Con imballaggi ecologici come il PostPac Eco in cartone riciclato e i Disbox riutilizzabili è possibile imballare gli invii risparmiando risorse.



- Grazie ai 155 sportelli automatici My Post 24 della Posta è possibile ritirare o inviare pacchi e lettere raccomandate 24 ore su 24. Ciò permette di migliorare la quota di primo recapito e di risparmiare corse aggiuntive. Inoltre, gli scomparti degli sportelli automatici possono essere utilizzati come cassette di deposito.
- La Posta propone l'offerta di bike sharing PubliBike in molte città della Svizzera, promuovendo così una mobilità sostenibile e uno stile di vita sano. Inoltre, la Posta sostiene carvelo2go, la piattaforma di sharing per cargo e-bike.

## **GRI 305: Emissioni**

### **305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)**

Le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> sono state di 173'328 tonnellate. In questo quadro i carburanti rappresentano, con il 90,5% di emissioni, la principale fonte di CO<sub>2</sub>, seguiti dai combustibili con il 6,9% e dalle emissioni volatili con il 2,6%. Rispetto all'anno precedente le emissioni totali sono diminuite dell'11%, principalmente per effetto della vendita di CarPostal France nell'anno in esame.

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 305

### **305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)**

Le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> legate al consumo di corrente elettrica sono state pari a 19'091 tonnellate e si sono quindi attestate al livello dell'anno precedente, ammontando a circa il 10% delle emissioni dirette di gas serra. Tutta la corrente elettrica proviene al 100% da fonti energetiche rinnovabili certificate «naturemade basic», di cui almeno il 10% è costituito da corrente ecologica di alto valore certificata «naturemade star».

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 305

### **305-3: Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)**

Le altre emissioni indirette di CO<sub>2</sub> sono costituite principalmente da emissioni prodotte dalle attività a monte relative a carburanti ed energia, dai trasporti effettuati da subappaltatori e dal pendolarismo legato al lavoro. Queste emissioni sono state pari a 216'364 tonnellate, il che corrisponde all'incirca alla somma delle emissioni dello Scope 1 e 2.

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 305

### **305-4: Intensità delle emissioni di GHG**

Tra il 2010 e la fine del 2019 è stato possibile migliorare del 27,6% l'efficienza in termini di CO<sub>2</sub> rispetto alle prestazioni chiave (ad es. quantità di invii, numero di transazioni, frequenza di passaggio dei clienti nelle filiali, passeggeri-chilometro, metri quadri). Pertanto l'azienda non solo ha raggiunto in anticipo, ma ha anche superato l'obiettivo che si era prefissata per il 2020, ovvero una riduzione delle emissioni di almeno il 25%.

Rimandi e documenti correlati:

- cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 305

### **305-5: Riduzione delle emissioni di GHG**

Già nel 2010 la Posta ha deciso di utilizzare il ricavato proveniente dalla redistribuzione della tassa sul CO<sub>2</sub> dei combustibili per la tutela del clima e per l'elaborazione di misure di efficienza energetica nell'ambito del programma di sostenibilità «pro clima – siamo passati ai fatti». Dal 2010 a questa parte, solo attraverso il fondo per il clima interno alla Posta, sono stati investiti così oltre 18 milioni di franchi in misure quali autobus ibridi ed elettrici, furgoni elettrici, infrastruttura per la ricarica elettrica, biogas, biodiesel, sostituzione di impianti di riscaldamento che utilizzano ancora combustibili

fossili, illuminazione a LED, misure di sensibilizzazione e molto altro ancora. Le misure adottate per ridurre il consumo energetico contribuiscono pienamente alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. Tutte le lettere indirizzate per la Svizzera e gli invii PromoPost (2019: in totale 2,8 miliardi di invii) sono trasportati a impatto climatico zero. La Posta riscuote i supplementi «pro clima» per la compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> investendoli, tra l'altro, in un progetto interno della Posta di compensazione delle emissioni in Svizzera.

### **305-6: Emissioni di sostanze dannose per l'ozono (ODS, «ozone-depleting substances»)**

Le emissioni di sostanze dannose per l'ozono provengono soprattutto dai fluidi utilizzati negli impianti di refrigerazione e climatizzazione. Tali emissioni, in calo da anni, sono ormai praticamente nulle.

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 305

### **305-7: Ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>), ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>) e altre emissioni significative**

Attraverso l'impiego di veicoli che soddisfano gli standard più moderni in fatto di emissioni e l'utilizzo di olio combustibile povero di zolfo, la Posta cerca di ridurre le emissioni di ossidi di azoto, ossidi di zolfo e altre emissioni significative nell'atmosfera. Dal 2010 l'impatto di inquinanti atmosferici prodotti dalle attività della Posta si è ridotto.

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 305

## **GRI 307: Compliance ambientale**

### **307-1: Non conformità con leggi e normative in materia ambientale**

Nel 2019 non si è verificato alcun caso relativo al mancato rispetto di leggi e/o normative in materia ambientale.

## **GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori**

### **308-1: Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali**

A partire dal 2017, tutti i nuovi fornitori che partecipano a gare d'appalto pubbliche devono prendere posizione in merito a criteri di aggiudicazione ecologici e sociali. Queste informazioni confluiscono nelle decisioni sulle aggiudicazioni.

Nel settore dell'abbigliamento, la certificazione Oeko-Tex 100 è un requisito indispensabile ai fini dell'accettazione di un nuovo fornitore. Questa certificazione garantisce che una materia prima non contiene in modo comprovabile alcuna sostanza chimica dannosa per l'ambiente. Inoltre, per le stampani viene acquistata esclusivamente carta certificata FSC.

### **308-2: Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese**

Nell'ambito di EcoVadis, entro il 2020 tutti i fornitori strategici saranno valutati sulla base di criteri ecologici. EcoVadis ha già portato a termine la sua valutazione per 190 fornitori. I risultati conseguiti mostrano in media un risultato soddisfacente, che si colloca al di sopra del benchmark di EcoVadis.

Non sono note ripercussioni negative sull'ambiente importanti e concrete nella catena di distribuzione e nell'anno in esame non è stato necessario definire misure specifiche con i singoli fornitori. Se in futuro fossero necessarie eventuali misure, queste dovranno essere riportate e tracciate nei Corrective Action Plan di EcoVadis. La Posta fa fronte alle potenziali ripercussioni negative nell'ambito degli acquisiti rispettando standard più restrittivi quali Oeko-Tex 100, FSC ecc.

## 400 Standard sociali

Gli standard sociali comprendono sia informazioni relative ai dati occupazionali, alle condizioni d'impiego e di lavoro, alla formazione e perfezionamento e alla diversità, sia informazioni relative alla compliance e alle condizioni di lavoro presso i fornitori.

### GRI 401: Occupazione

#### 401-1: Nuove assunzioni e turnover

Nel 2019 il tasso di fluttuazione è sceso al 5,1% parallelamente a una lieve diminuzione dell'organico. Si tratta di un tasso che risulta adeguato rispetto alla media di settore.

Per quanto riguarda le nuove assunzioni, rispetto al 2018 il numero è salito di 408 unità a un totale di 3324 persone, determinando quindi un incremento del 14,0%.

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 401, paragrafo «Fluttuazione del personale e partenze»

#### 401-3: Congedo parentale

In linea di principio tutti i collaboratori, madri e padri, al di là delle disposizioni di legge, hanno diritto alla retribuzione del congedo parentale al momento della nascita o dell'adozione di un figlio e possono presentare richiesta di congedo non pagato. La Posta stanzia a favore della custodia dei figli complementare alla famiglia all'incirca 1,5 milioni di franchi ripartiti su oltre 1000 richieste, contribuendo a favorire la conciliabilità tra lavoro, famiglia e tempo libero.

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 401, paragrafo «Congedo parentale»

### GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management

#### 402-1: Termine minimo per la comunicazione di cambiamenti a livello di esercizio

In linea di principio, i diritti di partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori in materia di cambiamenti a livello di esercizio si basano sulla legge (Codice delle obbligazioni) e sono stati ulteriormente regolati d'intesa con i sindacati contraenti syndicom e transfair nei rispettivi contratti collettivi di lavoro (CCL). I termini minimi per la comunicazione di cambiamenti a livello di esercizio sono stabiliti dal Codice delle obbligazioni. In collaborazione con le parti sociali, la Posta persegue costantemente soluzioni orientate al futuro nell'interesse dei clienti, dei collaboratori e dell'azienda e intrattiene uno scambio regolare e tempestivo con gli stakeholder rilevanti, ad esempio mediante commissioni specializzate e del personale. In caso di riorganizzazioni che riguardano più di 30 posti di lavoro, vengono svolte procedure di consultazione con i collaboratori e i Cantoni. Inoltre le ripercussioni degli adeguamenti relativi al personale assolutamente imprescindibili vengono ammortizzate attraverso il piano sociale negoziato con i sindacati. Insieme alle parti sociali la Posta ha inoltre avviato un esteso programma di prevenzione per un futuro professionale sostenibile. Nell'ambito di questo programma, il personale e i superiori ottengono la possibilità di confrontarsi con la propria crescita professionale, aiutati in tal senso dalla Posta mediante offerte di apprendimento continuo, la cui importanza è in continua crescita.

## **GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro**

### **403-1: Commissioni relative alla sicurezza sul lavoro e protezione della salute: rappresentanze di lavoratori all'interno di commissioni formali datore di lavoro-lavoratori per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute**

Conformemente alla Legge sulla partecipazione, presso tutte le sedi che hanno più di 50 dipendenti è possibile istituire, su richiesta degli stessi, commissioni del personale che si occupino tra l'altro di temi riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. Commissioni del personale di questo tipo sono presenti in oltre 50 sedi sparse in tutta la Svizzera. Ciascuna unità del gruppo ha inoltre nominato almeno un interlocutore qualificato, al quale il personale può rivolgersi in qualsiasi momento per ricevere consulenza e porre domande sul tema sicurezza sul lavoro e nel tempo libero.

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 403

### **403-2: Tempi di interruzione, infortuni e malattia: tipo e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di inabilità al lavoro e assenze nonché numero di decessi legati al lavoro**

Tutte le informazioni riguardanti le voci summenzionate vengono rilevate a livello centrale tramite un sistema di segnalazione e reporting. Le cadute e gli inciampi rappresentano in assoluto la causa più frequente di incidenti e riguardano prevalentemente le estremità. Misure mirate di sensibilizzazione si stanno tuttavia rivelando efficaci, e la percentuale di infortuni professionali è relativamente bassa. Particolare attenzione in questo ambito viene posta durante il servizio di recapito, in quanto è qui che ha luogo la maggior parte degli infortuni.

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 403

### **403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro**

La soluzione per gruppi di aziende viene perfezionata d'intesa con i sindacati. Per il resto, i temi concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute vengono discussi con questi ultimi nell'ambito delle riunioni delle commissioni specializzate che si svolgono a livello di gruppo da due fino a quattro volte l'anno presso PostFinance, AutoPostale, PostMail, PostLogistics, Swiss Post Solutions e RetePostale.

## **GRI 404: Formazione e istruzione**

### **404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente**

Per avere successo oggi e anche in futuro, la Posta necessita di collaboratori competenti e fornisce loro supporto nel rafforzamento delle loro competenze. La Posta, da un lato, propone offerte di perfezionamento interne, dall'altro promuove la partecipazione alle offerte disponibili sul mercato esterno mediante accordi di perfezionamento individuali. Nell'anno in esame sono state cofinanziate offerte di corsi di perfezionamento individuali per un importo di quasi 7 milioni di franchi. Sul portale interno Learning Management System i collaboratori hanno a propria disposizione in totale più di 1000 offerte didattiche (blended learning o apprendimento misto, lezioni in classe, e-learning e test di autovalutazione). Nel 2019 sono state organizzate in tutta l'azienda più di 1100 riunioni di sviluppo dei team.

La Posta apporta un contributo significativo alla formazione dei giovani professionisti in un'ottica di lungo termine. In azienda vi sono circa 1900 apprendisti (2018: 2001) che svolgono una formazione in 16 diverse professioni. Si tratta di un numero pari a circa il 6% dell'organico del gruppo sul territorio nazionale. Quasi il 98% degli apprendisti che hanno portato a termine la propria formazione nel 2019 ha superato con successo la procedura di qualificazione (esame di fine tirocinio). La nuova professione di operatore/operatrice ICT, introdotta con successo nel 2018, si è dimostrata un'offerta

valida e sarà riproposta anche in futuro. Nel 2019 vi sono stati i primi diplomati e le prime diplomate nel nuovo Bachelor con integrazione pratica in Informatica (PiBS) introdotto nel 2015 su iniziativa della Posta. Questi hanno mantenuto un impiego presso la Posta. Con il pretirocinio d'integrazione in logistica (INVOL), la Posta apporta un contributo significativo all'integrazione dei rifugiati nel mondo del lavoro in due regioni linguistiche.

Rimandi e documenti correlati:

– [apprendistato.posta.ch](http://apprendistato.posta.ch)

#### **404-2: Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione**

Insieme alle parti sociali è stato avviato un programma di prevenzione per un futuro professionale sostenibile. La Posta sostiene i propri collaboratori e il loro apprendimento continuo con workshop per i team, consulenze per la pianificazione della carriera e la promozione delle competenze digitali. In caso di bisogno, il Centro carriera della Posta affianca i collaboratori nel processo di riqualificazione professionale.

Nel 2019 è stata introdotta una nuova formazione appositamente sviluppata per i quadri e a cui hanno già partecipato oltre 460 collaboratori. Nell'anno in esame sono state cofinanziate offerte di corsi di perfezionamento individuali per un importo di quasi 7 milioni di franchi.

Rimandi e documenti correlati:

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 404, paragrafo «Centro carriera»

#### **404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale**

Per la gran parte del personale viene svolto ogni anno un colloquio finalizzato alla valutazione del rendimento e allo sviluppo del collaboratore. Oltre il 60% di tutti i collaboratori sostiene inoltre un colloquio per l'accordo sugli obiettivi (circa 34'000 collaboratori). Tutti gli altri collaboratori sostengono un cosiddetto colloquio di gestione per via del loro grado di occupazione ridotto (a seconda dell'unità operativa da meno del 20 fino al 40%).

A partire dal 2020 la Posta sostituirà il processo Focus, in vigore ormai da 20 anni, con il nuovo sistema DIALOGO. Nell'ambito di DIALOGO, la Posta punta su obiettivi di team nonché su una valutazione globale del contributo personale fornito dai collaboratori al risultato. Costituiscono poi parte integrante del nuovo sistema anche un feedback regolare, uno sviluppo orientato ai punti di forza e la pianificazione mirata delle successioni per le funzioni e persone chiave.

### **GRI 405: Diversità e pari opportunità**

#### **405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti**

Rimandi e documenti correlati:

– Rapporto finanziario 2019, capitolo «Corporate Governance», pagine 61–75

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 102, paragrafo «Distribuzione per genere»

– cifre relative al Rapporto di gestione 2019, foglio 405

#### **405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (parità salariale)**

Le principali sedi aziendali si trovano in territorio svizzero (84% dei collaboratori). Oltre l'85% di tali collaboratori è impiegato con un rapporto di lavoro sulla base di uno dei nove contratti collettivi di lavoro (CCL) attualmente vigenti. Tali contratti, che sono stati negoziati nel dettaglio con i sindacati contraenti syndicom e transfair, contemplan fasce salariali vincolanti per ciascun livello e prescrivono la parità di trattamento tra i sessi. L'analisi sulla parità di salario condotta nel 2019 da un'azienda esterna indipendente ha evidenziato un risultato positivo. Tenendo conto di fattori quali la formazione, l'esperienza lavorativa e i requisiti richiesti, la differenza salariale non giustificabile è pari a -2,2% e

si attesta dunque, esattamente come negli anni passati, al di sotto della soglia di tolleranza di +/-5% stabilita dalla Confederazione. Già da diversi anni la Posta si impegna per la lotta contro qualsiasi forma di discriminazione e per l'applicazione delle medesime condizioni d'impiego per uomini e donne. Per promuovere ancora di più le pari opportunità, a novembre 2019 la Posta ha sottoscritto la «Carta per la parità salariale nel settore pubblico», con l'intenzione di lanciare un segnale per la parità salariale tra uomini e donne. Inoltre, nel caso in cui sospettino casi di discriminazione salariale, i collaboratori hanno ora la possibilità di rivolgersi anche all'apposito centro di segnalazione indipendente [www.posta-coraggio.ch](http://www.posta-coraggio.ch).

## **GRI 406: Non discriminazione**

### **406-1: Episodi di discriminazione e misure correttive adottate**

Un ambiente lavorativo senza discriminazioni di alcun genere è un requisito fondamentale affinché i collaboratori possano essere sereni e soddisfatti. Al fine di evitare casi di discriminazione, i superiori vengono sensibilizzati ad affrontare tempestivamente i conflitti e a coinvolgere per tempo la Consulenza HR e la Consulenza sociale. A tutti i dipendenti viene consegnata, unitamente al contratto di lavoro, una copia del «Codice di condotta Posta». In diverse unità organizzative, la Consulenza sociale ha tenuto corsi di formazione su rapporti improntati al rispetto e sulla procedura da adottare in caso di mobbing e molestie sessuali.

Nell'anno in corso, oltre 80 collaboratori si sono rivolti al Servizio sociale Posta per accuse di mobbing o molestie sessuali. In sei casi le richieste sono sfociate in indagini interne (tre casi relativi ad accuse di mobbing e tre casi di molestie sessuali). A causa di tensioni o conflitti sul posto di lavoro, clima lavorativo poco collaborativo e/o rendimento scarso sono stati condotti nove audit sociali dettagliati nelle unità interessate dal problema. In tutti gli altri casi, al fine di chiarire i conflitti con i soggetti coinvolti, si è cercato di svolgere colloqui orientati a una soluzione, di raggiungere una mediazione e, laddove possibile, di trovare soluzioni consensuali.

## **GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva**

### **407-1: Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio (diritto alla libertà di associazione)**

I collaboratori della Posta sono liberi di aderire a un sindacato. In Svizzera tale diritto è regolamentato per legge. Inoltre, presso tutte le sedi aziendali con più di 50 collaboratori è possibile costituire commissioni del personale su richiesta dell'organico. Commissioni del personale di questo tipo sono presenti in circa 80 sedi sparse in tutta la Svizzera.

Con la sottoscrizione del Codice sociale ed etico, i fornitori della Posta si impegnano a tutelare i diritti dei collaboratori inclusa la libertà di associazione e la tutela del diritto di associazione. Il rischio di una violazione della libertà di riunione, del lavoro minorile (408) o del lavoro forzato e obbligato (409) al di fuori del settore dell'abbigliamento è considerato minimo. Per quanto riguarda il settore dell'abbigliamento, il 100% dei capi viene prodotto in Europa e tutti i fornitori si impegnano a garantire la libertà di associazione.

## **GRI 408: Lavoro minorile**

### **408-1: Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile**

Presso le sedi aziendali della Posta non è stato rilevato alcun rischio significativo. Esiste un rischio elevato di sfruttamento del lavoro minorile per le notevoli quantità acquistate dalla Posta nelle categorie merceologiche legate all'industria delle scarpe e dell'abbigliamento. La stretta collaborazione con Fair Wear Foundation e Better Work è finalizzata appunto alla riduzione di questo rischio.

## **GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio**

### **409-1: Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio**

Presso le sedi aziendali della Posta non è stato rilevato alcun rischio significativo. Per quanto riguarda i fornitori, è presente un rischio per le categorie merceologiche dell'IT. I fornitori di queste categorie sono, senza alcuna eccezione, membri della Responsible Business Alliance, organizzazione che verifica il rispetto di condizioni di lavoro eque, tra l'altro, per mezzo di audit svolti presso le aziende associate. Per la categoria merceologica dell'abbigliamento, il rischio viene contrastato mediante la collaborazione avviata con la Fair Wear Foundation. Nell'anno in esame sono stati segnalati alla Posta due casi, che sono stati affrontati con un'azione concertata. In un caso, segnalato dalla Fair Wear Foundation, un fornitore è incorso in costi ingenti a causa di fraintendimenti in fase di pianificazione della produzione. La Posta, riconoscendo la propria responsabilità in veste di datore di lavoro, si è assunta la propria parte sia per garantire una compensazione sia per migliorare la comunicazione futura. Il secondo caso è stato reso noto da Ressources Humaines Sans Frontières. Un fornitore UE aveva assunto tramite un'agenzia di collocamento persone che erano state reclutate con false promesse. Una volta messo al corrente del fatto, il fornitore si è dimostrato collaborativo e ha rimborsato ai collaboratori reclutati le spese di intermediazione.

## **GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani**

### **412-1: Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto**

Presso le sedi aziendali della Posta non è stato rilevato alcun rischio significativo.

## **GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori**

### **414-1: Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali**

A partire dal 2017, tutti i nuovi fornitori che partecipano a gare d'appalto pubbliche devono prendere posizione in merito a criteri di aggiudicazione sociali ed ecologici. Queste informazioni confluiscono nelle decisioni sulle aggiudicazioni.

### **414-2: Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese**

Nell'ambito di EcoVadis, entro il 2020 i 240 fornitori più importanti sul piano strategico saranno valutati sulla base di criteri sociali. Non sono note ripercussioni negative importanti e concrete e la definizione e il monitoraggio di misure specifiche con i singoli fornitori vengono effettuati costantemente nei rispettivi Corrective Action Plan nell'ambito di EcoVadis.

La Posta affronta le potenziali ripercussioni negative identificate nel settore dell'abbigliamento avvalendosi della stretta collaborazione con Fair Wear Foundation e Better Work. I fornitori delle categorie merceologiche IT devono essere, senza eccezione alcuna, membri dell'organizzazione Responsible Business Alliance.

**GRI 418: Privacy dei clienti****418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti**

Nel 2019 non è stato avviato alcun procedimento nei confronti della Posta per violazione della protezione dei dati.

Rimandi e documenti correlati:

- codice di condotta: [www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it](http://www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=it)
- centro di segnalazione anonima della Posta: [www.posta-coraggio.ch](http://www.posta-coraggio.ch)

**GRI 419: Compliance socioeconomica****419-1: Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica**

Cfr. punti 205-1 e 206-1.



---

## Colophon e contatto

### **Editrice**

La Posta Svizzera SA  
Wankdorfallee 4  
Casella postale  
3030 Berna  
Svizzera

N. tel.: +41 58 338 11 11  
Contatto per i media: +41 58 338 13 07  
[www.posta.ch/responsabilita](http://www.posta.ch/responsabilita)

In caso di domande sul Rapporto di sostenibilità si prega di inviare un'e-mail all'indirizzo [responsabilita@posta.ch](mailto:responsabilita@posta.ch).

La Posta Svizzera SA  
Wankdorfallee 4  
Casella postale  
3030 Berna  
Svizzera

N. tel. + 41 58 338 11 11  
[www.posta.ch](http://www.posta.ch)

**LA POSTA** 