
RAPPORT GRI 2017

À propos du rapport GRI

■ Structure du rapport

Le rapport 2017 de la Poste comprend les documents suivants:

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

■ Langues

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

Le rapport en ligne en allemand fait foi (www.poste.ch/rapport-gri-2017).

■ Commande

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

■ Déclarations prospectives

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

Rapport GRI 2017 – Rapport de durabilité de la Poste

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



Sommaire

Normes générales	5
102 Éléments généraux d'information	5
Profil de l'organisation	5
102-1: Nom de l'organisation	5
102-2: Activités, marques, produits et services	5
102-3: Lieu géographique du siège	5
102-4: Lieu géographique des sites d'activité	5
102-5: Capital et forme juridique	6
102-6: Marchés desservis	6
102-7: Taille de l'organisation	6
102-8: Informations concernant les employés et les autres travailleurs	6
102-9: Chaîne d'approvisionnement	6
102-10: Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	7
102-11: Principe de précaution ou approche préventive	7
102-12: Initiatives externes	7
102-13: Adhésion à des associations	7
Stratégie	7
102-14: Déclaration du décideur le plus haut placé	7
Éthique et intégrité	8
102-16: Valeurs, principes, normes et règles de conduite	8
Gouvernance	9
102-18: Structure de gouvernance	9
Implication des parties prenantes	9
102-40: Liste des groupes de parties prenantes	9
102-41: Accords de négociation collective	9
102-42: Identification et sélection des parties prenantes	9
102-43: Approche de l'implication des parties prenantes	10
102-44: Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	10
Pratique de reporting	10
102-45: Entités incluses dans les états financiers consolidés	10
102-46: Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	11
102-47: Liste des enjeux pertinents	12
102-48: Réaffirmation des informations	12
102-49: Modifications relatives au reporting	12
Profil du rapport	12
102-50: Période de reporting	12
102-51: Date du rapport le plus récent	12
102-52: Cycle de reporting	12
102-53: Point de contact pour les questions relatives au rapport	12
102-54: Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	13
102-55: Index du contenu GRI	13
102-56: Vérification externe	13
103 Approche managériale	13
103-1: Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	13
103-2: L'approche managériale et ses composantes et	
103-3: Évaluation de l'approche managériale	13
Performance économique, valeur d'entreprise, distribution de valeur et présence sur le marché	13
Communautés locales	14
Emploi et conditions de travail, diversité et démographie	14
Conditions de travail chez les fournisseurs	15
Promotion de la santé et sécurité au travail	16
Contribution et engagement social	17
Climat et énergie, polluants atmosphériques et émissions sonores	18
Conformité, protection des données et de l'information	19

Normes spécifiques à un enjeu	21
200 Informations économiques	21
GRI 201: Performance économique	21
201-1: Valeur économique directe générée et distribuée	21
201-2: Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	21
201-3: Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	21
201-4: Aide financière publique	22
GRI 202: Présence sur le marché	22
202-1: Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	22
GRI 205: Lutte contre la corruption	22
205-1: Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	22
205-2: Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	22
205-3: Cas avérés de corruption et mesures prises	22
GRI 206: Comportement anticoncurrentiel	22
206-1: Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	22
300 Information environnementale	23
GRI 302: Énergie	23
302-1: Consommation énergétique au sein de l'organisation	23
302-2: Consommation énergétique en dehors de l'organisation	23
302-3: Intensité énergétique	23
302-4: Réduction de la consommation énergétique	23
302-5: Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	25
GRI 305: Émissions	25
305-1: Émissions directes de GES (champ d'application 1)	25
305-2: Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	25
305-3: Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	26
305-4: Intensité des émissions de GES	26
305-5: Réduction des émissions de GES	26
305-6: Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	26
305-7: Émissions d'oxydes d'azote (NO _x), d'oxydes de soufre (SO _x) et autres émissions atmosphériques significatives	26
GRI 308: Évaluation environnementale des fournisseurs	27
308-1: Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	27
308-2: Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	27
400 Information sociale	27
GRI 401: Emploi	27
401-1: Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	27
401-3: Congé parental	27
GRI 402: Relations employés/direction	28
402-1: Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	28
GRI 403: Santé et sécurité au travail	28
403-1: Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	28
403-2: Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	28
403-4: Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	28
GRI 404: Formation et éducation	29
404-1: Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	29
404-2: Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	29
404-3: Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	29

GRI 405: Diversité et égalité des chances	30
405-1: Diversité des organes de gouvernance et des employés	30
405-2: Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	30
GRI 406: Lutte contre la discrimination	30
406-1: Cas de discrimination et mesures correctives prises	30
GRI 407: Liberté syndicale et négociation collective	30
407-1: Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	30
GRI 408: Travail des enfants	30
408-1: Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	30
GRI 409: Travail forcé ou obligatoire	31
409-1: Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	31
GRI 412: Évaluation des droits de l'homme	31
412-1: Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	31
GRI 413: Communautés locales	31
413-1: Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	31
413-2: Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	31
GRI 414: Évaluation sociale des fournisseurs	31
414-1: Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	31
414-2: Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	31
GRI 418: Confidentialité des données des clients	32
418-1: Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	32
GRI 419: Conformité socio-économique	32
419-1: Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	32

Normes générales

102 Éléments généraux d'information

Profil de l'organisation

102-1: Nom de l'organisation

La Poste Suisse SA

102-2: Activités, marques, produits et services

La Poste opère sur quatre marchés – communication, logistique, services financiers et transport de voyageurs – et propose sur chacun d'eux des solutions et des produits couvrant l'essentiel des besoins de sa clientèle tant privée que commerciale. La Poste dirige six unités du groupe en charge de la conduite des activités: RéseauPostal, PostMail, PostLogistics, Swiss Post Solutions, CarPostal et PostFinance. D'un point de vue juridique, le groupe est structuré comme suit: la société faîtière «La Poste Suisse SA» chapeaute les trois sociétés du groupe stratégiques «Poste CH SA», «CarPostal SA» et «PostFinance SA».

L'offre de la Poste comprend le traitement d'envois relevant du secteur de la logistique et de la communication, des solutions électroniques sécurisées, des services financiers ainsi que des offres de mobilité. La Poste offre également à ses clients et à ses clientes un assortiment de produits de tiers dans 1 189 filiales et 968 filiales en partenariat. Ce sont notamment des produits en lien avec la Poste, comme des articles de papeterie ou des cartes cadeaux.

L'offre destinée à la clientèle commerciale est subdivisée, d'une part, en des solutions se situant le long de la chaîne de création de valeur du commerce électronique et, d'autre part, en des produits et des services propres aux quatre marchés de la Poste, à savoir la communication, la logistique, les services financiers et le transport de voyageurs.

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

Encore affûtées en 2017, l'identité et la stratégie de marque sont garantes de la parfaite cohérence de la marque faîtière et des deux marques de prestations PostFinance et CarPostal en termes d'expérience client. Coordinée sur les plans des contenus, de la forme et du calendrier, l'utilisation des instruments de communication permet d'exploiter des effets de synergie et assure une présence vivante et immédiatement perceptible des différentes marques auprès de tous les points de contact.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Activités», pages 6–11
- Rapport financier 2017, chapitre «Marques», page 10

102-3: Lieu géographique du siège

La Poste Suisse SA
Wankdorfallee 4
Case postale
3030 Berne
Suisse

102-4: Lieu géographique des sites d'activité

La Poste opère dans 19 pays.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Présence géographique», pages 7–10

102-5: Capital et forme juridique

Depuis le 26 juin 2013, la Poste présente une structure de holding. En tant que société faîtière, La Poste Suisse SA revêt la forme d'une société anonyme de droit public, propriété de la seule Confédération. L'organigramme de la page 12 du rapport financier présente les unités d'organisation du groupe. Les participations sont présentées dans la section «Relations avec les filiales» aux pages 152 à 154 du rapport financier.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Structure du groupe et actionnariat», page 62

102-6: Marchés desservis

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Activités», pages 6–11
- Rapport financier 2017, chapitre «Évolution de l'activité», pages 25–52
- Rapport financier 2017, tableau «Informations sectorielles», pages 94–97

102-7: Taille de l'organisation

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2017, tableau «Comparaison des chiffres clés sur cinq ans», page 71
- Rapport de gestion 2017, tableau «Nos résultats en 2017» et chapitre «Marchés et segments» dans le rabat avant du rapport de gestion
- Rapport financier 2017, chapitre «Relations avec les filiales», pages 152–154

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

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 102, sections «Effectif» et «Rapports de travail»
- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 203, section «Emplois dans les régions»
- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 404

102-9: Chaîne d'approvisionnement

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

Cluster	Groupes de marchandises à risque (sur la base de la matrice, risques d'ordre socioéconomique et écologique)
ICT, prestations et produits	Matériel Vêtements Cadeaux et articles publicitaires Produits de tiers
Véhicules, transports, maintenance	Pneus Batteries Pièces de carrosserie Transport de marchandises par route effectué par des sous-traitants Transport de personnes par route effectué par des sous-traitants
Immobilier	Produits de nettoyage Produits chimiques Sources d'énergie Chantiers confiés à des sous-traitants

Dans l'ensemble, pendant l'exercice sous revue, 95% des fournisseurs venaient de Suisse (40 575) et 5% de l'étranger (2 196). Le volume des achats s'est porté à 2 947 millions de francs.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 102, section «Chaîne de livraison»
- Stratégie d'achat de la Poste:
<https://www.poste.ch/entreprises/index-thematique/organisation-des-achats/politique-des-achats>
- Achats responsables:
<https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/achats-responsables>

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

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Entrées et sorties de filiales», pages 155–157

102-11: Principe de précaution ou approche préventive

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

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

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

102-12: Initiatives externes

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

Références et documents complémentaires:

- Partenariats: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>

102-13: Adhésion à des associations

Références et documents complémentaires:

- Partenariats: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>

Stratégie

102-14: Déclaration du décideur le plus haut placé

La vision de la Poste, développée et adoptée au plus haut niveau de management (et à laquelle adhèrent les plus importants décideurs, à savoir le Conseil d'administration et la Direction du groupe), comprend la valeur fondamentale «durabilité». Extraits de la vision:

Nous relient le monde physique et numérique et définissons de nouveaux standards par nos produits et solutions. Nous facilitons les opérations de nos clients dans un environnement complexe et leur permettons de gagner en liberté.

Pour notre clientèle:

- Nous traitons nos clients sur un pied d'égalité.
- Nos offres sont simples, compréhensibles et faciles à utiliser.
- Nos solutions système ouvrent la voie à des relations fondées sur le partenariat.
- Nous créons une expérience clientèle homogène qui s'étend à tous les points de contact.

Pour la société:

- Nous apportons une contribution essentielle à la modernisation de l'infrastructure en Suisse.
- Nous œuvrons au développement de liens internationaux grâce à nos sociétés du groupe et à nos partenariats.
- Nous intégrons la conscience écologique et la responsabilité sociétale à notre réussite économique.

Pour notre personnel:

- Nous reconnaissons l'engagement et l'esprit d'innovation de nos collaborateurs comme des moteurs du succès.
- Nous poursuivons des objectifs communs et collaborons de manière constructive et respectueuse à l'échelle du groupe Poste.
- Nous encourageons le personnel à la performance et offrons des conditions de travail modernes et axées sur les exigences du marché.

Développement durable:

- Nous agissons dans l'optique d'un développement durable et visons une réussite commerciale à long terme. Nous nous efforçons de trouver le juste équilibre entre comportement écologique, responsabilité sociale et réussite économique.

L'orientation stratégique définie par la Poste consiste à assurer un service universel de qualité, à pratiquer une gestion durable, à accroître la satisfaction de sa clientèle ainsi que la motivation de son personnel et, par le maintien de positions stables sur le marché, à réaliser les objectifs financiers fixés par le propriétaire. Elle s'emploie ainsi à créer de la valeur ajoutée pour la Suisse, la clientèle, le personnel et le propriétaire. Elle définit notamment, en tant qu'indicateur central, une valeur d'efficacité en matière de CO₂ à atteindre.

L'importance de la durabilité est explicitement mentionnée par la directrice générale dans la Charte de Corporate Responsibility (CR). La Poste dispose par ailleurs d'une stratégie de CR qui se concentre sur quatre champs d'action considérés comme des enjeux pertinents par les parties prenantes: «Approvisionnement responsable», «Climat et énergie», «Économie circulaire» et «Citoyenneté d'entreprise».

Références et documents complémentaires:

- Charte CR: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>
- Rapport de gestion 2017, chapitre «Stratégie et transformation», pages 5–18
- Rapport de gestion 2017, chapitre «Responsabilité», pages 57–62
- Stratégie de CR: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>
- Code de conduite Poste:
<https://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr>
- Vision: <https://www.post.ch/fr/notre-profil/entreprise/nos-principes/vision>

Éthique et intégrité

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

Références et documents complémentaires:

- Vision: <https://www.post.ch/fr/notre-profil/entreprise/nos-principes/vision>
- Code de conduite Poste:
<https://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr>
- Factsheet Compliance: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>
- Principes de gestion et de collaboration: <https://www.post.ch/fr/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/diversite-au-sein-de-la-poste?query=principes+de+gestion+et+de+collaboration>
- Code éthique et social: <https://www.poste.ch/ethikkodex>

Gouvernance

102-18: Structure de gouvernance

Les sept membres de la Direction du groupe et la directrice générale sont nommés par le Conseil d'administration. Ils répondent de la gestion opérationnelle de l'unité qui leur est confiée. La directrice générale représente la Direction du groupe devant le Conseil d'administration. Le Conseil d'administration répond de la gestion uniforme de la Poste et des sociétés du groupe devant le Conseil fédéral. La société holding représente l'ensemble du groupe vis-à-vis du propriétaire et répond de l'exécution des obligations relevant du service universel. Elle a le droit de faire appel aux sociétés du groupe pour remplir ces obligations.

Références et documents complémentaires:

– Rapport financier 2017, chapitre «Gouvernance d'entreprise», pages 61–73

Implication des parties prenantes

102-40: Liste des groupes de parties prenantes

Afin d'améliorer la qualité et la pertinence de sa communication en matière de Corporate Responsibility, la Poste s'efforce d'associer directement ou indirectement ses principales parties prenantes au processus de rapport et de communication. Ces parties prenantes sont associées à intervalles réguliers par le biais d'un sondage standardisé qui leur est destiné et de l'adhésion aux organisations, institutions et initiatives évoquées sous le chiffre 102-13 ainsi que du travail collaboratif effectué en leur sein. La Poste tient compte de ses principales parties prenantes lors de la sélection des chiffres clés, de la détermination de la portée des énoncés et du choix de la forme du rapport. Elle entend ainsi garantir que la forme et le contenu du rapport correspondent au mieux aux besoins des différents destinataires.

La Poste a intégré les parties prenantes suivantes dans le dialogue (liste non exhaustive):

- Conseil fédéral et autorités de régulation
- Gouvernements cantonaux
- Parlement national
- Syndicats
- Représentants régionaux et communes
- Associations économiques
- Organismes de protection des consommateurs
- Concurrents (International Post Corporation)
- Clientèle/population
- Personnel

102-41: Accords de négociation collective

Les accords collectifs s'appliquent sans exception aux collaborateurs et collaboratrices soumis à une convention collective de travail.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 102, section «Rapports de travail»

102-42: Identification et sélection des parties prenantes

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

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

Soumise à différentes contraintes, la Poste doit concilier exigences politiques et réglementaires, acceptation sociale et intérêts économiques. Dans ce contexte, elle s'efforce de contribuer aux processus politiques de formation de l'opinion et de décision dans un esprit de dialogue. C'est dans cette optique que la Poste cultive ses relations avec les groupes d'intérêt en Suisse et à l'étranger ainsi qu'avec les organisations internationales, dans lesquels elle représente ses intérêts tant politiques qu'opérationnels. Des experts veillent à ce que les principaux représentants du monde politique et économique, ainsi que de la société, reçoivent des informations de première main quant à la position de la Poste sur des thèmes définis dans le cadre d'un dialogue permanent. L'échange a lieu lors d'entretiens personnels ou par le biais de plateformes d'information institutionnalisées. La Poste entend également continuer à ancrer et à développer la communication dans les différentes régions de Suisse. Une unité d'organisation qui fournit aux régions de Suisse romande, de Suisse alémanique et du Tessin des interlocuteurs directs pour les médias et les acteurs politiques a été spécialement constituée à cet effet. En 2017, 130 réunions d'information se sont tenues dans les communes dans le cadre du développement du réseau postal. La population a ainsi l'occasion de faire part de ses besoins, à la fois en tant que clients et en tant que membres du personnel, ce qui permet à la Poste d'y répondre au mieux.

Les parties prenantes sont notamment associées par le biais de rencontres qui leur sont destinées et de l'adhésion à des organisations, institutions et initiatives ainsi que du travail collaboratif effectué en leur sein. En parallèle, la section spécialisée Affaires publiques et internationales ainsi que les unités Personnel et Communication entretiennent un échange régulier et intensif avec les groupes évoqués au chiffre 102-40. La Poste s'assure d'être ainsi tenue au courant des différents besoins et demandes, et de recueillir de régulière et standardisée les points de vue et l'état d'esprit des collaborateurs et collaboratrices, ainsi que de la clientèle. Les parties prenantes sont ainsi également impliquées par le biais d'un salon politique qui leur est consacré.

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

102-44: Enjeux et préoccupations majeurs soulevés

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

Références et documents complémentaires:

– Poste et affaires publiques:

<https://www.poste.ch/notre-profil/themes/affaires-publiques-et-internationales>

– Positions officielles de la Poste: <https://www.poste.ch/notre-profil/themes/positions-officielles>

Pratique de reporting

102-45: Entités incluses dans les états financiers consolidés

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

Références et documents complémentaires:

– Rapport financier 2017, chapitre «Relations avec les filiales», pages 152–154

– Rapport financier 2017, chapitre «Comptes annuels consolidés», pages 75–80 (normes de présentation des comptes)

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

En 2015, la Poste a établi une matrice de pertinence pour Poste CH SA et CarPostal SA. Dans l'ensemble, dix entretiens externes ont été menés avec des clients privés et commerciaux, des offices fédéraux, des partis politiques, des syndicats ainsi que des ONG, et deux groupes cibles ont été interrogés. En interne, environ 35 personnes ont été sondées, dont quatre membres de la Direction du groupe. Des contributions visant à déterminer les contenus du rapport et de la communication ainsi qu'à définir les groupes cibles (parties prenantes) pour le rapport sont par ailleurs ressorties du dialogue avec les parties prenantes. Le présent rapport GRI s'appuie sur cette matrice de pertinence.

Les aspects liés aux trois principaux champs sont considérés comme des enjeux pertinents dans le cadre du présent rapport GRI. La correspondance avec les aspects de GRI est précisée sous le chiffre 102-47.

Matrice de pertinence



Dans le rapport, la Poste prend par ailleurs position sur des cas touchant à l'environnement, aux questions sociales et à la gouvernance jugés pertinents par des sources externes. En plus des cas déjà connus, le cas échéant, les sources peuvent par exemple également être issues de la base de données RepRisk. De façon générale, l'indice de risque RepRisk pour la Poste a été globalement bas au cours des dernières années. Par conséquent, la Poste obtient, en comparaison internationale et sectorielle, la troisième plus haute notation qui soit, à savoir «A».

102-47: Liste des enjeux pertinents

Enjeux pertinents pour la Poste	Aspects GRI
Performance économique et valeur d'entreprise, distribution de valeur	Performance économique
Emploi et conditions de travail, diversité et démographie	Présence sur le marché, emploi, relations employés/direction, diversité et égalité des chances, lutte contre la discrimination, liberté syndicale et négociation collective, évaluation des droits de l'homme
Conditions de travail chez les fournisseurs	Évaluation sociale des fournisseurs, travail des enfants, travail forcé ou obligatoire, évaluation des fournisseurs en matière de droits de l'homme, évaluation des fournisseurs quant aux répercussions sociales
Formation et perfectionnement / promotion de la relève	Formation et éducation
Protection des données et des informations	Confidentialité des données des clients
Respect des conditions-cadres légales	Conformité
Promotion de la santé et protection au travail	Santé et sécurité au travail
Impacts économiques indirects, contribution sociale et engagement social	Impacts économiques indirects, communautés locales
Climat et énergie, polluants atmosphériques et émissions sonores	Énergie, émissions, produits et services, écologie dans l'ensemble, évaluation environnementale des fournisseurs
Lutte contre la corruption	Lutte contre la corruption
Pratique concurrentielle	Comportement anticoncurrentiel

102-48: Réaffirmation des informations

La nouvelle présentation des informations dans le présent rapport fait suite au passage des lignes directrices G4 de la GRI aux normes GRI. Pour le reste, aucune modification n'est à relever vis-à-vis du rapport de gestion intégré de l'année précédente.

102-49: Modifications relatives au reporting

Afin d'obtenir un rapport ciblé, les aspects des trois principaux champs en haut à droite de la matrice de pertinence sont considérés comme des enjeux pertinents dans le cadre du rapport de cette année.

Profil du rapport

102-50: Période de reporting

Le contenu du présent rapport repose sur l'exercice 2017 (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017).

102-51: Date du rapport le plus récent

Le dernier rapport de gestion intégré a été publié le 9 mars 2017 pour l'exercice 2016.

102-52: Cycle de reporting

Annuel.

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

E-mail: responsabilite@poste.ch

Téléphone: +41 58 338 11 11

Contact médias: +41 58 338 13 07

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

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

102-55: Index du contenu GRI

Voir l'index du contenu GRI dans la version en ligne faisant foi de ce rapport sur www.post.ch/gri-index.

102-56: Vérification externe

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

Références et documents complémentaires:

– Rapport d'assurance sur le bilan des gaz à effet de serre: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>

103 Approche managériale

Le chapitre Approche managériale explique de façon plus approfondie les enjeux pertinents pour l'entreprise, démontre leur impact et évalue la façon dont ils sont abordés individuellement et approfondis.

103-1: Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre

Pour le rapport, des aspects pertinents ont été identifiés au moyen d'un sondage des parties prenantes internes et externes, puis représentés dans la matrice de pertinence pour Poste CH SA et CarPostal SA (voir aspect 102-46).

Les aspects pertinents qui ont un impact dans le périmètre de la Poste sont par exemple les conditions d'engagement et de travail, la promotion de la santé et la protection au travail, la diversité et la démographie, le climat et l'énergie, ainsi que les polluants atmosphériques et émissions sonores comprenant des émissions directement générées, la performance économique et la valeur de l'entreprise, la distribution de valeur, la protection des données et des informations, ainsi que la contribution sociale et l'engagement social.

Pour un certain nombre de thèmes, la portée et l'influence sur l'impact dépassent le périmètre de la Poste. Les émissions de gaz à effet de serre, de polluants atmosphériques et les émissions sonores indirectement générées, les conditions de travail chez les fournisseurs ou encore la contribution sociale et l'engagement social sont à cet égard des exemples notables d'aspects pertinents. Aujourd'hui déjà, dans la mesure du possible, la Poste obtient indirectement des améliorations de ses performances en matière de développement durable sur ces thèmes.

103-2: L'approche managériale et ses composantes et

103-3: Évaluation de l'approche managériale

Performance économique, valeur d'entreprise, distribution de valeur et présence sur le marché

Pour relever les défis liés à son environnement sur la période 2017 à 2020, la Poste mise sur une stratégie de transformation. Elle ambitionne d'opérer d'ici 2020 une transformation qui lui permette de proposer des solutions adaptées aux futurs besoins de sa clientèle. La stratégie de la Poste repose sur son mandat légal, sur les objectifs stratégiques du Conseil fédéral et sur la vision de la Poste. Avec ses quatre orientations stratégiques, elle cherche à atteindre les valeurs cibles fixées (objectifs stratégiques de la Poste). La Poste étudie en particulier les possibilités de croissance découlant de nouveaux modèles d'affaires fondés sur ses sept axes de croissance et de développement.

Ce qui guide l'action de la Poste, ce sont les besoins en constante évolution de la clientèle. S'appuyant sur ses compétences en matière de communication, de logistique, de services financiers et de transport de voyageurs, la Poste renforce ses solutions système, tout en continuant à proposer des produits

et des services modulaires isolés. En phase avec un monde moderne tout en réseaux, elle jette des ponts entre les mondes physique et numérique, séduit sa clientèle par des offres faciles d'accès et d'utilisation et leur propose une expérience clientèle unique qui s'étend à tous ses points de contact. Ce faisant, la Poste assure également le développement et la qualité du service universel.

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

Efficacité et résultats

La Suisse jouit de services postaux et d'un trafic des paiements efficaces dans le cadre du service universel. La population et les entreprises profitent de la valeur ajoutée apportée par les autres produits et prestations qu'elle propose. La Poste forme chaque année plus de 2000 apprentis et apprenties.

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Stratégie de transformation», pages 16–22
- Rapport financier 2017, chapitre «Résultats non financiers significatifs», pages 45–52
- Aperçu du sponsoring:
<https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/sponsoring?shortcut=sponsoring>
- Stratégie de CR: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>
- Emplois et carrières, places d'apprentissage:
<https://www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres>

Communautés locales

La Poste est une entreprise à l'ancrage régional. Elle est un employeur majeur dans les régions de montagne et les zones rurales en général, où elle offre plus de 18 000 emplois, que ce soit dans la distribution, dans les filiales, les centres logistiques et colis, les Operations Centers de PostFinance ou dans le conseil à la clientèle. D'un point de vue économique, un regroupement des emplois serait avantageux pour l'entreprise. La Poste souhaite cependant assumer sa responsabilité sur le plan régional et répartit donc ces emplois de façon décentralisée. Elle contribue ainsi à un équilibre entre villes et campagnes ainsi qu'entre régions économiquement fortes et faibles.

Dans le cadre de ses transformations essentielles, notamment le développement de son réseau de points d'accès visant à répondre aux besoins de la clientèle, la Poste associe intensivement et suffisamment en amont les principales parties prenantes. À cet effet, la Poste continue à développer sa communication dans les régions.

Emploi et conditions de travail, diversité et démographie

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

La Poste offre des conditions-cadres permettant à ses collaborateurs et collaboratrices de concilier les différents aspects de la vie selon le principe de la responsabilité individuelle. En tant que membre fondateur de l'initiative «Work Smart», la Poste encourage activement les formes de travail flexibles et sans contraintes de lieu. En font notamment partie les modèles de travail flexibles. Quelque 21 600 collaborateurs et collaboratrices travaillent à temps partiel et environ 8500 pratiquent le télétravail chaque année. D'autres encore profitent de l'offre de partage d'emploi. La Poste consacre en outre environ 1,3 million de francs au soutien de la garde d'enfants hors du cercle familial, permettant ainsi à son personnel de mieux concilier vie professionnelle, vie familiale et loisirs. La Poste met systématiquement au concours les postes de cadres avec un taux d'occupation allant de 80 à 100%. À l'heure actuelle, presque la moitié des collaborateurs et collaboratrices travaillent à temps partiel, c'est-à-dire avec un taux d'occupation inférieur à 90%, dont une proportion d'hommes en constante augmentation.

Le «Code de conduite Poste» est remis à l'ensemble du personnel avec le contrat de travail. Les fournisseurs sont tenus de signer le «Code éthique et social» qui prévoit le respect des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail.

En raison du partenariat social, la Poste est tenue de mener des négociations avec les syndicats signataires syndicom et transfair sur les conditions-cadres régissant les relations entre l'entreprise et le personnel. La relation de coopération entre les organisations patronales et les organisations du

personnel permet d'aboutir à des solutions consensuelles, garantes dans une très large mesure de la paix au travail. Les bases légales de la législation sur le travail applicables au personnel de la Poste se fondent sur le droit suisse des obligations (en lien avec la loi sur le travail ou la loi sur la durée du travail pour CarPostal). La majeure partie des employés sont couverts par une des conventions collectives de travail (CCT) qui, à l'avenir, seront en tout au nombre de dix. Avec ses partenaires sociaux, la Poste s'efforce de trouver des solutions porteuses d'avenir en tenant compte de l'intérêt de la clientèle, du personnel et de l'entreprise. Au cours des deux dernières années, une importante partie des conventions collectives de travail ont été renégociées et sont entrées en vigueur.

Références et documents complémentaires:

- Politique du personnel de la Poste:
www.post.ch/-/media/post/jobs-und-karriere/dokumente/personalpolitik.pdf
- Conditions d'engagement de la Poste: <https://www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/conditions-d-engagement-de-la-poste>
- Convention collective de travail Poste CH SA:
www.post.ch/-/media/post/gav/gesamtarbeitsvertrag-postch-ag.pdf
- Code éthique et social: <https://www.poste.ch/ethikkodex>
- Code de conduite Poste:
<https://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr>
- Rapport de gestion 2017, chapitre «Personnel», pages 53–56

Conditions de travail chez les fournisseurs

L'approvisionnement responsable, qui fait partie des quatre champs d'action identifiés par la stratégie de Corporate Responsibility 2017 à 2020, occupe une place centrale au sein de la Poste et se trouve dans le domaine de compétence de l'organisation d'achats. Dans la mesure où elle fait partie des cinq orientations stratégiques, la durabilité est ancrée dans la stratégie d'achat et relève donc de la responsabilité de l'ensemble du personnel de l'organisation d'achats de la Poste. Des critères sociaux, éthiques et écologiques jouent un rôle central dans l'ensemble des groupes de marchandises et tout le long de la chaîne de création de valeur de la Poste, notamment en ce qui concerne les pratiques d'achats, le travail des enfants et le travail forcé, les droits de l'homme et l'évaluation sociale et environnementale des fournisseurs. Dans le cadre du développement de l'approvisionnement de la Poste pour en faire une organisation d'achats de premier plan, consciente de ses responsabilités, la Poste accorde sa préférence aux partenaires possédant une politique commerciale fondée sur une réflexion globale. En effet, un approvisionnement non durable présente des risques tout au long de la chaîne de création de valeur aussi bien pour les êtres humains et l'environnement que pour la Poste.

Déjà plus de 95% des fournisseurs ont signé le code éthique et social de la Poste ou peuvent attester qu'ils possèdent leur propre code, dont les dispositions sont plus contraignantes. Le code éthique et social de la Poste prévoit entre autres le respect des droits de l'homme, l'interdiction du travail des enfants, des rémunérations appropriées et l'observation des principes écologiques de la Poste. Le code éthique et social fait en outre référence aux normes suisses et internationales plus sévères en matière de protection des collaborateurs et des collaboratrices pour les prestations fournies en Suisse ou à l'étranger. Pour les fournisseurs de vêtements, il est complété par les adresses de contact de la Fair Wear Foundation qui réceptionnent les plaintes. Les fournisseurs sont tenus d'afficher le code éthique et social sur place et en plusieurs langues.

En 2017, des critères de Corporate Responsibility généraux et des critères applicables spécifiquement aux différents groupes de marchandises ont été définis et intégrés de façon systématique dans la liste des critères d'approvisionnement de chaque groupe de marchandises. Des critères de durabilité ont par ailleurs été formulés. Ils sont repris depuis 2017 dans tous les appels d'offres publics. Depuis 2017, la Poste a recours à EcoVadis, une organisation indépendante auprès de laquelle les fournisseurs se positionnent quant à leurs pratiques sociales et environnementales dans les affaires et sont évalués. Au cours des années à venir, la Poste disposera ainsi d'une analyse des risques et d'une évaluation standardisées de ses collaborations, qu'elle pourra développer dans le cadre de partenariats. Les premiers fournisseurs ont été évalués en 2017, et jusqu'en 2020 ce sont les quelque 300 principaux fournisseurs d'envergure stratégique qui seront concernés. La Poste souhaite intégrer les informations collectées dans le programme de développement (Corrective Action Plan) et en déduire des mesures d'amélioration de la performance des fournisseurs en matière de Corporate Responsibility.

Dans la mesure où des risques importants sont particulièrement présents dans l'industrie textile du point de vue de l'approvisionnement socialement responsable, la Poste a pris ici des mesures élargies: en 2012, elle a été la première grande entreprise de Suisse à adhérer à la Fair Wear Foundation (FWF), une organisation opérant dans le monde entier. Depuis 2014, la Poste s'est vu décerner chaque année le statut de Leader. En devenant membre de la FWF, la Poste s'est engagée à contrôler strictement et à mettre en œuvre durablement des normes sociales chez ses fournisseurs de vêtements. Elle a mené un travail considérable afin de sensibiliser au code de la FWF sur les pratiques de travail le management aussi bien que les employés et employées. La FWF assure les contrôles des normes sociales ainsi que les formations pour le compte de la Poste dans les pays à risque que sont la Chine et la Bulgarie, qui représentent 27% du volume d'approvisionnement en vêtements. Dans les pays où les risques sont faibles, qui représentent 65% du volume d'approvisionnement, les contrôles sociaux de même que les formations au sein des usines au code éthique et social ainsi qu'au Code of Labor Practices de la FWF sont réalisés par la Poste elle-même tous les trois ans. Les contrôles et formations restants, qui représentent 8% du volume, sont réalisés en Jordanie par Better Work, un programme commun de l'Organisation internationale du travail (OIT) et de la Société financière internationale (SFI).

Par ailleurs, depuis 2016, des critères sociaux et environnementaux sont évalués lors des audits du secteur des transports et, en 2017, l'ensemble des hôtels pour séminaires sous contrat ont été interrogés sur les critères de durabilité et y ont été sensibilisés.

En interne, la Poste prévoit pour 2018 des formations élargies pour sensibiliser l'organisation d'achats et va intégrer des critères de durabilité de manière systématique dans les négociations d'objectifs annuelles.

Efficacité et résultats

Les fournisseurs des groupes de marchandises pertinents ont signé le code éthique et social de la Poste. L'approvisionnement durable fait partie intégrante de notre gestion des risques dans le cadre de la gestion des fournisseurs. Sur cette base, des critères de Corporate Responsibility ont été définis et sont d'ores et déjà intégrés aux processus d'achat. Il existe des listes de critères propres à chaque groupe de marchandises destinées à aider les acheteurs et les fournisseurs à prendre des décisions plus durables.

Fin 2015, 100% du volume d'approvisionnement de la Poste dans le domaine des vêtements professionnels avait déjà été contrôlé, et ce contrôle est renouvelé tous les trois ans au moins. Lors des visites sur les sites de production, la Poste a également informé le personnel de ses droits ainsi que des huit normes de l'OIT. La Poste obtient de bons résultats: les sites de production présentent de bonnes conditions de travail tout au long de la chaîne d'approvisionnement, du tissu au vêtement fini, ainsi qu'une totale transparence des coûts et aucune plainte d'ouvriers travaillant chez les fournisseurs de la Poste n'a été signalée à la FWF ou à la Poste.

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2017: Stratégie de responsabilité d'entreprise, champ d'action Approvisionnement, page 58
- Code éthique et social: <https://www.poste.ch/ethikkodex>
- Stratégie d'achat: <https://www.post.ch/fr/entreprises/index-thematique/organisation-des-achats/politique-des-achats>
- Approvisionnement responsable: <https://www.poste.ch/entreprises/index-thematique/organisation-des-achats/achats-responsables>
- Charte de Corporate Responsibility: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>

Promotion de la santé et sécurité au travail

Afin de garantir des lieux de travail sûrs et sains à l'ensemble du personnel de la Poste, une solution par groupe d'entreprises certifiée par la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) a été élaborée en 2011 pour les sociétés du groupe Poste CH SA, CarPostal SA et Post-Finance SA afin de mettre en œuvre la directive CFST 6508 ainsi que les autres dispositions légales relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé. La solution par groupe d'entreprises certifiée par la CFST revêt un caractère contraignant pour toutes les unités du groupe. Elle est remaniée et mise à jour en continu, et est également convenue en détail avec les syndicats. Sur cette base,

des systèmes de sécurité au travail concrets ont été élaborés dans l'ensemble des unités du groupe en fonction des dangers et des risques qu'elles recèlent. Ces systèmes sont gérés, développés et mis en œuvre sur place par des spécialistes de la sécurité formés à cet effet.

Une commission de sécurité et un groupe de travail sur la sécurité au travail/protection de la santé se réunissent dix fois par an. Lors de ces réunions, les dimensions centrales de la santé et de la sécurité sont abordées et approfondies. Le fonctionnement de la solution par groupe d'entreprises est assuré par les spécialistes de la sécurité dans le cadre d'audits système annuels des unités et d'audits sécurité approfondis sur les sites. Selon les besoins, des identifications thématiques des dangers sont également réalisées sur les sites. L'ensemble du système de sécurité a par ailleurs été entièrement contrôlé par la Révision interne en 2016, avec un très bon résultat. Ces mesures sont complétées par des contrôles externes réalisés par l'inspection du travail et par la Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents (suva), qui peuvent également être effectués inopinément.

Les statistiques des accidents et des maladies sont analysées tous les mois. Un rapport consolidé du groupe transmet chaque année les informations sur les statistiques des accidents, leur interprétation et les mesures prises. Chaque système de sécurité au travail prévoit des formations complètes du personnel. La Poste mise également sur la réalité virtuelle à l'avenir pour la formation des spécialistes, du personnel et des supérieurs, ce qui lui permet de répondre aux besoins du moment en toute flexibilité et sur le court terme, dans la mesure où les contenus des formations peuvent être rapidement adaptés.

Efficacité et résultats

Les chiffres clés essentiels, tels que le nombre d'accidents professionnels pour 100 unités de personnel et le nombre de journées d'absence par accident professionnel, sont analysés au minimum une fois par an. Les résultats sont présentés dans le programme de sécurité de la Poste. Suite à l'introduction de la solution par groupe d'entreprises, un recul significatif du nombre d'accidents professionnels est observé. Les «chutes et faux pas» sont de loin la cause d'accident la plus fréquente, mais des mesures de sensibilisation ciblées se révèlent efficaces. Après un contrôle approfondi et indépendant de la mise en œuvre du système de sécurité au travail par Promotion Santé Suisse, la Poste a obtenu pour la troisième fois consécutive le label «Friendly Work Space».

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 403, section «Gestion de la santé»
- Engagement de la Poste pour le personnel: <https://www.poste.ch/notre-profil/index-thematique/emplois-et-carrieres/monde-du-travail-de-la-poste/engagement-de-la-poste>
- www.friendlyworkspace.ch/fr

Contribution et engagement social

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la Poste a un mandat d'infrastructure, qui est inscrit dans la loi sur la poste du 17 décembre 2010. La Poste est tenue d'exploiter un réseau de filiales couvrant l'ensemble du territoire. Il est par ailleurs obligatoire qu'une filiale offrant la gamme de prestations relevant du service universel soit accessible à une distance raisonnable, autrement dit le trajet pour s'y rendre ne doit pas dépasser 20 minutes pour 90% de la population, l'accessibilité par les transports publics ou à pied étant ici déterminante. La même directive s'applique aux services de paiement, qui doivent quant à eux être accessibles en 30 minutes.

Selon l'article 34 de l'ordonnance sur la Poste, en cas de transfert ou de fermeture d'une filiale, la Poste est tenue d'impliquer les collectivités concernées, selon les modalités décrites ci-dessous. Les agences postales sont également considérées comme des filiales du point de vue du Conseil fédéral. Le service à domicile est reconnu comme une solution de remplacement d'une filiale pour la garantie du service universel.

- Avant de fermer ou de transférer une filiale, la Poste consulte les autorités des communes concernées. Elle s'efforce de parvenir à un accord avec celles-ci.
- En l'absence d'une solution consensuelle, le dossier de décision est alors soumis, avec les prises de position des autorités, à la Commission fédérale de la Poste (PostCom), instance permanente et indépendante mise en place par le Conseil fédéral. La commission évalue l'accès au service universel de la région concernée et émet une recommandation.

- La décision finale revient à la Poste; elle tient notamment compte du résultat de la consultation et de la recommandation de la Commission. La Poste est par ailleurs tenue de recenser le développement du service universel et de le signaler aux autorités de régulation.

Les engagements d'ordre social sont ancrés dans la stratégie Corporate Responsibility de la Poste dans le champ d'action «Citoyenneté d'entreprise». Dans le cadre d'activités de ce type, la Poste affecte de manière ciblée une partie de ses ressources aux causes sociales et d'utilité publique. Un concept-cadre élaboré en 2017 contribue à ancrer et coordonner de façon cohérente ces divers engagements. Par ce biais, et grâce au recours aux compétences clés de la Poste, le potentiel d'impact de ces engagements sociaux peut être exploité plus efficacement.

Efficacité et résultats

La Poste possède une longue tradition d'engagement social. Elle propose notamment des prestations logistiques gratuites pour l'opération de distribution «2 x Noël» de la Croix-Rouge suisse et assure ainsi l'acheminement de cadeaux de Noël aux personnes dans le besoin. La Poste s'engage également pour la culture et soutient des artistes suisses en développant sa propre collection d'art. Les fondations et projets évoluant dans un contexte social ou historique et culturel, ou se concentrant sur le travail en faveur des jeunes, bénéficient du soutien de la Poste grâce au fonds en timbres ou à l'émission de timbres avec surtaxe. Toutes ces mesures contribuent à donner une meilleure visibilité aux actions menées et à donner une image attractive de la Poste en tant qu'employeur.

Références et documents complémentaires:

- Prise de position de la Poste sur la nouvelle législation postale: www.post.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/positionspapier-postorganisationsgesetz-2011.pdf
- Prise de position de la Poste «Service public pour la Suisse: le mandat de service universel de la Poste»: <https://www.post.ch/fr/notre-profil/themes/positions-officielles/un-service-universel-performant>
- Stratégie de CR: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>

Climat et énergie, polluants atmosphériques et émissions sonores

Les objectifs climatiques et énergétiques découlent de la stratégie, des orientations stratégiques et des objectifs. Au niveau du groupe, la section Corporate Responsibility (CR) est en charge de la gestion de la durabilité écologique, c'est-à-dire de la coordination et de la mise en œuvre de la stratégie CR du groupe dans le champ d'action climat et énergie. En collaboration avec le comité spécialisé Développement durable et des groupes spécialisés ciblés, des mesures répondant à la stratégie de CR sont élaborées et mises en œuvre, puis soumises à un contrôle d'efficacité. Le comité spécialisé Développement durable regroupe des membres de la direction de chacune des unités d'affaires et de fonction; le groupe spécialisé Climat et énergie réunit des membres de chaque unité du groupe travaillant au niveau opérationnel.

Les unités peuvent adresser des demandes de soutien financier pour des projets pilotes et projets phares au comité de la Direction du groupe Innovation, nouvelles activités et développement durable. En outre, les fonds issus de la redistribution de la taxe sur le CO₂ sont investis à des fins spécifiées dans la protection du climat. En 2016, le réseau des ambassadeurs et ambassadrices du développement durable a également été créé et permet de mettre à l'ordre du jour des thèmes en lien avec la Corporate Responsibility, d'en débattre et de donner des impulsions. Cette communauté vivante ouverte à l'ensemble du personnel jouit d'une grande popularité. Tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices ont la possibilité de transmettre leurs idées personnelles en vue d'améliorer le bilan écologique et social de la Poste par le biais de la Gestion de l'innovation. Par ailleurs, les systèmes de gestion des unités opérationnelles Immobilier, PostLogistics et Swiss Post Solutions sont certifiés ISO 14001 et ainsi soumis à un devoir d'amélioration continue.

Efficacité et résultats

L'objectif climatique de la Poste s'inscrit dans une perspective à long terme et s'aligne sur les efforts visant à contenir le réchauffement global d'ici à 2100 bien en dessous de 2° Celsius par rapport aux niveaux de l'ère pré-industrielle. La Poste assume ainsi sa responsabilité en tant qu'entreprise: elle contribue à réduire les émissions de CO₂ pour la société et l'environnement et à atténuer le changement climatique. En outre, elle souhaite anticiper les risques liés aux changements climatiques futurs

et exploiter les opportunités qui se présentent dans ce domaine. En mettant l'accent sur les objectifs prioritaires suivants en matière de réduction des émissions de CO₂, la Poste assure son succès commercial à long terme: sobriété énergétique, efficacité énergétique, substitution (des sources d'énergies fossiles) et compensation des émissions de CO₂.

L'objectif du groupe d'améliorer l'efficacité en matière de CO₂ de 25% d'ici à 2020 (année de base 2010) a été défini dans la stratégie de Corporate Responsibility 2017–2020 et sa réalisation est en bonne voie.

Pour la deuxième fois d'affilée, la Poste a reçu le Gold Award de l'IPC Environmental Measurement and Monitoring System pour sa gestion stratégique ainsi que pour sa mise en œuvre opérationnelle dans le champ d'action climat et énergie. Elle a une nouvelle fois amélioré son Carbon Management Proficiency Score en 2017 et continue ainsi de figurer parmi les meilleures entreprises postales du monde.

Concernant le CDP Supply Chain Rating, la Poste a obtenu en 2017 le troisième meilleur statut possible, soit «B». Seulement 6% de l'ensemble des entreprises interrogées atteignent ce niveau. Selon CDP, la Poste mène une «action coordonnée ancrée dans la gestion sur les questions touchant au changement climatique».

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2017, chapitre «Responsabilité», pages 57–62
- Rapport financier 2017, chapitre «Stratégie de transformation», pages 16–22
- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 305
- Protection de l'environnement et du climat:
<https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite> → Pour l'environnement

Conformité, protection des données et de l'information

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

Le portefeuille de compliance est le résultat d'une analyse complète et périodique des risques découlant de la violation des interdictions et des obligations. Le portefeuille comprend actuellement les thèmes de la protection des données et des informations, de la lutte contre la corruption, du droit des marchés publics, du droit des cartels et du droit postal. Pour chaque thème du portefeuille de compliance, des programmes sont élaborés, dans lesquels sont définies les mesures préventives nécessaires pour réduire autant que possible les risques de violation de normes et de prescriptions. Communiquer de façon compréhensible et posséder une formation ciblée sur chaque thème constituent les éléments centraux de ces mesures. Les programmes de compliance sont régulièrement contrôlés pour s'assurer de leur efficacité et adaptés.

Après l'introduction du système de compliance remanié en 2017, la surveillance s'opère actuellement dans le cadre d'un échange constant avec l'ensemble des unités concernées et de la mise en œuvre des processus. Des audits réguliers de l'ensemble des unités du groupe sont suggérés pour l'avenir. Les unités exposées sont par ailleurs certifiées ISO 9001 et ISO 14001 et sont de ce fait soumises à un contrôle externe au moins une fois par an.

Les formations, étendues et récurrentes, sous forme d'e-learning, y compris les contrôles des connaissances sur le thème de la conformité pour les membres de l'encadrement, sont déjà réalisées et obligatoires. Le système de compliance est par ailleurs entièrement documenté sur l'intranet, auquel a accès l'ensemble du personnel. La Direction du groupe et le Conseil d'administration sont informés des avancées deux fois par an par le biais d'un rapport de situation. L'ensemble du personnel et de la clientèle a la possibilité de signaler anonymement des infractions.

La protection des données de la clientèle, des fournisseurs et du personnel est un thème particulièrement important à la Poste. C'est pourquoi elle a mis en place une organisation de protection des données de grande envergure chargée de garantir le respect des lois applicables et des dispositions internes. Conformément à la loi sur la protection des données, la Poste a nommé une conseillère à la protection des données en entreprise, qui édicte les prescriptions en matière de protection des données, contrôle leur respect en collaboration avec les responsables de la protection des données des unités et émet des recommandations sur les mesures d'amélioration à prendre.

Efficacité et résultats

L'efficacité du système de gestion de la compliance est contrôlée régulièrement et les adaptations nécessaires sont effectuées. Aucune procédure en lien avec la violation des règles de protection des données n'a été ouverte contre la Poste en 2017.

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2017, section «Compliance», page 56
- Factsheet Compliance: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/responsabilite/notre-ambition>
- Bureau de communication anonyme de la Poste: www.poste-courage.ch
- Code de conduite Poste:
<https://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr>

Normes spécifiques à un enjeu

200 Informations économiques

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

GRI 201: Performance économique

201-1: Valeur économique directe générée et distribuée

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 201, sections «Résultat financier» et «Répartition de la valeur ajoutée»

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

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

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

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2017, chapitre «Responsabilité», pages 57–62

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

L'institution de prévoyance propre au groupe, à savoir la Caisse de pensions Poste (CP Poste) assure 43 600 collaborateurs et collaboratrices de l'entreprise en Suisse et verse annuellement 740 millions de francs de rentes à 29 600 bénéficiaires. Fin 2017, son degré de couverture était légèrement supérieur à 100%.

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

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

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Prévoyance en faveur du personnel», page 99
- Rapport financier 2017, chapitre «État de la couverture», page 103
- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 201 «Caisse de pensions»

- Les droits et obligations des bénéficiaires de la Caisse de pensions de la Poste et de l'employeur sont définis par le Règlement de prévoyance: <https://www.pkpost.ch/data/docs/fr/1518/PKPost-VSR-fr-def-20130528.pdf?v=1.0>

201-4: Aide financière publique

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Indemnisation par l'État», page 95

GRI 202 Présence sur le marché

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

Les principaux sites d'activité se trouvent en Suisse (85% du personnel). Plus de 95% du personnel est employé dans le cadre de rapports de travail couverts par les articles 319 et suivants du code suisse des obligations, sur la base d'une convention collective de travail contenant des fourchettes des salaires contraignantes pour chaque échelon. L'égalité entre les sexes est ainsi prescrite, de même que l'interdiction d'embaucher du personnel en dessous du salaire minimal applicable. En raison du partenariat social, la Poste est tenue de mener des négociations avec les syndicats signataires syndicom et transfair sur les conditions-cadres régissant les relations entre l'entreprise et le personnel.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 102, section «Rapports de travail»
- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 202

GRI 205: Lutte contre la corruption

Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption

En principe, le risque de corruption n'est pas considéré comme particulièrement élevé dans l'activité postale. La vente et l'approvisionnement sont notamment considérés comme des domaines exposés.

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

La Poste s'est dotée d'un règlement contraignant sur l'acceptation et le don de cadeaux et d'autres avantages. Ces règles sont communiquées. Le personnel occupant des fonctions exposées suit une formation approfondie. Des processus définis existent pour accorder des exceptions.

205-3: Cas avérés de corruption et mesures prises

Il n'y a aucun cas connu.

GRI 206 Comportement anticoncurrentiel

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

En décembre 2017, la Commission de la concurrence a infligé à la Poste une amende de 22,6 millions de francs au motif qu'elle aurait consenti des rabais illicites du point de vue du droit des cartels à de grands clients de 2009 à 2014. La Poste rejette les reproches formulés à son encontre et considère qu'une sanction est injustifiée. Elle conteste la décision devant le Tribunal administratif fédéral. Une autre procédure a été classée sans suite en 2017.

Références et documents complémentaires:

- Communiqué de presse de la Poste: <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/medias/communiqués-de-presse/2017/la-poste-conteste-les-reproches-de-la-comco>

300 Information environnementale

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

GRI 302 Énergie

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

La Poste a principalement recours à de l'énergie achetée provenant d'une production extérieure. La consommation d'énergie a reculé de 4% pendant l'exercice sous revue, et se porte désormais à 887 gigawattheures. Cette consommation est principalement composée des carburants, dont la proportion s'élève à 74%, suivis de l'électricité (17%) et des combustibles (9%).

La part des énergies renouvelables pour les combustibles et les carburants atteint 19,6%, l'ensemble de la flotte des véhicules de distribution à deux et trois roues étant alimentée par du courant électrique provenant de sources renouvelables et tous les véhicules à gaz dans la distribution fonctionnant à 100% au biogaz. Depuis 2008 déjà, l'électricité provient de sources d'énergie renouvelables certifiées depuis 2016, 10% de cette électricité provient du courant vert de qualité certifié «naturemade star», produit par le parc éolien de Mont-Crosin, dans le Jura suisse, ainsi que par diverses fermes, petites entreprises et petites centrales hydrauliques écologiques dans toute la Suisse. Les 90% restants sont 100% certifiés «naturemade basic».

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 302

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

Les besoins énergétiques en dehors de la Poste proviennent principalement des transports de marchandises par des sous-traitants et des biens-fonds en location. Ils se sont élevés à 567 gigawattheures sur l'exercice, ce qui correspond à une diminution de 3%.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 302

302-3: Intensité énergétique

L'efficacité énergétique (qui est la notion contraire de l'intensité énergétique) a pu être améliorée de 29,6% depuis 2006. La Poste a ainsi déjà dépassé l'objectif de 25% d'ici fin 2020 assigné par la Confédération aux entreprises liées à la Confédération dans le cadre de l'initiative «Exemplarité énergétique de la confédération».

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 302

302-4: Réduction de la consommation énergétique

La Poste a décidé dès 2010 d'investir les fonds provenant de la redistribution de la taxe sur le CO₂ appliquée aux combustibles dans la protection du climat et dans des mesures d'efficacité énergétique dans le cadre du programme «pro clima: nous sommes passés à l'action»: en 2017, plus de 2 millions de francs ont été alloués à des mesures comme les bus électriques et hybrides, les véhicules de livraison électriques, le biogaz, le biodiesel, le remplacement des chauffages alimentés par des énergies fossiles, l'éclairage LED, des mesures de sensibilisation et bien plus encore.

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

- Programmes d'optimisation énergétique des bâtiments: Pour réaliser des économies d'énergie au niveau des bâtiments, la Poste mise sur des technologies respectueuses des ressources et de l'environnement par le biais de serveurs, d'ordinateurs, de portables et d'écrans à faible consommation et grâce à la mise en place de technologies de virtualisation. Cela a permis de réduire largement la consommation énergétique et le nombre de serveurs, ce qui a fait diminuer les besoins énergétiques et de refroidissement des installations informatiques.
- Recours aux énergies renouvelables dans les bâtiments: Dans ses propres bâtiments en Suisse, la Poste mise sur les combustibles renouvelables et chauffe ses bâtiments avec des pompes à chaleur, dispose de panneaux solaires pour la production d'eau chaude sur les toits, utilise 10% de biogaz dans les bâtiments chauffés au gaz et récupère la chaleur produite par les centres de calcul. Pour les nouveaux appareils de chauffage ou si un assainissement est nécessaire, seuls des appareils fonctionnant avec des sources d'énergie renouvelables entrent en ligne de compte.
- Constructions à haute efficacité énergétique et application des normes énergétiques les plus modernes pour les nouveaux bâtiments en tenant compte des normes MINERGIE, MINERGIE ECO ou DGNB: Le nouveau siège principal de la Poste à Berne-Wankdorf est certifié DGNB et a obtenu le label Platine, la plus haute distinction. Le siège principal de PostFinance est certifié MINERGIE-ECO.
- Recours aux énergies renouvelables: L'électricité est issue à 100% de sources d'énergie renouvelables certifiées «naturemade basic». Au moins 10% de cette électricité proviennent même du courant écologique de qualité certifié «naturemade star». Une grande partie des stations-service détenues par la Poste sont alimentées avec 7% de biodiesel.
- Production d'énergies renouvelables: Sur les toits de ses centres courrier et colis, la Poste exploite quelques-unes des plus grandes installations photovoltaïques de Suisse. Les installations, actuellement au nombre de onze, injectent environ 6 gigawattheures par an d'électricité d'origine solaire dans le réseau public. La performance des installations photovoltaïques de la Poste peut être consultée à tout moment et en temps réel. Douze nouvelles installations sont prévues d'ici 2020.
- Recours au transport ferroviaire pour l'acheminement des lettres et des colis entre les centres de tri: Les conteneurs jaunes sont les pièces maîtresses du transport combiné. Ils se transbordent rapidement et simplement du camion sur le wagon porte-conteneurs, et inversement. Cette solution combinée permet aux partenaires commerciaux d'améliorer leur écobilan et de diminuer leurs coûts de transport, tout en épargnant chaque jour à l'environnement des milliers de kilomètres par camion. Ses 30 camions à double pont pour les gros volumes de fret permettent par ailleurs à la Poste de transporter jusqu'à 50% de marchandises en plus par rapport aux camions ordinaires. Le nombre de trajets et, partant, les émissions rejetées par véhicule et par an, sont ainsi diminués.
- Optimisation des itinéraires et des chargements des véhicules.
- Recours à des véhicules à entraînement alternatif: Environ 45% des véhicules peu gourmands sont d'ores et déjà équipés d'entraînements alternatifs, tels que des moteurs électriques ou à biogaz. L'ensemble de la flotte de véhicules électriques est alimentée en électricité verte produite en Suisse, qui provient intégralement de petites centrales hydrauliques écologiques, d'installations de biomasse, d'installations solaires ou d'éoliennes.
- Formation des conducteurs et des conductrices à la conduite écologique «Eco-Drive».
- Réductions intéressantes valables pour les transports publics proposées aux collaborateurs et collaboratrices de la Poste, qui peuvent ainsi diminuer leur consommation énergétique sur le chemin du travail: ils reçoivent gratuitement l'abonnement demi-tarif et ceux qui préfèrent un abonnement général (AG) obtiennent une remise sur le prix d'achat. Tous les apprentis reçoivent l'AG gratuitement.

- Recours aux transports en commun par les collaborateurs et collaboratrices pour effectuer leurs voyages d'affaires: Pour cela, la Poste met gracieusement à disposition des cartes journalières de parcours. Si l'usage de la voiture est inévitable, les collaborateurs et les collaboratrices ont accès à un parc de voitures particulières. Par ailleurs, les collaborateurs et les collaboratrices de la Poste peuvent utiliser les véhicules de Mobility Carsharing Suisse.
- Encouragement de la Poste pour que ses collaborateurs et collaboratrices se rendent au travail à vélo, notamment par le soutien à l'action Bike to work de Pro Velo. Par ailleurs, plus de 1000 vélos traditionnels ou électriques de PubliBike sont mis gratuitement à leur disposition.

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

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

- Grâce aux emballages écologiques comme le PostPac Eco en carton recyclé et le Dispobox réutilisable, les envois peuvent être emballés tout en ménageant les ressources.
- Grâce aux 85 automates My Post 24 de la Poste, il est possible de retirer ou d'envoyer ses colis et courriers recommandés 24h/24. Cela permet d'améliorer le taux de distribution à la première présentation et évite des trajets supplémentaires. Il est également possible d'utiliser les compartiments des automates comme consignes.
- Les appareils électriques usagés et les capsules de café Nespresso utilisées peuvent être rapportés à la Poste, qui assure leur élimination dans le respect de l'environnement.
- Les services en ligne et l'offre e-finance permettent d'éviter des déplacements, de gagner du temps et d'économiser beaucoup de papier.
- Chez PostFinance, il est possible d'investir dans un fonds de placement durable.
- Dans de nombreuses villes de Suisse, la Poste propose l'offre de partage de vélo PubliBike et agit ainsi pour une mobilité durable et pour la santé. Elle soutient par ailleurs Carvelo2go, la plateforme pour le partage des vélos-cargos électriques.

GRI 305: Émissions

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

Les émissions directes de CO₂ se sont élevées à 188 245 tonnes, ce qui correspond à une diminution de 2%. Les carburants représentent la principale source (93,1%), suivis des combustibles (5,5%) et des émissions fugitives (1,4%).

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 305

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

Les émissions indirectes de CO₂ issues de la consommation électrique se sont élevées à 20 123 tonnes et sont demeurées stables par rapport au niveau de l'année précédente. Elles ont ainsi représenté environ 10% des émissions directes de gaz à effet de serre (GES). L'électricité est issue à 100% de sources d'énergie renouvelables certifiées «naturemade basic». Au moins 10% de cette électricité proviennent même du courant écologique de qualité certifié «naturemade star».

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 305

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

Les autres émissions indirectes de CO₂ se composent principalement d'émissions issues du processus en amont lié aux carburants et à l'énergie, des transports effectués par les sous-traitants et du trafic pendulaire. Elles s'élèvent à 228 182 tonnes, ce qui correspond à peu près à la somme des émissions des champs d'application 1 et 2.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 305

305-4: Intensité des émissions de GES

Les émissions de gaz à effet de serre par rapport à la valeur ajoutée, au produit d'exploitation et au nombre d'emplois sont restées stables sur le dernier exercice. La diminution des émissions a été à peu près contrebalancée par la diminution de la valeur ajoutée, la baisse du produit d'exploitation et le plus faible nombre de postes de travail.

L'efficacité CO₂ mesurée aux prestations de base (p. ex. nombre d'envois, nombre de transactions, fréquentation de la clientèle dans les filiales, kilomètres-voyageurs, mètres carrés) a pu être améliorée de 19% entre 2010 et fin 2017.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 305

305-5: Réduction des émissions de GES

La Poste a décidé dès 2010 d'investir les fonds provenant de la redistribution de la taxe sur le CO₂ appliquée aux combustibles dans la protection du climat et dans des mesures d'efficacité énergétique dans le cadre du programme «pro clima: nous sommes passés à l'action»: en 2017, plus de 2 millions de francs ont été alloués à des mesures comme les bus électriques et hybrides, les véhicules de livraison électriques, le biogaz, le biodiesel, le remplacement des chauffages alimentés par des énergies fossiles, l'éclairage LED, des mesures de sensibilisation et bien plus encore. Les mesures de réduction de la consommation énergétique ont pleinement contribué à la diminution des émissions de gaz à effet de serre. Toutes les lettres adressées du service intérieur et les envois PromoPost sont par ailleurs acheminés sans impact pour le climat. La Poste prend en charge les suppléments «pro clima» visant à compenser les émissions de CO₂ et les investit notamment dans un projet de compensation propre à la Poste en Suisse.

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

Les émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone proviennent principalement des agents réfrigérants des systèmes de climatisation. Elles sont en recul depuis plusieurs années.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 305

305-7: Émissions d'oxydes d'azote (NO_x), d'oxydes de soufre (SO_x) et autres émissions atmosphériques significatives

En utilisant des véhicules qui respectent les normes d'émission les plus modernes et du mazout pauvre en soufre, la Poste s'efforce de réduire ses émissions d'oxydes d'azote (NO_x), d'oxydes de soufre (SO_x) et ses autres émissions atmosphériques significatives. Les émissions de polluants atmosphériques de la Poste sont en diminution depuis 2010.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 305

GRI 308: Évaluation environnementale des fournisseurs

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

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

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

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

Tous les fournisseurs d'importance stratégique seront contrôlés d'ici 2020 selon des critères environnementaux dans le cadre d'EcoVadis. Actuellement, 48 fournisseurs sont en cours d'examen avec EcoVadis. Les résultats provisoires disponibles à l'heure actuelle se situent à un niveau réjouissant, supérieur à l'indice de référence d'EcoVadis.

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

400: Information sociale

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

GRI 401: Emploi

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

Il n'a pas été effectué de répartition par groupe d'âge, sexe et région, ce niveau de détail étant jugé non pertinent pour la Poste: le rapport de la Poste concerne la «région Suisse». Les répartitions par sexe et par groupe d'âge ne sont pas communiquées.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 401, section «Fluctuation du personnel et départs»

401-3: Congé parental

L'ensemble des collaborateurs et des collaboratrices ont de façon générale droit à un congé parental en cas de naissance ou d'adoption. Une fois la durée contractuelle écoulée, les collaborateurs et les collaboratrices concernés peuvent reprendre leur poste.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 401 «Congé parental»

GRI 402: Relations employés/direction

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

En raison du partenariat social, la Poste est tenue de mener des négociations avec les syndicats syndicom et transfair sur les conditions-cadres régissant les relations entre l'entreprise et le personnel. Les bases légales de la législation sur le travail applicables au personnel de la Poste se fondent sur le droit suisse des obligations (en lien avec la loi sur le travail ou la loi sur la durée du travail pour CarPostal). La majeure partie des employés sont couverts par une des dix conventions collectives de travail (CCT).

Avec ses partenaires sociaux, la Poste s'efforce de trouver des solutions d'avenir en tenant compte de l'intérêt de la clientèle, du personnel et de l'entreprise. Au cours des deux dernières années, une importante partie des conventions collectives de travail ont été renégociées et sont entrées en vigueur. Les périodes minimales de préavis se conforment au code suisse des obligations.

GRI 403: Santé et sécurité au travail

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

Conformément à la loi sur la participation, sur tous les sites comptant au moins 50 collaborateurs et collaboratrices, des commissions du personnel qui traitent notamment des thèmes de la sécurité au travail et de la protection de la santé peuvent être constituées à la demande du personnel. Il est également possible de former des commissions du personnel sur les sites comptant moins de 50 collaborateurs et collaboratrices. Des commissions du personnel de ce type existent sur plus de 50 sites à travers la Suisse. Chaque unité du groupe a par ailleurs désigné au moins une personne de contact spécifique, à laquelle le personnel peut s'adresser à tout moment pour être conseillé et poser des questions sur le thème de la sécurité au travail et pendant les loisirs. Environ 25% du personnel est représenté par les commissions du personnel.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 403

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

L'ensemble des informations touchant à ces sujets sont relevées et centralisées dans un système de déclaration et de rapport puis compilées dans un rapport annuel. Suite à l'introduction de la solution par groupe d'entreprises, un recul significatif du nombre d'accidents professionnels est observé. Les «chutes et faux pas» sont de loin la cause d'accident la plus fréquente, les extrémités étant particulièrement touchées. Des mesures de sensibilisation ciblées se révèlent efficaces. Une attention particulière est portée au service de distribution, dans la mesure où c'est là que les accidents sont les plus fréquents.

Références et documents complémentaires:

– Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 403

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

Une solution par groupe d'entreprises aide les différentes unités de la Poste, en tant que guide et instrument de mise en œuvre, à remplir les exigences en matière de santé et sécurité au travail. Cela doit permettre de diminuer systématiquement le nombre d'accidents et de maladies professionnelles. La sécurité au travail et la protection de la santé sont institutionnalisées dans une directive technique interne pour l'ensemble du groupe. Cette solution par groupe d'entreprises a fait l'objet d'une concertation avec les représentants des syndicats au moment de son introduction en 2011 et de la restructuration de 2014. La concertation a lieu tous les ans depuis le renouvellement de la certification en 2017. Par ailleurs, les thèmes concernant la sécurité au travail et la protection de la santé sont abordés

avec les syndicats lors des réunions des commissions spécialisées qui existent au niveau du groupe, au sein de PostFinance, CarPostal, PostMail, PostLogistics et RéseauPostal et qui se réunissent deux à quatre fois par an.

GRI 404: Formation et éducation

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

En 2017, au total 2106 personnes étaient en apprentissage à la Poste dans quinze professions différentes, ce qui représente 5,7% de son effectif total en Suisse. La Poste fait ainsi partie des plus grandes entreprises formatrices du pays. Environ 750 apprentis et apprenties ont achevé avec succès leur formation professionnelle initiale en 2017. Le taux de réussite aux examens de fin d'apprentissage a atteint 98,6%, et de tous ces jeunes professionnels frais émoulus, trois sur cinq ont été engagés par la Poste. Celle-ci a en outre permis à 25 jeunes diplômés et diplômées de hautes écoles d'entrer dans la vie professionnelle à la faveur de son programme Trainee. Le début des apprentissages 2018 sera l'occasion pour la Poste d'introduire le nouveau métier d'opérateur/opératrice en informatique.

Le programme d'innovation PostVenture de la Poste consiste en une recherche ciblée de nouvelles idées susceptibles de lui permettre d'étendre son offre dans ses axes de développement stratégiques. Pour ce faire, elle engage un partenariat avec de jeunes talents et des personnes à l'esprit entrepreneurial souhaitant conquérir le marché avec leurs nouveaux modèles commerciaux et les aide à concrétiser leurs projets passionnants avec des experts.

Il n'y a pas de données précises du nombre d'heures de formation et de perfectionnement disponibles pour l'ensemble du personnel, dans la mesure où la gestion des activités de formation est actuellement traitée de façon non exhaustive et dans plusieurs systèmes différents.

Références et documents complémentaires:

- <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/medias/communiqués-de-presse/2017/la-poste-s-engage-pour-la-formation-initiale>
- <https://lehrstellen.post.ch/fr>
- <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/innovation/postventure>

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

Le personnel a à tout moment la possibilité de s'adresser au centre carrière pour effectuer un bilan de situation professionnel, établir un plan de perfectionnement et de carrière ou encore se réorienter professionnellement. La transformation numérique modifie par ailleurs les exigences envers les compétences du personnel. Pour que chaque collaborateur et chaque collaboratrice puissent être préparés à cette évolution et accompagnés dans cette transformation, la Poste a mis en place un groupe de travail qui coordonne et initie des mesures de développement des compétences numériques.

Références et documents complémentaires:

- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 404, section «Centre de carrière»

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

La très large majorité du personnel avec rétribution mensuelle est convié à un entretien annuel destiné à l'évaluation des performances et au développement du collaborateur. Font exception les membres du personnel dont le taux d'occupation n'atteint pas 20% à 40%, selon les conventions collectives de travail.

Un entretien personnel est réalisé avec chaque collaborateur et collaboratrice une fois par an. Il est obligatoire pour les supérieurs. Environ 66% de l'ensemble des membres du personnel ont un entretien de négociation des objectifs (environ 41 000 collaborateurs et collaboratrices). Le reste du personnel, en raison de son taux d'occupation plus faible, est convié à un «entretien de conduite». Les nouveaux collaborateurs et nouvelles collaboratrices participent à un entretien pendant la période d'essai.

GRI 405: Diversité et égalité des chances

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

Références et documents complémentaires:

- Rapport financier 2017, chapitre «Gouvernance d'entreprise», pages 61–73
- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 102, section «Répartition des sexes»
- Chiffres clés du rapport annuel 2017, onglet 405

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

En 2017, la Poste a réalisé une analyse complète de l'égalité salariale et sa participation au Dialogue sur l'égalité des salaires a été fructueuse. Le résultat n'était pas disponible à la finalisation de ce rapport.

GRI 406: Lutte contre la discrimination

406-1: Cas de discrimination et mesures correctives prises

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

Pendant l'année sous revue, plus de 70 collaborateurs et collaboratrices se sont adressés au Service social Poste en raison de tensions sur le lieu de travail. Pour régler les conflits, des entretiens, des médiations ou des audits orientés sur la recherche de solution ont été menés avec les personnes impliquées. Dans l'ensemble, le conseil social a reçu huit plaintes concrètes visant des collègues de travail. L'établissement détaillé des faits a permis de prendre des mesures concrètes et, là où cela a été possible, de rechercher des solutions consensuelles.

GRI 407: Liberté syndicale et négociation collective

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

En signant le code éthique et social, les fournisseurs de la Poste s'engagent à protéger les droits des collaborateurs et des collaboratrices, ce qui comprend la liberté syndicale et la protection du droit syndical. Le risque de violation de la liberté d'association, de travail des enfants (408) ou de travail forcé ou obligatoire (409) est jugé faible, exception faite de l'industrie textile. Dans l'industrie textile, la production se déroule à 85% en Europe et tous les fournisseurs s'engagent à préserver la liberté syndicale.

Quinze pour cent de la production a lieu en Chine, où il n'existe pas de liberté syndicale généralisée. On y trouve des représentations des travailleurs internes chez les fournisseurs de la Poste. La production en Chine diminuera cependant de façon significative en 2018.

GRI 408: Travail des enfants

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

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

GRI 409: Travail forcé ou obligatoire

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

Aucun risque significatif n'a été identifié sur les sites d'activité de la Poste. Concernant les fournisseurs, le risque n'existe que dans les groupes de marchandises du secteur informatique. Les fournisseurs qui en font partie sont tous sans exception membres de la Responsible Business Alliance qui contrôle le respect de conditions de travail équitables, notamment par des audits pour les entreprises membres.

GRI 412: Évaluation des droits de l'homme

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

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

GRI 413: Communautés locales

413-1: Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement

En tant qu'entreprise fournissant essentiellement des services, la Poste a un faible impact sur les communautés locales au-delà des interactions variées déjà existantes avec le personnel et la clientèle. Dans le cadre des évolutions actuelles du réseau postal, l'ensemble des communes concernées sont impliquées dans un large dialogue, afin de trouver la meilleure solution pour la desserte postale dans une région donnée. Par ailleurs, en cas de restructuration concernant plus de 30 emplois, une procédure de consultation est mise en place auprès du personnel et des cantons.

13-2: Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales

Le développement du réseau de filiales de la Poste a une influence sur les communautés locales. C'est pourquoi, dans chaque cas, la Poste mène en amont des entretiens approfondis avec les cantons, les communes et les parties prenantes pertinentes. Cela lui permet d'associer les parties concernées de façon proactive dans le développement du réseau et de réduire autant que possible les éventuelles conséquences négatives.

Références et documents complémentaires:

- Rapport de gestion 2017, chapitre «Évolution de l'activité RéseauPostal», pages 37–40
- <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/medias/communiques-de-presse/2016/la-poste-developpe-le-reseau-du-futur>
- <https://www.poste.ch/notre-profil/entreprise/medias/changements-dans-le-reseau-postal>
- <https://www.poste.ch/notre-profil/themes/reseau-postal-du-futur>

GRI 414: Évaluation sociale des fournisseurs

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

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

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

Les 300 fournisseurs principaux du point de vue stratégique seront contrôlés d'ici 2020 selon des critères sociaux dans le cadre d'EcoVadis.

Aucun impact négatif majeur concret n'est connu. Il n'a donc pas été nécessaire de prendre des mesures spécifiques avec certains fournisseurs sur l'exercice concerné. Si des mesures s'avéraient nécessaires à l'avenir, elles seraient définies et accompagnées par des Corrective Action Plans dans le cadre d'EcoVadis.

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

GRI 418: Confidentialité des données des clients

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

Aucune procédure en lien avec la violation des règles de protection des données n'a été ouverte contre la Poste en 2017.

Références et documents complémentaires:

- Code de conduite Poste:
<https://www.poste.ch/-/media/post/ueber-uns/dokumente/verhaltenskodex.pdf?la=fr>
- Bureau de communication anonyme de la Poste: www.poste-courage.ch

GRI 419: Conformité socio-économique

419-1: Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques

En décembre 2017, la Commission de la concurrence a infligé à la Poste une amende de 22,6 millions de francs au motif qu'elle aurait consenti des rabais illicites du point de vue du droit des cartels à de grands clients de 2009 à 2014. La Poste rejette les reproches formulés à son encontre et considère qu'une sanction est injustifiée. Elle conteste la décision devant le Tribunal administratif fédéral.

Impressum et contact

Édition

La Poste Suisse SA
Wankdorfallee 4
Case postale
3030 Berne
Suisse

Téléphone: +41 58 338 11 11
Contact médias: +41 58 338 13 07
www.poste.ch/responsabilite

Pour toute question sur le rapport GRI: responsabilite@poste.ch

La Poste Suisse SA
Wankdorfallee 4
Case postale
3030 Berne
Suisse

Téléphone: +41 58 338 11 11
www.poste.ch

