

20 23

**Diamo oggi il nostro
contributo alla Svizzera
sostenibile di domani**

Rapporto non finanziario
2023





Panoramica

Prefazione	1
Intervista	2
Eventi importanti	4
Settori d'intervento	6



Rapporto non finanziario

Corporate Responsibility	10
Governance	14
Ambiente	21
Creazione di valore	
Clienti	30
Personale	38
Acquisti	50
Valore aggiunto per l'economia e la società	53
Cifre	57
Appendice	65

Gentili Signore e Signori,

da 175 anni la Posta è un'istituzione che unisce il paese ed eroga prestazioni del servizio pubblico su incarico della Confederazione, forte di un'identità che la spinge ad agire oggi per il domani, per il bene delle generazioni future e a favore di uno sviluppo sostenibile per l'ambiente e la società. La Posta intende essere, inoltre, un modello da seguire e per questo punta a offrire al mondo dell'imprenditoria, alla popolazione elvetica e agli enti statali prodotti innovativi e di qualità. Garantendo a tutte le persone in Svizzera la possibilità di accedere ai servizi postali, l'azienda dà un contributo importante alla crescita del paese.

In questo ambito ci assumiamo la nostra responsabilità aziendale nell'ottica di favorire un adeguato equilibrio tra successo economico, operato rispettoso dell'ambiente e dell'ecologia e impegno per il bene comune e la società. In qualità di membro dell'iniziativa «Global Compact» delle Nazioni Unite ci impegniamo, inoltre, per l'attuazione di una gestione aziendale responsabile.¹

Nel quadro della strategia «Posta di domani» poniamo l'accento sulla Corporate Responsibility (CR)², con cui intendiamo contribuire in modo significativo allo sviluppo sostenibile del paese rispondendo degli effetti diretti e indiretti della nostra attività commerciale sull'ambiente e sulla società.

Nel 2023 abbiamo sviluppato la Corporate Responsibility Governance, con gli opportuni adeguamenti, affidandone la gestione a livello del Consiglio di amministrazione alla nuova commissione «People, Sustainability & Governance» (CCdA GPC). Da responsabile Servizi di mobilità nonché membro della Direzione del gruppo fungo da referente CR in tale sede.

Per attuare la nostra strategia di CR operiamo a cinque livelli: riduciamo gli effetti indesiderati della nostra attività commerciale sull'ambiente, rivolgendo particolare attenzione agli ambiti del clima e dell'energia; sfruttiamo le potenzialità del mercato sviluppando e offrendo soluzioni clienti rispettose delle risorse e socialmente responsabili; agiamo sul mercato occupazionale in qualità di datore di lavoro socialmente responsabile; effettuiamo acquisti responsabili, tenendo conto nella relativa organizzazione degli aspetti legati alla sostenibilità e, in ultimo, ma non meno importante, creiamo valore aggiunto economico e sociale per la Svizzera, anche su scala regionale, non solo nel nostro settore d'attività principale, ma anche in nuovi campi digitali.

Da 30 anni la comunità scientifica è consapevole della necessità di ridurre le emissioni di CO₂. Noi della Posta diamo un contributo importante in tal senso e questo mi riempie d'orgoglio!



Christian Plüss

Responsabile Servizi di mobilità, membro della Direzione del gruppo
delegato della Direzione del gruppo per la Corporate Responsibility



La volontà di agire oggi per il domani è un tratto distintivo della nostra identità.

Christian Plüss
Delegato della Direzione del gruppo
per la Corporate Responsibility

¹ GRI 2-28 Adesione ad associazioni

² GRI 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile

Intervista a Vivien Büchler-Bezzola e Stefan Bojanic

La sostenibilità fa parte dell'identità della Posta

Il principale settore d'intervento in cui si concentrano le attività attuali dell'unità Corporate Responsibility (CR) della Posta è quello ambientale, con particolare attenzione agli ambiti del clima e dell'energia. Nell'intervista che segue, i co-responsabili Vivien Büchler-Bezzola e Stefan Bojanic parlano del periodo strategico in corso e formulano una previsione per quello futuro.



La Posta si assume le proprie responsabilità in campo ambientale e adotta misure specifiche di tutela del clima. Quali obiettivi persegue concretamente?

Vivien Büchler-Bezzola: A partire dal 2040 intendiamo raggiungere il net zero, ossia l'azzeramento delle emissioni nette, impegnandoci da qui ad allora a ridurre di almeno il 90% i gas serra (GHG) che produciamo. Uno degli interventi principali su cui puntiamo per conseguire questo obiettivo ambizioso è l'elettificazione del parco veicoli aziendale, che ci consente già oggi di evitare circa 9700 tonnellate di emissioni di CO₂ ogni anno. Nonostante i molteplici provvedimenti

messi in campo, dal 2040 ci sarà un 10% circa di emissioni residue che non potremo evitare e, per questo, investiamo fin d'ora nella rimozione e nello stoccaggio di CO₂. Net zero significa che nel 2040 la nostra azienda nel suo complesso non produrrà più emissioni di gas serra e, come tutte le imprese attive su questo fronte, dovrà contribuire a gestire le emissioni inevitabili.

La gestione responsabile delle risorse è oggi una delle priorità del management aziendale. Lo sarà anche in futuro?

Stefan Bojanic: Le aspettative e le esigenze della società cambiano continuamente e la Posta, da sempre, cresce di pari passo con le necessità, le sfide e le possibilità del suo tempo. Per rendere l'azienda sempre più a misura di futuro dobbiamo quindi ragionare sistematicamente nell'ottica della sostenibi-



Nel 2023 il nostro obiettivo climatico è stato approvato dalla Science Based Targets initiative.

Vivien Büchler-Bezzola
Co-responsabile Corporate
Responsibility

lità, integrandone in modo ancor più deciso i tre aspetti – economico, sociale ed ecologico – nella strategia aziendale e assicurando che a tutti i livelli del management vengano prese decisioni sostenibili. Inoltre dobbiamo far conoscere con trasparenza le attività intraprese in questo campo, ad esempio attraverso il presente rapporto che riferisce in merito ai temi di maggiore rilevanza per la Posta.

Quali saranno i prossimi passi nel campo della Corporate Responsibility?

Vivien Büchler-Bezzola: Il nostro obiettivo è generare il miglior impatto possibile sulla società cercando di conciliare performance economica, operato rispettoso dell'ambiente e dell'ecologia e responsabilità sociale. Considerare questi tre aspetti nel loro insieme e non singolarmente è fondamentale anche per garantire la sopravvivenza della Posta e il suo successo nel tempo, scongiurando il rischio di lasciarsi sfuggire preziose opportunità per l'azienda e i suoi stakeholder. Per questo perseguiamo da sempre obiettivi finanziari e non finanziari, e in futuro intendiamo continuare a farlo in modo ancora più consapevole. La sostenibilità è stata, è e sarà sempre parte integrante della nostra identità. Da azienda parastatale non dobbiamo solo soddisfare le aspettative e le esigenze della società, ma vogliamo anche dare l'esempio, dimostrando che senza il nostro contributo la Svizzera sarebbe un paese meno sostenibile.

Il periodo strategico in corso si concluderà nel 2024. Quali sono le priorità per i prossimi anni?

Stefan Bojanic: La Corporate Responsibility avrà un ruolo chiave anche nella strategia per il quadriennio 2025–2028, attualmente in fase di elaborazione. Analizzando i progetti conclusi, valutando le misure in corso e verificando la sostenibilità dei temi fondamentali, emerge sin d'ora con chiarezza che le

questioni ambientali, riferite in particolare a clima ed energia, saranno al centro delle nostre attività, anche a partire dal 2025 e negli anni successivi, così come la nostra responsabilità di datore di lavoro e istituzione di riferimento per il paese. Per rafforzare la Corporate Responsibility come fulcro del nostro operato puntiamo su tre poli di sviluppo: includere la sostenibilità nella strategia e nelle decisioni aziendali, garantire un punto di vista integrato in tutta l'azienda e portare avanti la gestione della performance non finanziaria. Bisogna agire e non semplicemente reagire.



Anche nel 2025 e negli anni successivi le attività legate al clima e all'energia saranno al centro della nostra attenzione.

Stefan Bojanic
Co-responsabile Corporate Responsibility



Eventi importanti



Sigillo di qualità SBTi per l'obiettivo climatico della Posta

La Posta si è prefissata di azzerare le emissioni nette di gas a effetto serra (GHG) entro il 2040. Quest'obiettivo e l'approccio scelto dall'azienda sono stati esaminati dalla Science Based Targets initiative (SBTi) che, approvandoli, ha lanciato un segnale importante per l'attuazione delle diverse misure. La massima priorità è data agli interventi volti a evitare completamente il rilascio di GHG.

→ Pag. 22

Accorpare competenze per l'elettrificazione

Per raggiungere la neutralità climatica per le attività proprie dal 2030 e il net zero entro fine 2040, la Posta deve dotarsi, da qui ad allora, di una flotta di autobus, furgoni e autocarri a trazione elettrica. Per avvicinarsi rapidamente a tale traguardo, è stato istituito il «Centro di competenza Mobilità elettrica».

→ Pag. 25



40 milioni di pacchi viaggiano in elettrico

Nelle città di Zurigo, Berna e Ginevra la Posta recapita tutti gli invii di lettere e pacchi con veicoli elettrici a emissioni zero di sua proprietà. Complessivamente sono circa 40 milioni i pacchi che ogni anno vengono trasportati in tutta la Svizzera con questa modalità ecologica.

→ Pag. 23



Il futuro dell'autopostale è elettrico

Nei Grigioni circolano oggi undici autopostali elettrici ecologici, a dimostrazione che la tecnologia funziona anche nelle aree montane e che i bus silenziosi e confortevoli piacciono, tanto a chi li usa quanto a chi li guida. La flotta di circa 2300 mezzi viene convertita sistematicamente alla trazione elettrica.

→ Pag. 23

Rimuovere le emissioni residue dall'atmosfera

A partire dal 2030 le emissioni che la Posta non riuscirà ancora a evitare verranno rimosse dall'atmosfera e stoccate nel tempo. Al momento ci sono due metodi naturali ritenuti particolarmente efficaci a tale scopo.

→ Pag. 23



Contratti collettivi di lavoro per il settore del recapito

Nel 2023 i principali datori di lavoro ed esponenti del mercato logistico svizzero insieme ai sindacati syndicom e transfair hanno concluso e ratificato le trattative per la stesura di un CCL settoriale per il recapito in Svizzera.

→ Pag. 48

Stesso salario per mansioni equivalenti

La recente analisi sui salari dimostra che, in tutte le unità operative, la differenza salariale non giustificabile si mantiene ben al di sotto della soglia di tolleranza ammessa dalla Confederazione. Un risultato di tutto rispetto, ma la Posta vuole fare ancora di più.

→ Pag. 44

La Posta digitalizza la buca delle lettere gialla

Con «ePost SmartSend» la Posta propone ora anche alle piccole e medie imprese un servizio per inviare fatture e grandi quantità di lettere, in formato cartaceo o digitale, contribuendo alla digitalizzazione dell'economia svizzera.

→ Pag. 33

Digital Innovation Center

Per innovare non basta disporre di know-how tecnologico e conoscenze specialistiche. È per questo che la Posta ha creato il Digital Innovation Center, un team cross-funzionale che assiste le diverse unità operative nello sviluppo di soluzioni digitali in modalità virtuale.

→ Pag. 46

Opportunità per le persone con disabilità

Nell'ambito di un progetto pilota RetePostale offre alle persone con disabilità la possibilità di partecipare al mercato del lavoro generale in 13 filiali e in un Contact Center.

→ Pag. 45



Elezioni e votazioni online

In occasione delle elezioni federali del 2023 è stato utilizzato per la prima volta un sistema di voto con verificabilità completa messo a punto dalla Posta. Ad apprezzare questa scelta è stata soprattutto la Quinta Svizzera: il 60% circa delle svizzere e degli svizzeri all'estero ha espresso, infatti, la propria preferenza in formato elettronico.

→ Pag. 35



Settori d'intervento

Intenzionata a contribuire in modo significativo allo sviluppo sostenibile della Svizzera, la Posta si assume la responsabilità degli effetti diretti e indiretti che la sua attività commerciale produce sui vari gruppi d'interesse e sull'ambiente. Per intervenire in modo efficace si concentra in particolare su cinque settori lungo la catena di creazione del valore.



Ambiente: clima ed energia al centro

La Posta tiene conto dei requisiti regolatori e delle esigenze della clientela e punta a conseguire obiettivi ambiziosi in campo ambientale: il raggiungimento della neutralità climatica per le attività proprie dal 2030 e l'azzeramento delle emissioni nette per l'intera catena di creazione del valore a partire dal 2040.

Ciò significa che, conformemente a quanto stabilito dalla SBTi, da qui al 2030 la Posta ridurrà le emissioni di gas serra (GHG) derivanti dall'attività propria del 42% e quelle lungo la catena di creazione del valore del 25%, eliminando inoltre dall'atmosfera le emissioni residue, provenienti da attività proprie. Entro il 2040 la Posta ridurrà le proprie emissioni di GHG del 90% e rimuoverà dall'atmosfera il 10% di emissioni residue che non possono essere evitate.

Darà la massima priorità agli interventi volti a evitare completamente la produzione di gas a effetto serra e investirà nella transizione verso motori alternativi, nella realizzazione di impianti di riscaldamento che non utilizzano combustibili fossili e nell'impiego di energia elettrica derivante al 100% da fonti rinnovabili svizzere.

Soluzioni clienti sostenibili

La Posta raggiungerà presto i 9 milioni di clienti privati, a cui si affiancano centinaia di migliaia di aziende, dalle piccole imprese alle multinazionali. Per trasformare ogni occasione di contatto in un'esperienza positiva, i prodotti, servizi e punti di accesso vengono progettati tenendo conto in modo specifico del punto di vista della clientela e della crescente domanda di soluzioni ecologiche e socialmente responsabili.

Come strumento per lo sviluppo sostenibile di nuove offerte, nel 2023 l'azienda ha introdotto una bussola della responsabilità, che consente di tenere conto degli aspetti della sostenibilità fin dalle fasi iniziali della progettazione di nuovi prodotti per la clientela.

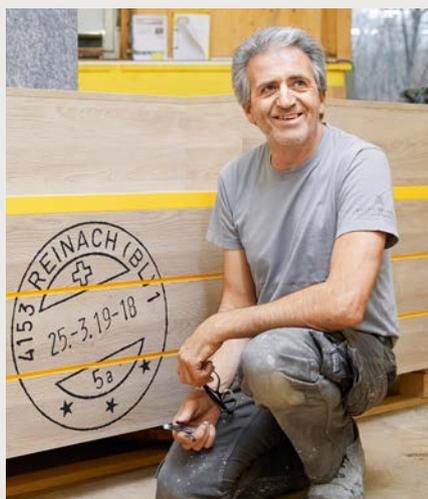
Con il ventaglio di servizi postali e logistici proposti, la Posta funge da anello di congiunzione in un sistema di economia circolare. In collaborazione con vari partner, consolida la propria posizione nel settore della logistica dei ritorni e nel ritiro di materiali riciclabili e, al tempo stesso, ottimizza i processi logistici, di stoccaggio e ritiro contribuendo a ridurre le emissioni di GHG lungo la catena di creazione del valore.

Datore di lavoro socialmente responsabile

La Posta dà lavoro a circa 46'500 collaboratrici e collaboratori che esercitano più di 100 professioni in tutti i Cantoni e in 804 comuni della Svizzera. Per supportare al meglio l'attuazione della strategia «Posta di domani», investe nella cultura aziendale e nello sviluppo dell'idea di gestione e delle competenze manageriali.

La Posta è una delle maggiori aziende di formazione in Svizzera. Per acquisire nuovi talenti offre condizioni d'impiego all'avanguardia e aggiorna costantemente il processo di reclutamento. Al proprio personale mette a disposizione molteplici possibilità di crescita e sviluppo professionale indipendentemente dal sesso, dalla lingua, dall'origine o da altre caratteristiche personali. La Posta non tollera alcun tipo di discriminazione e attribuisce la massima priorità all'inclusione di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori.

È per questo che porta avanti una collaborazione consolidata con i sindacati syndicom e transfair e favorisce il dialogo diretto con il personale attraverso diversi canali.



Acquisti responsabili

Ogni anno la Posta acquista merci e servizi per circa 3 miliardi di franchi, puntando a creare una catena di fornitura equa e rispettosa dell'ambiente, che vada a beneficio di tutte le parti coinvolte.

Nel 2023 ha introdotto un sistema di gestione per la verifica del rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani e questioni ambientali e un processo per l'identificazione dei potenziali rischi legati ai fornitori in tali ambiti. Inoltre, ha rivisto il Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili per rafforzare le collaborazioni con i partner e promuovere lo sviluppo comune di tematiche sociali ed ecologiche.

A partire dall'anno in esame anche i fornitori, le persone coinvolte nella catena di distribuzione e altri gruppi d'interesse possono rivolgersi al centro di segnalazione anonima PostaCoraggio per comunicare in modo anonimo e riservato potenziali violazioni delle norme contenute nel codice, consentendo così di adottare misure ad hoc per impedire tali eventi e arginarne le conseguenze.



Valore aggiunto per l'economia e la società

Con le sue prestazioni e offerte, la Posta contribuisce significativamente al buon funzionamento della vita quotidiana e dell'economia in Svizzera.

Sull'intero territorio nazionale, in tutte le regioni linguistiche e in particolare nelle aree rurali la Posta è un datore di lavoro importante: delle circa 46'000 persone che prestano servizio in azienda, all'incirca 15'000 lavorano in regioni periferiche.

La Posta mette a disposizione della popolazione e dell'economia svizzera la rete di punti di accesso più capillare d'Europa, che ne conta ben 4963. Nelle regioni periferiche l'azienda non garantisce solo l'accesso ai servizi postali e del traffico dei pagamenti, ma anche al trasporto pubblico. Oltre a dedicarsi con impegno e determinazione alla fornitura di un servizio pubblico universale, la Posta mette le sue competenze anche al servizio di temi sociali di rilevanza nazionale e locale.

Fatti e cifre

Con

6917

veicoli elettrici a tre e quattro ruote per il recapito la Posta vanta la flotta elettrica più grande della Svizzera.

Circa

46'000

persone lavorano alla Posta in tutti i Cantoni e in 804 dei 2136 comuni della Svizzera.

Con

4963

punti di accesso

la Posta mette a disposizione della popolazione e dell'economia svizzera la rete più capillare d'Europa.

90%

è la percentuale del volume d'acquisto per cui è stata eseguita una verifica del rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani e questioni ambientali con un'analisi del rischio.

Circa

3 mld

di franchi vengono spesi dalla Posta per acquisti di merci e servizi, 2,7 miliardi dei quali da fornitori svizzeri.

Parità salariale

praticamente raggiunta: la Posta è a buon punto.

Informazioni specifiche

■ Entità della pubblicazione

Nel Rapporto non finanziario 2023 la Posta fornisce per la prima volta spontaneamente informazioni su questioni ambientali, in particolare sugli obiettivi in materia di CO₂ e sociali, su aspetti del personale, sul rispetto dei diritti umani e sulla lotta alla corruzione, ai sensi dell'art. 964a–c del Codice delle obbligazioni svizzero (CO).

Il presente rapporto non adempie ai requisiti regolatori di PostFinance SA di cui si tiene conto, in separata sede, nel Rapporto su questioni non finanziarie 2023 di PostFinance SA.

La presente pubblicazione contiene, inoltre, indicazioni concernenti i risultati della verifica annuale degli obblighi di diligenza e della trasparenza in materia di lavoro minorile in conformità con quanto previsto dall'art. 964j CO. La Posta non immette in libera pratica in Svizzera né trasforma minerali o metalli originari di zone di conflitto (art. 964j cpv. 1 n. 1 CO). Gli obblighi di diligenza e di riferire in materia di minerali e metalli provenienti da zone di conflitto non si applicano pertanto all'azienda.

■ Perimetro di consolidamento

Tutti i dati non finanziari vengono rilevati da società affiliate (società del gruppo Posta CH SA, PostFinance SA, AutoPostale SA, Posta CH Comunicazione SA e Posta CH Rete SA) e aggregati a livello di gruppo. L'entità della pubblicazione corrisponde a quella del Rapporto finanziario. Le eccezioni sono indicate nel capitolo «Metodologia».

■ Global Reporting Initiative (GRI)

Il presente rapporto segue gli standard della Global Reporting Initiative (GRI) e assicura pertanto il rispetto delle linee guida riconosciute a livello internazionale per fornire una rendicontazione di sostenibilità trasparente e responsabile. L'indice dei contenuti GRI, che si rifà ad altri standard importanti (TCFD, OCSE, SDG e CO964), è disponibile da ➔ pag. 69.

■ Entità e struttura del rendiconto

Il rendiconto 2023 della Posta comprende, tra gli altri, i seguenti documenti:

- La Posta Svizzera SA:
 - Rapporto annuale 2023
 - Rapporto finanziario 2023 (relazione annuale, Corporate Governance e chiusure annuali del gruppo, de La Posta Svizzera SA e di PostFinance SA)
 - Rapporto non finanziario 2023
- PostFinance SA:
 - Rapporto di gestione 2023
 - Rapporto su questioni non finanziarie 2023
 - Pubblicazione dei fondi propri di rilevanza sistemica al 31 dicembre 2023
 - Pubblicazione dei fondi propri al 31 dicembre 2023
 - Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima per l'anno d'esercizio 2023

I documenti indicati sono disponibili in formato elettronico su

- ➔ rapportodigestione.posta.ch/downloads e
- ➔ postfinance.ch/rapporto.

Rapporto non finanziario

Corporate Responsibility	10
Strategia di Corporate Responsibility	11
Attuazione della strategia: progressi compiuti nel 2023	12
Governance	14
Corporate Governance: il sistema di gestione della governance	15
Gestione del rischio e della resilienza	17
Etica aziendale, integrità e compliance	18
Ambiente	21
Clima	22
Energia	25
Economia circolare ed efficienza delle risorse	27
Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose	28
Biodiversità	28
Creazione di valore	
Clienti	30
Centralità del cliente e rilevanza per la clientela	31
Digitalizzazione e innovazione	33
Protezione dei dati, cibersecurity ed etica digitale	34
Offerte socialmente ed ecologicamente sostenibili	36
Personale	38
Cultura aziendale e responsible leadership	39
Reclutamento e fidelizzazione del personale	41
Salute, sicurezza e benessere del personale	42
Pari opportunità, diversità e inclusione	44
Formazione e sviluppo del personale	46
Dialogo con il personale e i sindacati	48
Acquisti	50
Valore aggiunto per l'economia e la società	53
Servizio pubblico	54
Impegno sociale	55
Coinvolgimento degli stakeholder	56
Cifre	57
Appendice	65
Assurance Statement (CO ₂)	66
Metodologia	68
Indice Global Reporting Initiative	69

Corporate Responsibility

Baluardo della coesione nazionale, da 175 anni la Posta fornisce prestazioni del servizio pubblico su incarico della Confederazione. La strategia «Posta di domani» punta a confermare e rinnovare la rilevanza della Posta anche per il futuro. La Posta ha come obiettivo quello di continuare a generare utili da investire ulteriormente nel proprio sviluppo e nell'adempimento del mandato di servizio universale e al contempo fornire un contributo significativo allo sviluppo sostenibile della Svizzera. Lo fa anche rispondendo degli effetti diretti e indiretti che la sua attività commerciale produce sui vari gruppi d'interesse e sull'ambiente, per questo la sostenibilità è uno dei quattro orientamenti strategici previsti dalla strategia «Posta di domani».

Strategia di Corporate Responsibility	11
Attuazione della strategia: progressi compiuti nel 2023	12

Strategia di Corporate Responsibility

La sostenibilità è uno dei quattro orientamenti strategici previsti dalla strategia «Posta di domani».

La «sostenibilità ecologica, economica e sociale» è una delle quattro priorità nella strategia del gruppo (per i dettagli sulla strategia «Posta di domani» si rimanda al Rapporto finanziario ➔ pag. 17) ed è formulata in modo specifico nella strategia di Corporate Responsibility. La Posta considera questi aspetti in tutto ciò che fa con lo scopo di fornire un contributo significativo allo sviluppo sostenibile della Svizzera: si assume infatti le responsabilità derivanti dagli effetti diretti e indiretti della sua attività commerciale sui vari gruppi d'interesse e sull'ambiente.

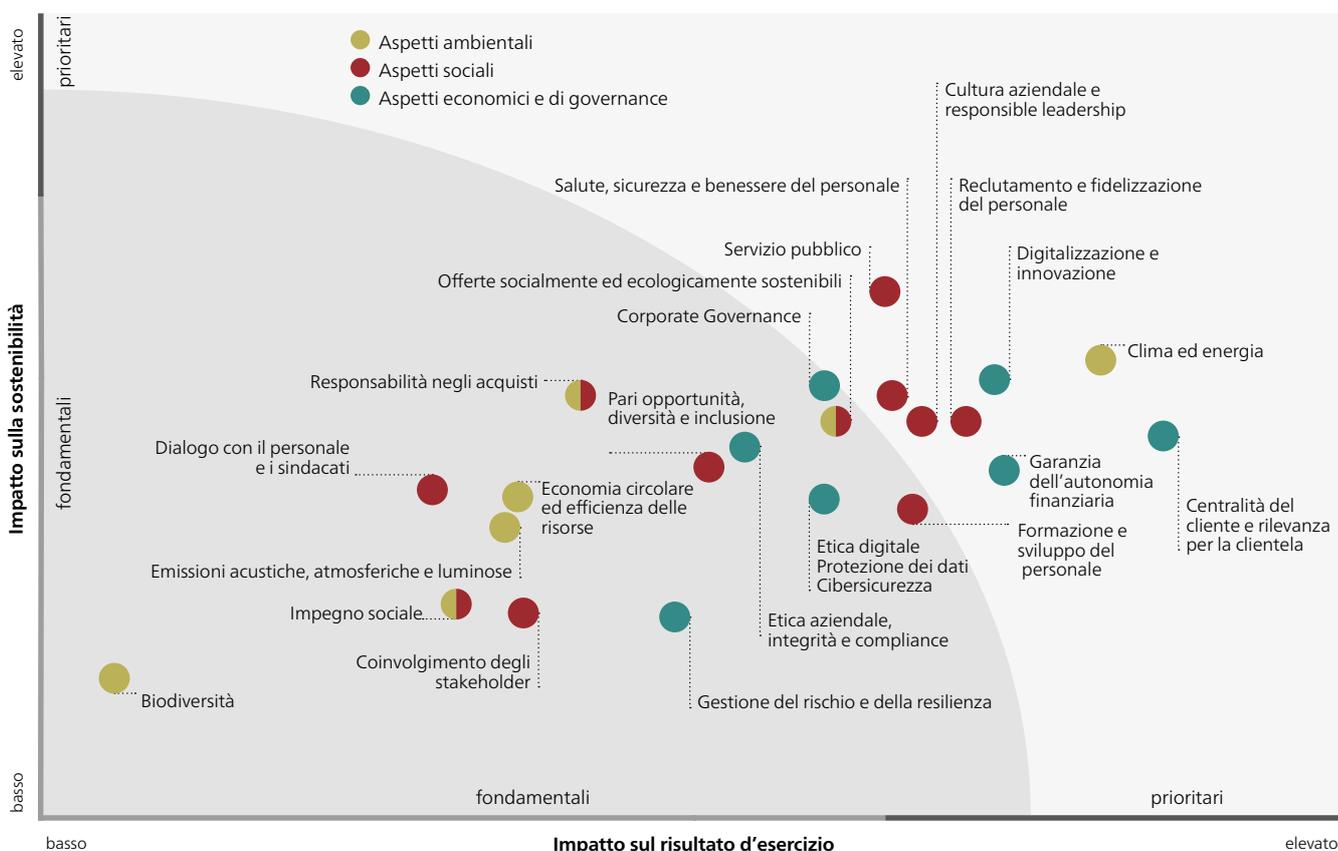
L'orientamento strategico Corporate Responsibility viene attuato sulla base dei cinque settori d'intervento lungo la catena di creazione del valore: clima ed energia, soluzioni clienti sostenibili, datore di lavoro socialmente responsabile, acquisti responsabili e valore aggiunto per l'economia e la società svizzere (maggiori dettagli da ➔ pag. 21).

Matrice di materialità

Nel 2022 la Posta ha aggiornato la sua matrice di materialità (per i dettagli si rimanda al Rapporto finanziario 2022, ➔ pag. 28). La matrice è stata riesaminata nel 2023 per confermarne la rilevanza. Ciò è stato possibile grazie al nostro costante coinvolgimento degli stakeholder (cfr. dettagli, ➔ pag. 56), un'analisi tra pari, un'analisi dei media e l'utilizzo di uno strumento di intelligenza artificiale con adeguamenti alle norme.¹ I risultati hanno permesso di formulare una matrice più precisa.

Il tema della garanzia dell'autonomia finanziaria acquisisce maggiore importanza

Matrice di materialità del gruppo Posta²
2023



¹ GRI 3-1 Processo per determinare i temi materiali
² GRI 3-2 Elenco di temi materiali

Il nostro approccio di gestione per i temi materiali è illustrato nel presente rapporto, ad eccezione della «garanzia dell'autonomia finanziaria». Questo tema, che rispetto al 2022³ ha acquisito maggiore importanza, è trattato nel Rapporto finanziario. Tutte le persone responsabili internamente dei temi materiali, la direzione del gruppo e il Consiglio di amministrazione hanno approvato la matrice di materialità.⁴

La matrice di materialità contribuisce a dare la giusta priorità ai settori cardine, valutando l'importanza e l'impatto dei vari fattori. Ciò consente alla Posta di assegnare le risorse in modo efficace e di prendere decisioni fondate che soddisfino le aspettative degli stakeholder. La Posta fa distinzione tra «temi prioritari» e «temi fondamentali». I primi comprendono quei settori in cui è possibile generare un impatto significativo; di norma sono associati a una trasformazione del modello d'esercizio. I secondi costituiscono la base delle attività operative e incarnano i principi operativi fondamentali.

Attuazione della strategia: progressi compiuti nel 2023

La tabella fornisce una panoramica sui progressi focalizzandosi sui risultati raggiunti nel 2023.

Obiettivi e impegni

Obiettivi	Progresso 2023	Chiarimenti sui progressi 2023
Ambiente, focus su clima ed energia		
Dal 2025 la Posta recapiterà lettere e pacchi con veicoli elettrici nei centri urbani.	●	– Nelle città di Zurigo, Berna e Ginevra la Posta recapita tutti gli invii di lettere e pacchi con veicoli elettrici di sua proprietà alimentati da energia ecologica.
Dal 2030 la Posta avrà raggiunto la neutralità climatica nell'ambito delle attività proprie.	●	– Si è proseguito con l'elettrificazione del parco veicoli del recapito e di quelli destinati al trasporto persone ed è stata ulteriormente aumentata la superficie di riferimento energetico riscaldata senza combustibili fossili.
Dal 2040 la Posta produrrà emissioni nette pari a zero lungo la catena di creazione del valore.	●	– La Posta è una delle otto aziende svizzere il cui obiettivo net zero 2040 è stato approvato dalla SBTi. – Le misure per gestire le emissioni di gas a effetto serra lungo la catena di creazione del valore sono state intensificate, in particolare presso PostFinance e Acquisti. – La Posta avvia la creazione di un portafoglio di neutralizzazione per gestire le emissioni residue.
Soluzioni clienti sostenibili		
La Posta sviluppa offerte sostenibili dal punto di vista sociale, ambientale ed economico	●	– La Posta introduce una bussola della responsabilità come strumento guida per lo sviluppo sostenibile dell'offerta. – La bussola della responsabilità è stata integrata nei processi di innovazione.
La Posta ha consolidato la sua posizione come anello di congiunzione logistico per il riutilizzo.	●	– La Posta adotta la soluzione d'imballaggio riutilizzabile «Kickbag» ed elabora con Sodastream processi per gli invii di ritorno.

³ Nella revisione del 2023 sono stati apportati i seguenti adeguamenti: il tema «diritti umani» rimane centrale ed è parte integrante della compliance, degli acquisti e del personale. Il tema dell'«accessibilità» è ora integrato nella compliance. I temi «clima» ed «energia» sono stati combinati, «economia circolare» e «gestione di materiali, rifiuti, acqua e scarichi idrici» sono accorpate in «economia circolare ed efficienza delle risorse». «Reclutamento e fidelizzazione del personale» e «formazione e sviluppo del personale» sono stati trattati separatamente. Il tema «Approccio responsabile con i sindacati / rappresentanti del personale» è stato denominato «Dialogo con il personale e i sindacati». «Etica e trasparenza nella governance e nella direzione» è ora denominato «Corporate Governance». «Diligenza e trasparenza nella compliance» e «Concorrenza leale e lotta alla corruzione» sono stati accorpate in «Etica aziendale, integrità e compliance».

⁴ GRI 3-3 Gestione dei temi materiali 2021

Obiettivi e impegni

Obiettivi	Progresso 2023	Chiarimenti sui progressi 2023
Datore di lavoro socialmente responsabile		
La Posta porta avanti la definizione del proprio assetto organizzativo e gestionale.	●	<ul style="list-style-type: none"> Il programma di gestione «En viadi», attivato a livello di gruppo, è stato attuato con successo per i livelli direttivi più alti e nel 2023 è stato avviato a livello di responsabili team. Con l'introduzione del portale delle disposizioni del gruppo «Smart Governance», le normative sono state orientate ai principi.
La disponibilità del personale necessario alla Posta è garantita.	●	<ul style="list-style-type: none"> Con l'introduzione di un software di parsing dei CV la Posta migliora l'efficienza nello smistamento dei dossier di candidatura e snellisce il processo per tutte le persone coinvolte. Con l'iniziativa «Andiamo!» le e i responsabili di Servizi logistici hanno a disposizione strumenti completi per il reclutamento e lo sviluppo del personale.
La Posta si assume la propria responsabilità sociale come datore di lavoro.	●	<ul style="list-style-type: none"> Tramite la piattaforma online StayFit, la Consulenza sociale e il Centro carriera offrono a tutto il personale una consulenza via chat anonima. Nel 2023 e in tutte le unità operative la differenza salariale tra donne e uomini si situava nettamente al di sotto della soglia di tolleranza ammessa dalla Confederazione.
Acquisti responsabili		
I requisiti di legge nell'ambito degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani sono applicati.	●	<ul style="list-style-type: none"> La Posta ha introdotto un sistema di gestione per identificare i rischi nella catena di fornitura per quanto riguarda gli obblighi di diligenza in materia di diritti umani e protezione dell'ambiente. Per i fornitori ad alto rischio la Posta prevede misure gradualmente di sviluppo.
I requisiti in materia di diritti umani e del lavoro nella catena di fornitura sono resi noti e il loro rispetto è garantito.	●	<ul style="list-style-type: none"> Con la revisione del «Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili» la Posta rafforza le collaborazioni con i partner e impone ai propri fornitori il rispetto di requisiti sociali ed ecologici. Con l'ampliamento di PostaCoraggio, il centro per la segnalazione anonima, i fornitori, le persone coinvolte o altri gruppi d'interesse possono segnalare in modo anonimo violazioni in materia di diritti umani o di protezione dell'ambiente lungo la catena di fornitura.
Il raggiungimento dell'obiettivo climatico ed energetico della Posta è supportato attivamente.	●	<ul style="list-style-type: none"> Gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra lungo la catena di fornitura sono definiti. Criteri obbligatori di sostenibilità per gli acquisti superiori a 150'000 franchi sono introdotti e supportano la gestione delle emissioni di gas a effetto serra.
Valore aggiunto per l'economia e la società svizzera		
La Posta crea valore economico.	●	<ul style="list-style-type: none"> Anche nel 2023 la Posta adempie al suo mandato di servizio universale: recapito di invii, traffico dei pagamenti, raggiungibilità in tutte le regioni con una fitta rete di punti di accesso. La percentuale di lettere di Posta A recapitate puntualmente si è attestata al 97,3% e quella della Posta B al 99,5%. Ampliamento delle competenze chiave della Posta nel mondo digitale attraverso l'app ePost e la cartella informatizzata del paziente.
La Posta crea valore sociale.	●	<ul style="list-style-type: none"> La Posta sostiene a livello locale progetti di interesse sociale come Sentieri Svizzeri nonché progetti di rilevanza economica come SEF.NexGen.
<p>Legenda: lo stato si riferisce ai progressi auspicati per il 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Progressi pianificati raggiunti ● Buoni progressi raggiunti ○ Nessun progresso raggiunto 		

Governance

La Posta attribuisce grande importanza al tema della Corporate Governance e agisce nel rispetto di standard riconosciuti nel settore. Ai fini dell'organizzazione della governance, il Consiglio di amministrazione si avvale di un sistema di gestione specifico e definisce regole e principi per l'alta direzione e la sorveglianza del gruppo. Dai membri dei quadri e dal personale di tutti i livelli organizzativi la Posta esige un comportamento etico e integro in qualsiasi situazione.

<u>Corporate Governance: il sistema di gestione della governance</u>	15
<u>Gestione del rischio e della resilienza</u>	17
<u>Etica aziendale, integrità e compliance</u>	18

Corporate Governance: il sistema di gestione della governance

Il Consiglio di amministrazione applica un modello gestionale diretto, tranne per PostFinance.

Ai fini dell'organizzazione della governance, il Consiglio di amministrazione si avvale di un sistema di gestione specifico¹ e definisce regole e principi per la direzione e la sorveglianza del gruppo.

Per lo sviluppo e la direzione a livello strategico il Consiglio di amministrazione articola il gruppo in unità del gruppo e di funzione, stabilendo per ciascuna di esse i modelli gestionali rilevanti e applicando in linea di massima un modello gestionale diretto. PostFinance SA è l'unica società del gruppo Posta a essere gestita in modo indiretto.

Il modello gestionale diretto prevede che il Consiglio di amministrazione assuma la direzione strategica e deleghi quella operativa alla Direzione del gruppo² che a sua volta dirige le unità di funzione e del gruppo a lei sottoposte.

Per garantire una gestione operativa flessibile e in linea con la posizione di mercato e la fase di sviluppo dell'attività, il Consiglio di amministrazione stabilisce tre livelli di intensità direttiva.

- Livello I: gestione rigorosa da parte del gruppo, principalmente per le unità attive nel core business postale.
- Livello II: gestione da parte del gruppo con spazi di manovra, soprattutto per le unità che non rientrano nel core business postale.
- Livello III: gestione svincolata da applicare esclusivamente per quei temi che, dal punto di vista del gruppo e per ragioni di carattere regolatorio, richiedono obbligatoriamente un intervento di questo tipo.

La regolamentazione normativa racchiude le disposizioni che il Consiglio di amministrazione adotta per assolvere la propria responsabilità generale e che sono suddivise in organizzative (compiti/responsabilità) e tematiche, basate su principi.

La sorveglianza si basa sul modello delle tre linee:

- La gestione operativa (1st line) è responsabile dell'attività aziendale e ha il compito di valutare, controllare, ridurre e monitorare i rischi a essa connessi.
- Per temi esposti a rischi si richiede l'intervento di altri uffici (2nd line): Compliance, Gestione del rischio del gruppo, SCI Finanze, Sicurezza e Sicurezza delle informazioni. Le funzioni di 2nd line emanano disposizioni per conto del Consiglio di amministrazione e della Direzione del gruppo, garantiscono la comunicazione e la formazione e si occupano dell'attività di reporting e dell'esecuzione dei controlli.
- La Revisione del gruppo (3rd line) svolge controlli indipendenti in base al rischio su incarico del Consiglio di amministrazione.

Il Consiglio di amministrazione adotta, inoltre, i provvedimenti necessari al fine di monitorare gli uffici ai quali sono state trasferite determinate competenze e di adempiere ai propri obblighi di rendicontazione che prevedono, tra gli altri, la presentazione di un conto annuale, di un rapporto annuale, di un rapporto su questioni non finanziarie e dei rapporti regolatori previsti dalle rispettive leggi (ad es. PostCom, UFCOM, rapporto proprietario sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici).

Per quanto riguarda le funzioni e le competenze delegate, il Consiglio di amministrazione ha l'obbligo di ricevere periodicamente il resoconto, in un formato prestabilito, dell'ufficio a cui è stata delegata una competenza. I rendiconti interni previsti a tale scopo sono definiti nella regolamentazione normativa.

Nel modello gestionale indiretto il Consiglio di amministrazione affida la gestione strategica al Consiglio di amministrazione subordinato, ma indipendente di PostFinance SA, il quale emana i propri regolamenti riguardo all'ordinamento gestionale, alle funzioni di Assurance e all'attività di rendicontazione.

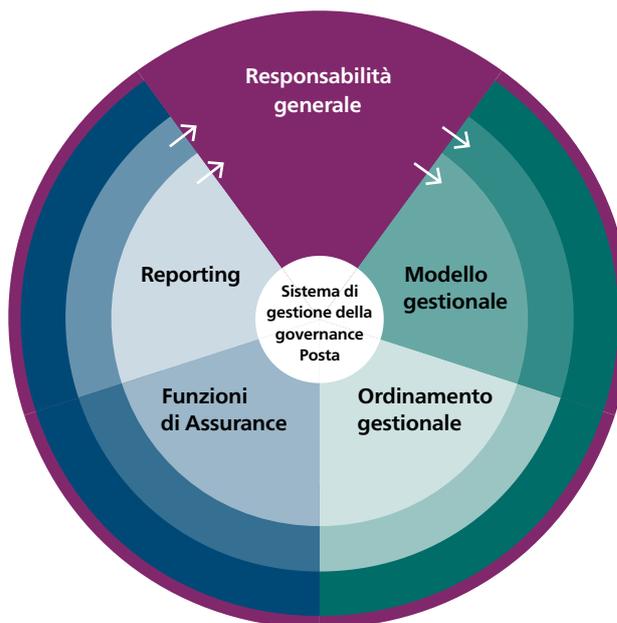
¹ GRI 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti

² GRI 2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti

Il Consiglio di amministrazione assolve la propria responsabilità generale nominando la maggior parte dei membri del CdA di PostFinance SA, selezionando le e i rappresentanti della Posta designati in occasione dell'Assemblea generale di PostFinance SA e affidando loro il rispettivo mandato. Nella strategia basata sul rapporto di proprietà destinata al Consiglio di amministrazione di PostFinance SA, il CdA della Posta definisce i propri obiettivi strategici, finanziari e del personale a lungo termine in veste di proprietario di PostFinance SA.

Direzione e sorveglianza del gruppo da parte del Consiglio di amministrazione

Sistema di gestione della governance Posta



Maggiori informazioni sulla Corporate Governance nel Rapporto finanziario, ➔ pag. 57.

Governance della gestione della performance non finanziaria

Potenziamento dei ruoli per la gestione della performance non finanziaria

Nel 2023 il Consiglio di amministrazione ha inserito il rapporto non finanziario nel sistema di gestione della governance³ della Posta. In tale sede sono stati ampliati e rafforzati i ruoli del Consiglio di amministrazione, delle relative commissioni Audit, Risk & Compliance (CCdA ARC) e People, Sustainability & Governance (CCdA GPC) e della Direzione del gruppo in relazione alla gestione della performance non finanziaria.

- Il Consiglio di amministrazione decide in merito a requisiti e Assurance per la gestione della performance non finanziaria, ne monitora l'attuazione (rischi inclusi) e valuta l'efficacia delle misure stabilite. Approva altresì il Rapporto non finanziario delegandone l'attuazione alla Direzione del gruppo.
- La CCdA GPC approva i requisiti della gestione della performance non finanziaria da sottoporre all'attenzione del Consiglio di amministrazione, ne monitora l'attuazione, valuta l'efficacia delle misure definite, verifica la completezza del Rapporto non finanziario e ne autorizza la trasmissione alla CCdA ARC.
- La CCdA ARC definisce l'Assurance per la gestione della performance non finanziaria all'attenzione del Consiglio di amministrazione e approva il Rapporto non finanziario destinato a quest'ultimo.

³ GRI 2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità

- La Direzione del gruppo adotta i necessari provvedimenti operativi e delega allo Stato maggiore CEO la responsabilità generale dell'organizzazione della gestione della performance non finanziaria e del Rapporto non finanziario. Inoltre, trasferisce la responsabilità dei singoli ambiti della rendicontazione non finanziaria alle unità del gruppo e di funzione e approva il Rapporto non finanziario da presentare al Consiglio di amministrazione.
- Christian Plüss, responsabile Servizi di mobilità nonché membro delegato della Direzione del gruppo e della CCdA GPC, è il referente per tutte le tematiche principali relative alla Corporate Responsibility, tra cui il clima e l'energia (cfr. matrice di materialità a ➔ pag. 11).⁴

Per singoli ambiti tematici del Rapporto non finanziario entra in gioco l'Assurance interna esistente (funzioni di 2nd line e 3rd line). Per la tematica specifica del bilanciamento delle emissioni di gas serra e dell'acquisizione di indici ecologici ci si avvale, invece, della collaborazione di una società di revisione esterna.

Gestione del rischio e della resilienza

La Posta ha adottato un modello di Enterprise Risk Management (ERM) globale, conforme allo standard ISO 31000:2018, che le consente di riconoscere tempestivamente gli sviluppi che potrebbero compromettere la continuità dell'attività commerciale, considerando con un approccio unitario non solo le conseguenze finanziarie, ma anche quelle non finanziarie su reputazione, persone, ambiente e compliance. L'inclusione dei temi CR in questo processo ERM deve garantire che nei rischi osservati a livello aziendale si tenga conto di tutti gli aspetti relativi alla sostenibilità.

La suddivisione dei rischi e le relative modalità di gestione da parte della Posta sono descritte nel Rapporto finanziario alle ➔ pagg. 51–55. I rischi relativi alla CR vengono trattati esattamente come tutti gli altri rischi.

Gestione del rischio

Attualmente i principali rischi tra quelli a breve termine identificati dalla Posta per il quadriennio 2023–2026 sono i seguenti di carattere non finanziario:

- il mancato raggiungimento dell'obiettivo climatico ed energetico;
- la violazione di disposizioni esterne (compliance);
- i rischi di trasporto con danni ingenti alle persone.

Al di fuori di questo periodo di osservazione quadriennale la Posta identifica i rischi emergenti, i cosiddetti emerging risk, su un orizzonte temporale a lungo termine. Il core business dell'azienda è sempre più influenzato da tendenze quali il consumo on-the-go, l'intelligenza artificiale, la sharing economy e l'economia circolare che racchiudono anche grandi potenzialità per nuovi settori di attività, tra cui SmartCity o servizi digitali sicuri. Il cambiamento climatico è uno dei principali rischi non finanziari sul lungo periodo. Per affrontare questo fenomeno la Posta adotta pertanto una serie di misure mirate valutando, da un lato, i rischi fisici direttamente connessi ai cambiamenti climatici e considerando, dall'altro, anche i rischi di transizione insiti nel passaggio verso un'economia a basse emissioni di carbonio, dovuti ad esempio a mutate aspettative dei gruppi d'interesse.

Tra i rischi climatici fisici rientrano gli eventi meteorologici estremi, sempre più frequenti, e l'intensificarsi di frane e fenomeni di caduta massi. In questa categoria sono stati inseriti anche i cambiamenti cronici, come l'aumento delle ondate di calore che possono influire negativamente sulla salute e sulla produttività delle collaboratrici e dei collaboratori. A seconda della situazione, vengono adottate misure organizzative e personali per lo svolgimento dell'attività lavorativa durante i periodi di caldo intenso. Inoltre, la diminuzione delle disponibilità di acqua può avere un impatto sulla produzione di energia idroelettrica, che rappresenta una fonte molto importante per la Posta. Tra i rischi di transizione la Posta annovera, invece, le normative ambientali dispendiose, le mutate esigenze della clientela e la carenza di energia elettrica.⁵

I rischi climatici sopra indicati sono parte integrante della gestione del rischio della Posta (cfr. Rapporto finanziario, ➔ pagg. 51–55).

Il cambiamento climatico è stato identificato come un rischio significativo a lungo termine.

⁴ GRI 2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti

⁵ GRI 201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico

Garantire resistenza e robustezza nelle situazioni di crisi

Gestione della resilienza

Nei settori dei servizi postali, finanziari e del trasporto su strada la Posta rientra tra le infrastrutture critiche della Svizzera. La gestione della resilienza, ovvero la capacità di organizzare processi e strutture nell'ottica della massima robustezza e resistenza preparandosi al meglio per affrontare possibili scenari di crisi, riveste pertanto una grande importanza per l'azienda. In questo ambito la Posta implementa un piano di gestione crisi ed emergenze e un sistema di Business Continuity Management.

Lo fa predisponendo misure volte a garantire la continuità operativa dell'azienda come è accaduto ad esempio nel 2022 con l'istituzione, a seguito delle tensioni sui mercati energetici, della task force Penuria di energia incaricata di assicurare le prestazioni del servizio universale (lettere, pacchi, trasporto di persone, traffico elettronico dei pagamenti) in caso di carenza di energia elettrica. A tale scopo la Posta ha analizzato diversi scenari, definito misure e raggruppato decisioni riservate per poter reagire tempestivamente sia a una situazione di scarsità di energia preannunciata sia a una non preannunciata (blackout). Nel 2023 a tutto il personale sono stati consegnati opuscoli contenenti istruzioni operative per gestire entrambe le eventualità tanto sul lavoro quanto in ambito privato. Questa misura preventiva ha consentito alla Posta di rafforzare la resilienza nell'attività operativa quotidiana e contribuire alla sensibilizzazione del personale su questa delicata tematica.

Nell'ambito della gestione crisi ed emergenze l'azienda gestisce una hotline Sicurezza interna ed esegue all'occorrenza una valutazione specifica della situazione. In tutte le unità del gruppo e anche a livello di quest'ultimo è stato istituito un nucleo di crisi a cui è possibile rivolgersi in caso di necessità.

Etica aziendale, integrità e compliance

Il comportamento dei membri dei quadri e del personale è improntato al rispetto di principi etici.

Dai membri dei quadri e dal personale di tutti i livelli organizzativi la Posta esige un comportamento etico e integro in qualsiasi situazione e il rispetto rigoroso di leggi, disposizioni e standard interni. Nel codice di condotta il Consiglio di amministrazione ha definito le regole e i principi generali a cui tutti i collaboratori e le collaboratrici devono attenersi nell'attività lavorativa quotidiana. L'azienda non tollera alcuna violazione dei valori fondamentali né delle regole di condotta.

Responsabilità e ruoli

La massima responsabilità per il rispetto delle leggi e delle disposizioni spetta al Consiglio di amministrazione della Posta⁶ che incarica la Direzione del gruppo di sviluppare un sistema di gestione della compliance (CMS) efficace, in grado di prevenire le violazioni delle normative vigenti. La Direzione del gruppo definisce inoltre i principali temi di compliance e delega la gestione del sistema al comitato Compliance, massima istanza operativa nel settore. La Direzione del gruppo e il Consiglio di amministrazione vengono informati regolarmente sull'efficacia della compliance all'interno della Posta.

Il comitato, composto da rappresentanti di tutte le unità del gruppo e di funzione, approva le disposizioni in materia di compliance e monitora il funzionamento del CMS. L'ufficio specializzato Compliance, cui compete invece l'attuazione delle disposizioni vigenti a livello del gruppo, coordina la collaborazione con gli incaricati e le incaricate Compliance che dispongono di conoscenze specialistiche su ambiti tematici specifici, tra cui protezione dei dati e anticorruzione.

Sistema di gestione della compliance (CMS)

La Posta ha istituito un sistema di gestione della compliance (CMS), esteso a tutta l'azienda, volto a garantire il rispetto delle disposizioni regolatorie nonché delle norme di legge ed etiche attraverso la definizione di apposite misure e il controllo sistematico della relativa attuazione. Conforme allo standard ISO 37301:2021 e adeguato alle dimensioni e all'importanza dell'azienda, il CMS viene continuamente aggiornato in funzione dei nuovi requisiti e delle circostanze contingenti. Il sistema,

⁶ GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti

basato sulle attività aziendali concrete della Posta e sui rischi connessi a queste ultime, copre attualmente i seguenti temi: protezione dei dati (cfr. capitolo «Protezione dei dati, cibersicurezza ed etica digitale», ➔ pag. 34), anticorruzione, diritto in materia di cartelli, diritto postale (cfr. capitolo «Servizio pubblico», ➔ pag. 54), diritto in materia di acquisti pubblici, diritto dei sussidi, riciclaggio di denaro e accessibilità.

Una condotta basata su etica e integrità

Il codice di condotta è vincolante per tutto il personale.

Le basi di una collaborazione improntata al rispetto, all'integrità e al comportamento etico, valori fondanti della compliance, sono state definite nel codice di condotta, vincolante per tutto il personale della Posta e delle società del gruppo. A settembre 2019 tale documento è stato integralmente rivisto e spedito a tutti i collaboratori e le collaboratrici. Alle persone neoassunte viene, invece, consegnato insieme al contratto di lavoro. Tramite e-learning il personale viene formato ogni due anni sugli aspetti principali del codice; coloro che non dispongono di un accesso digitale vengono sensibilizzati in merito mediante formati alternativi.⁷

Il comportamento e la sensibilizzazione del personale in materia di digitalizzazione sono presentati in modo più approfondito nel capitolo «Protezione dei dati, cibersicurezza ed etica digitale», ➔ pag. 34.

Per segnalare eventuali violazioni della compliance, il personale della Posta può rivolgersi alle proprie e ai propri responsabili, all'ufficio specializzato omonimo o al centro di segnalazione PostaCoraggio, accessibile sia all'interno sia all'esterno dell'azienda e gestito da un operatore esterno specializzato che garantisce l'indipendenza e l'anonimato.⁸ Le segnalazioni vengono trasmesse alla Revisione del gruppo che le elabora coinvolgendo all'occorrenza altre figure specializzate, ad esempio della Consulenza sociale interna o del Servizio legale, nel costante rispetto della riservatezza e, su richiesta, anche dell'anonimato. L'evasione dei singoli casi viene interamente documentata in PostaCoraggio e il comitato Compliance e la commissione del Consiglio di amministrazione ARC (Audit, Risk & Compliance) vengono informati in merito. Delle 66 segnalazioni ricevute nel 2023, al 31 dicembre 2023, giorno di riferimento, 28 erano ancora aperte.

Concorrenza leale e anticorruzione

La Posta si impegna a promuovere una concorrenza libera ed equa.⁹ Nel codice di condotta¹⁰ (➔ postach.ch/codice-di-condotta) per il personale e in quello per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili esige pertanto da entrambe le categorie il rispetto del diritto vigente in questo campo. Nel programma di compliance «Diritto in materia di cartelli» definisce, invece, le misure necessarie per evitare le violazioni contro tale diritto. Nell'anno in esame nessuna delle società della Posta con modello gestionale diretto è stata coinvolta in azioni legali¹¹ per comportamento lesivo delle norme sulla concorrenza.¹²

La Posta non tollera comportamenti che lasciano spazio alla corruzione.¹³ È quanto stabilito anche nel suo codice di condotta. Per promuovere e garantire un comportamento improntato all'integrità, l'attuale CMS comprende un programma di compliance sull'anticorruzione con disposizioni sulla gestione di donazioni, come regali e inviti, nonché di potenziali conflitti d'interessi, corredate di valori di riferimento e condizioni per eventuali eccezioni. Un'analisi del rischio a intervalli regolari, con particolare attenzione ai pubblici ufficiali e al rispetto dei requisiti, nonché misure di sensibilizzazione e formazione sostengono l'efficacia dell'attuazione delle disposizioni.¹⁴ In particolare, si intende ridurre al minimo i rischi di donazioni non giustificate e non consentite, nonché di conflitti d'interessi non identificati o gestiti in modo inadeguato. L'attenzione è rivolta specialmente a chi riveste una funzione di quadro, al personale addetto al supporto clienti, all'organizzazione acquisti e agli acquisti. Negli ultimi anni, quasi il 90% del personale ha ricevuto una formazione sui principali requisiti. L'anno scorso nel canale centrale non sono pervenute segnalazioni di sospetto su potenziali

⁷ GRI 2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy

⁸ GRI 2-25 Processi volti a rimediare agli impatti negativi, GRI 2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità

⁹ GRI 3-3 Modalità di gestione del comportamento anticoncorrenziale

¹⁰ GRI 2-23 Impegni assunti tramite policy

¹¹ In conformità con lo standard GRI 3-3 Modalità di gestione del comportamento anticoncorrenziale per azioni legali si intendono le procedure amministrative in materia di diritto dei cartelli ai sensi dell'art. 27 Legge sui cartelli (LCart).

¹² Nel presente contesto si considerano comportamenti anticoncorrenziali le violazioni contro le norme materiali della Legge sui cartelli (ai sensi dell'art. 5 LCart e art. 7 LCart).

¹³ GRI 3-3 Modalità di gestione dell'anticorruzione

¹⁴ GRI 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione, GRI 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

violazioni delle disposizioni anticorruzione.¹⁵ La Posta è inoltre membro di Transparency International ed è regolarmente in contatto con altre realtà aziendali e gruppi d'interesse per coordinare la prassi comune in materia di anti-corruzione.¹⁶

Accessibilità e compliance

La Posta è un pioniere nel campo dell'accessibilità.

La Posta si occupa del tema dell'accessibilità dal 2007. Grazie ad accessi privi di barriere nel mondo fisico e digitale, la clientela e il personale possono interagire con l'azienda in tutta semplicità e senza ostacoli.

Dal 2022 il tema è parte integrante dell'organizzazione di compliance. Ne consegue che il Consiglio di amministrazione e la Direzione del gruppo vengono informati direttamente in merito al rispetto delle disposizioni legali vigenti in questo campo.

Per rispettare le disposizioni di cui nella Legge federale sui disabili (LDis), AutoPostale ha elaborato le necessarie misure, come la registrazione di oltre 30'000 banchine di fermata e la messa in servizio di trasporti sostitutivi. Gli interventi di conversione dei veicoli erano già avvenuti in precedenza e in seguito a questi, 1800 dei 2400 bus impiegati dall'azienda sono ora a pianale ribassato.

La Posta si prefigge obiettivi molto ambiziosi in materia di accessibilità. È quanto emerge dagli studi svizzeri sull'accessibilità (2007, 2011, 2016, 2020 e 2023). Nell'accessibility statement su

- ➔ posta.ch/accessibility e
- ➔ autopostale.ch/accessibilita

l'azienda pubblica inoltre informazioni trasparenti sul grado attuale di accessibilità dei propri contenuti web. Grazie a formazioni e campagne di sensibilizzazione periodiche, il personale viene istruito in merito a questo importante tema.

Rispetto dei diritti umani

Il rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani viene verificato lungo l'intera catena di creazione del valore.

La verifica della dovuta diligenza in materia di diritti umani è parte integrante delle attività commerciali lungo l'intera catena di creazione del valore e della strategia di Corporate Responsibility della Posta e riguarda in particolare il personale, gli acquisti e la catena di fornitura degli acquisti.

Nel 2023 il tema in oggetto:¹⁷

- è stato recepito nella carta CR della Posta (➔ posta.ch/carta-della-cr), il documento di riferimento per l'operato responsabile dell'azienda;
- è stato integrato nel codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili (➔ post.ch/codice-di-condotta), vincolante per tutti i fornitori;
- è stato ampliato a livello del centro di segnalazione anonima PostaCoraggio per consentire segnalazioni di violazioni in materia di diritti umani e di aspetti ambientali in tutta la catena di fornitura.

Nell'anno in esame è stata avviata un'analisi del rischio relativa agli obblighi di diligenza in materia di diritti umani con l'obiettivo di radicare il rispetto di questi principi in tutto il gruppo nel 2024. In collaborazione con focusright, un'organizzazione specializzata sul tema, vengono sviluppati processi per l'attuazione di tali obblighi uniformandosi a quanto sancito dalle Linee guida dell'OCSE e dai Principi guida dell'ONU.

I principali temi trattati vengono descritti più in dettaglio nei capitoli dedicati al personale a ➔ pag. 38 e agli acquisti a ➔ pag. 50.

¹⁵ GRI 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese
¹⁶ GRI 2-28 Adesione ad associazioni
¹⁷ GRI 2-23 Impegni assunti tramite policy

Ambiente

La Posta tiene conto dei requisiti regolatori e delle esigenze della clientela e punta a conseguire obiettivi ambiziosi: il raggiungimento della neutralità climatica per le attività proprie dal 2030 e l'azzeramento delle emissioni nette per l'intera catena di creazione del valore a partire dal 2040. Ciò significa che, conformemente a quanto stabilito dalla SBTi, da qui al 2030 la Posta ridurrà le emissioni di gas serra (GHG) derivanti dall'attività propria del 42% e quelle lungo la catena di creazione del valore del 25%, eliminando inoltre dall'atmosfera le emissioni residue, provenienti da attività proprie. Entro il 2040 la Posta ridurrà le proprie emissioni di GHG del 90% e rimuoverà dall'atmosfera il 10% di emissioni residue che non possono essere evitate, dando la massima priorità agli interventi volti a evitare completamente la produzione di gas a effetto serra. A tale scopo investe nella transizione verso motori alternativi, nella realizzazione di impianti di riscaldamento che non utilizzano combustibili fossili e nell'impiego di energia elettrica derivante al 100% da fonti rinnovabili svizzere.

Clima	22
Energia	25
Economia circolare ed efficienza delle risorse	27
Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose	28
Biodiversità	28

Nel 2023 la SBTi ha approvato e confermato l'obiettivo climatico della Posta: un importante passo avanti verso la sostenibilità ambientale.

Clima

In qualità di azionista unico del gruppo, il Consiglio federale ha aspettative elevate nei confronti delle attività di tutela del clima intraprese dalla Posta e, nei suoi obiettivi strategici, richiede la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. La Legge sul clima e sull'innovazione del 18 giugno 2023 ha rafforzato e sancito per legge la decisione della Posta di raggiungere le emissioni nette pari a zero entro il 2040.

Anche la clientela, e in particolare i grandi clienti, impongono l'adozione di una strategia sul clima in linea con le disposizioni della Science Based Targets initiative (SBTi), la quale, riprendendo i punti chiave dell'Accordo di Parigi, auspica che il surriscaldamento climatico globale venga mantenuto a 1,5 °C al di sopra del livello preindustriale del 1850.¹

Approvazione della SBTi e posizionamento strategico

Alla luce di quanto precede, la Posta ha definito obiettivi ambiziosi in campo ambientale: il raggiungimento della neutralità climatica per le attività proprie dal 2030 e l'azzeramento delle emissioni nette per la catena di creazione del valore a partire dal 2040. Nel 2023 la SBTi ha approvato l'obiettivo climatico sia della Posta sia di PostFinance. Delle 7500 aziende di tutto il mondo che hanno ricevuto finora tale benestare, solo otto imprese svizzere hanno ottenuto il via libera all'obiettivo del net zero entro il 2040, e la Posta è una delle maggiori di questa categoria. Con questa convalida vengono confermati gli obiettivi di riduzione dei gas a effetto serra (GHG) entro il 2030 (–42% delle emissioni degli Scope 1 e 2 e –25% dello Scope 3 rispetto al 2021, utilizzato come anno in riferimento) e di azzeramento delle emissioni nette da qui al 2040 (abbattimento del 90% per gli Scope 1–3 e rimozione e stoccaggio del 10% di emissioni di CO₂ rispetto al 2021). Inoltre, la Posta vuole eliminare dall'atmosfera e immagazzinare le emissioni, da attività proprie, che non riesce a ridurre entro il 2030 (presumibilmente il 58%), in modo da potersi definire clima neutrale per quanto riguarda le attività proprie a partire dal 2030.

Per raggiungere questi traguardi, la Posta ha definito tre priorità: innanzitutto abbattere le emissioni di GHG prodotte, quindi sostituirle con energie rinnovabili grazie all'adozione di motori alternativi, all'utilizzo di elettricità derivante al 100% da fonti rinnovabili svizzere e alla sostituzione dei sistemi di riscaldamento a combustibili fossili. In terzo luogo, neutralizzare a partire dal 2030 il 58% circa delle emissioni di GHG provenienti da attività proprie non ridotte e nel 2040 il 10% circa delle emissioni di GHG inevitabili, rimuovendo e stoccando il CO₂ per raggiungere l'obiettivo net zero mediante la creazione di un apposito portafoglio di neutralizzazione.

L'obiettivo climatico ed energetico è parte integrante della strategia aziendale e viene gestito in modo mirato. Il successo raggiunto da questo punto di vista ha un impatto diretto sul bonus conferito ai membri del management. Maggiori informazioni in merito sono contenute nel capitolo «Strategia di Corporate Responsibility» a ➔ pag. 11 e nel capitolo «Indennità e remunerazioni» del Rapporto finanziario a ➔ pag. 71.

Nell'anno in esame la Posta ha stanziato circa 87 milioni di franchi per misure volte alla riduzione delle emissioni di GHG. In questa somma rientrano anche i costi aggiuntivi sostenuti per realizzare la transizione verso tecnologie prive di combustibili fossili. Ad esempio in caso di sostituzione di un autobus con motore tradizionale con uno elettrico la differenza di prezzo tra i due veicoli viene iscritta a bilancio.

Sviluppo del bilancio delle emissioni di gas serra

A partire dal 2025 l'effetto delle misure di riduzione supererà con ogni probabilità l'andamento del mercato, determinando un abbassamento delle emissioni di gas a effetto serra. Nel 2023 la Posta ha registrato una flessione del 2,7% delle emissioni rispetto al 2022 favorita dallo sviluppo aziendale e del mercato.

¹ GRI 3-3 Modalità di gestione delle emissioni

La massima priorità è data agli interventi volti a evitare completamente le emissioni di gas a effetto serra.

Misure di riduzione e sostituzione

Il «Centro di competenza Mobilità elettrica» istituito nel 2023 gestisce e coordina il passaggio all'elettrico dei veicoli a livello di gruppo. Con circa 7000 mezzi, l'azienda vanta infatti la flotta elettrica più grande della Svizzera. Il centro di competenza promuove, inoltre, temi chiave legati allo sviluppo del settore, come la gestione dell'energia e delle procedure di ricarica (cfr. capitolo «Energia», ➔ pag. 25).

L'intervento più efficace ai fini dell'abbattimento delle emissioni è rappresentato dalla conversione del parco veicoli aziendale. Le misure di riduzione adottate in relazione alle attività proprie (Scope 1 e 2) riguardano l'elettificazione del parco veicoli per il recapito, dei mezzi aziendali e in leasing e degli autocarri e autobus con motori alternativi.

Elettificazione del parco veicoli per il recapito e dei mezzi aziendali e in leasing

Il principale intervento realizzato nel 2023 è stato il passaggio all'elettrico del parco veicoli aziendale per il recapito (mezzi di peso inferiore alle 3,5 tonnellate) nelle città di Berna, Ginevra e Zurigo. Con un aumento di circa 3,7 milioni dei chilometri percorsi (+89%) rispetto al 2022, la conversione procede come da programma e determina una riduzione del 6% delle emissioni di GHG per chilometro di recapito percorso e un abbattimento di circa 9700 tonnellate di emissioni di CO₂ all'anno. Per via di trasporti effettuati con veicoli in leasing di clienti terzi è stato registrato un aumento di 1,8 milioni del chilometraggio percorso (+113%).

Oltre a promuovere la transizione verso motori alternativi si procede alla costante ottimizzazione dei giri di recapito, si evitano giri a vuoto, si potenzia la logistica dei ritorni (cfr. anche capitolo «Economia circolare ed efficienza delle risorse», ➔ pag 27) e, attraverso apposite formazioni, si sensibilizza il personale conducente ad adottare uno stile di guida rispettoso delle risorse. L'elettificazione del parco veicoli ha un impatto positivo anche sull'inquinamento acustico nelle aree urbane.

Autocarri e autopostali con motori alternativi

AutoPostale effettua la transizione verso un parco veicoli più ecologico in modo graduale. Nell'anno in esame 23 autobus gialli sono stati convertiti a motori alternativi e hanno percorso circa 0,9 milioni di chilometri determinando un miglioramento dell'efficienza grazie alla riduzione dello 0,6% delle emissioni di GHG per chilometro percorso. Entro la fine del 2024 l'azienda prevede di mettere in circolazione 100 autopostali elettrici. La Posta opera un graduale passaggio a motori alternativi anche per i veicoli pesanti e già oggi ne possiede due dotati di trazione a idrogeno ed elettrica.

I principali problemi nella conversione di autopostali e autocarri a motori alternativi includono i lunghi tempi di consegna, l'autonomia ancora inferiore rispetto agli omologhi a diesel e i costi d'acquisto elevati, a cui si aggiunge la dipendenza di AutoPostale dalla Confederazione e dai Cantoni per il finanziamento della transizione ecologica.

Misure di rimozione e stoccaggio di CO₂

Nel 2023 sono stati effettuati i primi investimenti in progetti di rimozione e stoccaggio di CO₂ che hanno dato il via alla creazione di un portafoglio diversificato. Inizialmente l'attenzione è stata incentrata su metodi naturali, come la gestione forestale orientata al futuro nel rispetto dell'intera catena di creazione del valore del legno. In tale ottica, la Posta ha acquistato una foresta in Germania, in Turingia, per testare una gestione forestale orientata al futuro e garantire lo stoccaggio futuro di CO₂. Al tempo stesso sta sviluppando una metodica pertinente in collaborazione con la Scuola universitaria di scienze agrarie, forestali e alimentari (HAFL) e altri esperti. Inoltre, sostiene la produzione di carbone vegetale, un altro prodotto della catena di creazione del valore del legno che può essere utilizzato per immagazzinare il carbonio nel suolo a lungo termine.²

² GRI 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)

Nel 2023 le emissioni degli Scope 1 e 2 sono diminuite del 2,7%.

Sviluppo del business e del mercato

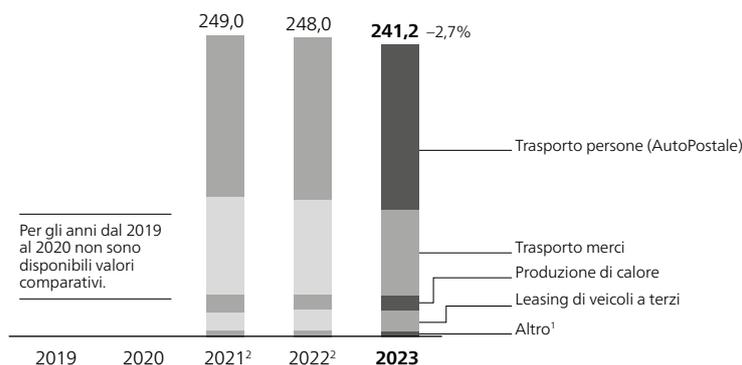
A causa del calo dei volumi di pacchi da recapitare, nell'anno in esame è stata registrata una diminuzione delle emissioni di GHG degli Scope 1 e 2 favorita dall'andamento del mercato, a cui si è aggiunta la decrescita legata all'attività a seguito dell'esternalizzazione dei trasporti effettuati con autocarri propri a subappaltatori presso una società del gruppo di nuova acquisizione. A fronte di questa flessione si segnalano un aumento del chilometraggio di AutoPostale e l'intensificazione delle attività a livello del parco veicoli in leasing operativo di clienti terzi.

Rispetto al 2022 le emissioni di gas a effetto serra dello Scope 3 sono scese del 5% per effetto dello sviluppo del business e del mercato.³ L'arretramento dei volumi di invii determinato dall'andamento del mercato ha interessato anche il trasporto merci esternalizzato, poiché il numero di prestazioni di trasporto commissionate, e di conseguenza la produzione di emissioni di GHG, è calato. Inoltre, le emissioni di GHG legate agli acquisti hanno subito una contrazione del 2%, per via delle minori spese associate alla costruzione di edifici ad alte emissioni di GHG. La riduzione legata all'attività è da ricondurre principalmente alla flessione delle emissioni di GHG finanziate (-6%) di obbligazioni corporate di PostFinance.

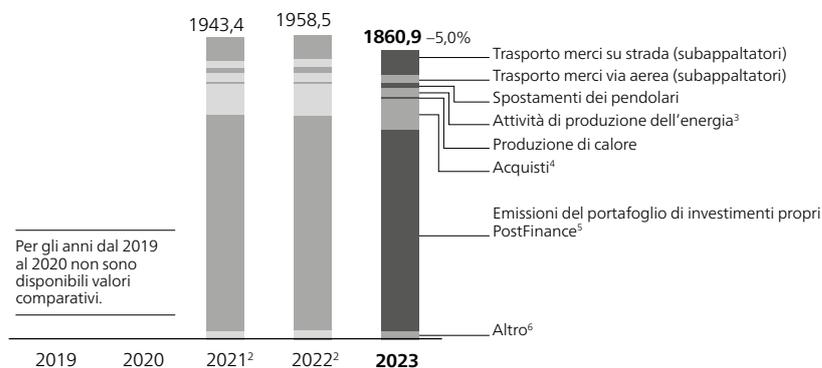
Riduzione delle emissioni di GHG per effetto dello sviluppo del business e del mercato

Gruppo | Emissioni di gas a effetto serra in 1000 t di CO₂ equivalenti
Dal 2021 al 2023

Emissioni di gas a effetto serra Scope 1 e 2
(emissioni dirette di veicoli e immobili propri)
2021 = 100%



Emissioni di gas a effetto serra Scope 3
(emissioni indirette della catena di creazione del valore)
2021 = 100%



1 Include le emissioni di refrigeranti negli immobili, nei veicoli industriali, nei veicoli aziendali propri e il consumo di elettricità negli immobili delle società del gruppo registrate a posteriori.

2 Dato che il 2021 funge da anno di riferimento per gli obiettivi 2030/2040, i valori del 2021 e dell'anno intermedio 2022 sono stati ricalcolati con effetto retroattivo al fine di includere le acquisizioni e le vendite di società del gruppo o eventuali modifiche nella qualità dei dati.

3 Comprende le emissioni di tutte le attività relative a combustibili ed energia nel quadro dell'acquisto di carburante.

4 Le emissioni di beni e servizi acquistati sono state conteggiate utilizzando fattori di emissione per i vari gruppi merceologici (dati secondari derivati da modello input-output con metodo spend-based).

5 Le emissioni finanziate delle obbligazioni corporate vengono inserite nel bilancio ecologico dell'azienda dal 2021. La copertura delle obbligazioni corporate registrate con dati relativi al CO₂ ammonta all'86,44%. Vengono prese in considerazione esclusivamente le emissioni degli Scope 1 e 2 delle aziende interessate. Essendo influenzato dalla volatilità degli investimenti e dalle oscillazioni delle emissioni aziendali imputabili a effetti straordinari (ad es. pandemia di coronavirus), il valore delle emissioni può variare notevolmente di anno in anno. Non disponendo attualmente di sistemi di calcolo standardizzati per le altre classi d'investimento contenute nel portafoglio PostFinance (principalmente titoli di stato, prestiti con riconoscimento di debito e ipoteche fondiarie), tali valori non vengono per il momento inseriti nel computo. Per ulteriori informazioni si rimanda alla pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima disponibile sul sito di PostFinance.

6 Comprende le emissioni derivanti dalle immobilizzazioni materiali in locazione (senza produzione di calore), dai rifiuti, dal trasporto merci ferroviario e navale, dai viaggi di lavoro, dal leasing di veicoli (leasing finanziario), dalla vendita di carburante nonché dall'utilizzo e smaltimento dei prodotti venduti.

Energia

Il tema dell'energia va oltre le sfide che la Posta deve affrontare in ambito climatico: questa risorsa, infatti, è imprescindibile per garantire la continuità operativa dell'azienda. Per gestire l'infrastruttura che consente di assicurare la fornitura dei servizi, dal parco veicoli agli edifici agli impianti di spartizione, la Posta necessita di energia. L'obiettivo dell'azienda è ridurre costantemente il proprio fabbisogno energetico e soddisfarlo ricorrendo sempre più a fonti rinnovabili.

Tanto la Confederazione nell'ambito della strategia energetica, quanto la clientela commerciale hanno chiare aspettative in termini di erogazione di servizi ad alta efficienza energetica da parte della Posta, con conseguenti vantaggi sia a livello di concorrenza sia di costi.

Impegno e obiettivi

La Posta si impegna a favore dell'iniziativa Energia e clima esemplari.

Nell'ambito della Strategia energetica 2050 della Confederazione, la Posta, AutoPostale e PostFinance si sono impegnate a favore dell'iniziativa Energia e clima esemplari (ECE) ponendosi in tale sede obiettivi specifici, ossia aumentare la propria efficienza energetica rispettivamente del 50%, del 20% e del 40% rispetto al 2021, utilizzato come anno di riferimento. A tal fine sono stati individuati due ambiti principali d'intervento: la mobilità e gli edifici. Attraverso il risanamento degli involucri edilizi e altre misure mirate nell'ambito dell'iniziativa «casa verde» la Posta aumenta l'efficienza energetica. Nel campo della mobilità persegue lo stesso obiettivo nel quadro dell'iniziativa «rout:E» mediante l'elettificazione del parco veicoli del recapito e degli autopostali. La Posta continua a potenziare la propria produzione di energia elettrica e prevede di installare una capacità di 30 MWp sui tetti delle sue sedi in Svizzera (secondo ECE 26 MWp attribuibili).⁴

Andamento del fabbisogno energetico 2023

Per svolgere le attività proprie la Posta necessita di 1060 GWh di energia. Nel 2023 il consumo in tale ambito è sceso del 2,3% per effetto dello sviluppo del business e del mercato (cfr. capitolo «Clima», ➔ pag. 22), ma anche grazie all'adozione di processi e misure più efficienti (mobilità elettrica, impianti di riscaldamento privi di combustibili fossili) per sopperire alla carenza di energia elettrica. Nell'anno in esame gli impianti fotovoltaici (FV) della Posta hanno prodotto circa il 20% di energia in meno rispetto all'anno precedente a causa del minor numero di ore di sole e del guasto all'impianto principale della Posta installato nella sede di Vetroz.⁵

Nel 2023 il mix energetico della Posta era composto per l'8% da combustibili utilizzati per la produzione di calore nell'esercizio, per l'80% da carburanti per la movimentazione del parco veicoli del recapito e il restante 12% viene utilizzato per soddisfare il fabbisogno energetico per il riscaldamento, l'elettromobilità e gli edifici. Il 100% del consumo energetico è coperto da fonti rinnovabili svizzere.⁶

Misure di incremento dell'efficienza energetica

Per aumentare l'efficienza energetica la Posta adotta una gestione integrata dell'energia. Le misure di riduzione previste dall'obiettivo climatico e attuate principalmente a livello di flotta ed edifici di proprietà contribuiscono in modo diretto a migliorare tale valore all'interno dell'azienda, che valuta costantemente anche l'impiego di nuove tecnologie per il medesimo scopo.⁷

Una struttura di ricarica ottimizzata, un sistema integrato di gestione della stessa e una fornitura garantita di energia rinnovabile sono requisiti fondamentali per raggiungere gli obiettivi prefissati, il che comporta anche un potenziale di ottimizzazione finanziaria, soprattutto in termini di costi dell'energia.

⁴ GRI 3-3 Modalità di gestione dell'energia

⁵ GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia

⁶ GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione

⁷ GRI 302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi

I progetti pianificati legati all'infrastruttura di ricarica contribuiscono a promuovere la mobilità elettrica in tutta la Svizzera. Nel 2023 i parchi veicoli del recapito nelle regioni di Berna, Ginevra e Zurigo sono stati completamente elettrificati e, nonostante i numerosi problemi e ritardi riscontrati nella catena di fornitura durante la transizione, l'intervento è stato concluso nei tempi previsti.

Misure per la transizione energetica

Per aumentare la percentuale di energie rinnovabili la Posta riduce costantemente il proprio fabbisogno di combustibili fossili, puntando principalmente a utilizzare entro il 2030 energia verde per il funzionamento dell'intera flotta aziendale. Nel 2023 il mix energetico del parco veicoli del recapito della Posta era composto all'86% da diesel, al 6% da benzina e all'8% da energia per la mobilità elettrica.

L'energia elettrica usata per la mobilità elettrica e le filiali gestite in proprio è energia ecologica certificata «naturemade star», ossia prodotta garantendo il rispetto di ulteriori disposizioni ambientali che hanno, ad esempio, un impatto positivo sulla biodiversità (cfr. capitolo «Biodiversità», ➔ pag. 28).

Misure volte ad ampliare la produzione di energia elettrica

Per ampliare l'autoproduzione di energia elettrica la Posta punta principalmente sugli impianti fotovoltaici (FV).

Per ampliare l'autoproduzione di energia elettrica la Posta punta principalmente sugli impianti fotovoltaici (FV). Attualmente la Posta gestisce 35 impianti fotovoltaici sui propri tetti che, su una superficie complessiva di circa 69'000 metri quadrati, generano 8 GWh di energia solare all'anno, pari al 6% circa del consumo energetico dell'azienda. Una parte dell'energia generata viene utilizzata direttamente negli edifici. Solo sui tetti dei centri pacchi regionali la Posta produce 5,4 GWh di energia all'anno, un terzo dei quali viene consumato dai centri stessi.

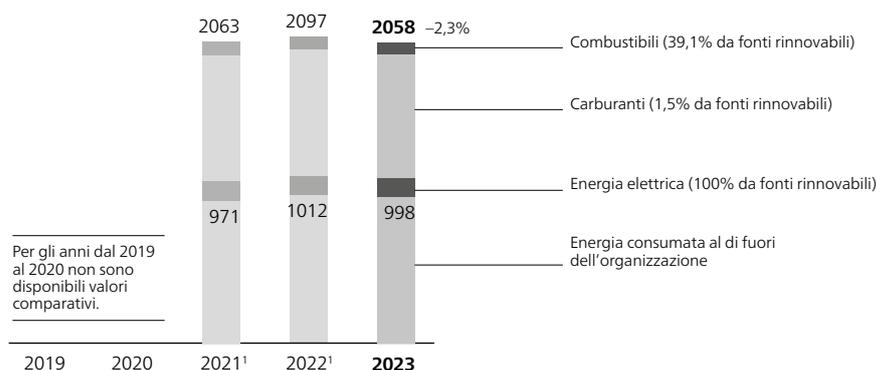
In conseguenza della crescente elettrificazione del parco veicoli aziendale, in particolare degli autopostali, da qui al 2030 il fabbisogno energetico della Posta verrà quasi triplicato. A causa dei potenziali costi aggiuntivi dovuti alle oscillazioni dei prezzi dell'energia, l'azienda sarà più vulnerabile ai rischi del mercato dell'elettricità. Per contrastarli, la Posta mette in campo una serie di misure ad hoc, tra cui il potenziamento della propria produzione di energia elettrica. Tale intervento consentirebbe di abbattere i costi e aumentare il grado di autoapprovvigionamento dell'azienda.

Nel 2023 la Posta ha approvato l'ampliamento del potenziale di fotovoltaico fissando il nuovo ambizioso valore target di 30 MWp, da raggiungere entro il 2030, che consentirà in futuro di produrre circa 30 GWh di corrente ogni anno. L'intervento sarà realizzato sia sui tetti degli edifici, sulle facciate e sulle superfici di circolazione non edificate nell'ambito dei progetti di nuove costruzioni, sia nelle strutture esistenti. Nel 2023 è stato avviato il progetto di potenziamento dell'impianto fotovoltaico del centro logistico di Villmergen, il terzo più grande tra quelli attualmente in dotazione alla Posta.

Riduzione del consumo energetico per effetto dello sviluppo del business e del mercato

Gruppo | Consumo energetico all'interno e al di fuori dell'organizzazione in GWh

Dal 2021 al 2023
2021 = 100%



¹ Dato che il 2021 funge da anno di riferimento per gli obiettivi 2030/2040, i valori del 2021 e dell'anno intermedio 2022 sono stati ricalcolati con effetto retroattivo al fine di includere le acquisizioni e le vendite di società del gruppo o eventuali modifiche nella qualità dei dati.

La Posta sottoscrive la «Carta dell'edilizia orientata alla circolarità».

Economia circolare ed efficienza delle risorse

L'economia circolare è un tema trasversale che coinvolge diverse reti all'interno e all'esterno della Posta e che apre le porte a potenziali partnership. La collaborazione a livello regionale con associazioni industriali può rafforzare l'economia circolare in Svizzera e la Posta ha l'obiettivo di contribuire a questo cambiamento dei consumi. Nella catena di creazione del valore l'azienda si concentra sulla circolarità nella gestione delle risorse, sfruttando le opportunità esistenti ad esempio nel campo degli acquisti, del riciclaggio e dell'upcycling di materiali (cfr. capitolo «Offerte socialmente ed ecologicamente sostenibili», ➔ pag. 36).⁸

Economia circolare applicata all'edilizia

Con la sottoscrizione, nel 2023, della «Carta dell'edilizia orientata alla circolarità», la Posta si impegna insieme a organizzazioni pubbliche e ad altri committenti edili svizzeri a ridurre del 50% l'impiego di materie prime non rinnovabili da qui al 2030, ad abbattere in modo drastico le emissioni di gas a effetto serra e a migliorare la circolarità nell'ambito degli interventi di ristrutturazione e realizzazione di nuovi stabili (cfr. capitolo «Clima», ➔ pag. 22 e capitolo «Energia», ➔ pag. 25).

Nella costruzione di nuovi edifici e nella gestione di quelli esistenti, la Posta mira a operare riqualificazioni energetiche e a sostituire gli impianti di riscaldamento a combustibili fossili per favorire una riduzione delle emissioni di CO₂. L'azienda possiede 600 immobili in Svizzera di cui valuta il potenziale di risanamento attraverso l'iniziativa «casa verde», attuando le misure previste a tale scopo in modo strutturato ed economicamente conveniente e sviluppando un piano di risanamento energetico globale per ciascun edificio.

Gestione integrale dei rifiuti

La gestione efficiente delle risorse, inclusi i rifiuti, l'acqua e gli scarichi idrici, assume una grande rilevanza per la Posta⁹ che collabora con partner esterni per organizzare una gestione degli scarichi unitaria su scala nazionale.¹⁰ L'azienda garantisce il rispetto di severe disposizioni di legge relative ai rifiuti urbani, industriali e speciali e alle sostanze pericolose e gestisce le sedi che presentano rischi ambientali, come separazioni di olio o esplosioni, conformemente alle norme di sicurezza vigenti. I sistemi di gestione ambientale definiscono i principi di gestione dei rifiuti in piani e manuali dedicati, assicurano un corretto trattamento dei rifiuti e consentono l'ottimizzazione costante dei processi attraverso il monitoraggio di quantitativi e costi.¹¹

Una seconda vita per gli abiti postali

Ogni anno la Posta dà in dotazione a 35'000 collaboratrici e collaboratori circa 300'000 capi di abbigliamento. Quelli dismessi, che non possono essere indossati al di fuori dell'azienda, vengono riutilizzati per creare nuovi prodotti, come borse per computer portatili e sacche da palestra nell'ambito dell'iniziativa «Una seconda vita per gli abiti postali», un progetto di upcycling patrocinato dalla Posta in collaborazione con la Croce Rossa Svizzera e il laboratorio protetto BEWO, che consente di risparmiare risorse e chiudere il cerchio che inizia con una produzione responsabile e conduce a un riutilizzo intelligente.

La Posta si prende cura dei suoi abiti, dalla produzione allo smaltimento; quest'impegno a favore di una produzione di abbigliamento socialmente sostenibile le è valso il riconoscimento di «leader» da parte della Fair Wear Foundation (cfr. capitolo «Acquisti», ➔ pag. 50).

⁸ GRI 3-3 Gestione dei materiali 2016

⁹ GRI 3-3 Modalità di gestione di acqua e scarichi idrici

¹⁰ GRI 306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento

¹¹ GRI 306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti

La Posta riduce le emissioni all'interno degli edifici e nella catena logistica.

Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose

Le emissioni atmosferiche, acustiche e luminose hanno un impatto diretto sulla qualità della vita, sulla salute della popolazione e sull'ambiente. La Posta ottimizza costantemente i processi aziendali per contenere o evitare tali emissioni.¹²

Nonostante il miglioramento delle prestazioni ottenuto dal 2021 a oggi, nello stesso arco di tempo le emissioni di ossidi di azoto legate alle attività operative di AutoPostale (NO_x) sono diminuite, anche a causa del maggior numero di passeggeri trasportati, di circa un punto percentuale, attestandosi a un valore assoluto di 1714 t NO_x. Per contro, nello stesso periodo, gli ossidi di zolfo (SO_x) sono rimasti stabili attestandosi a 581 t SO_x.¹³ La strategia più efficace per abbattere ulteriormente le emissioni è ottimizzare i processi aziendali.

- Per la pianificazione dei giri di recapito di lettere e pacchi la Posta ha individuato un potenziale di ottimizzazione e, insieme al Politecnico federale di Zurigo, ha sviluppato un apposito progetto. Attraverso l'impiego di algoritmi è stato calcolato un potenziale teorico di ottimizzazione del 7%.
- Anche con l'introduzione di centri logistici urbani (hub cittadini) la Posta può abbattere in modo significativo le emissioni di gas a effetto serra. Gli hub cittadini sono una soluzione pensata soprattutto per le città in cui non sono presenti uffici di recapito ubicati in zone centrali: al di fuori degli orari di punta un autocarro trasporta gli invii dal centro di spartizione all'hub, che sorge nel cuore della città, e da qui il personale addetto al recapito li distribuisce nelle cassette delle lettere con furgoni e scooter elettrici seguendo un percorso ottimale. A Zurigo la Posta gestisce attualmente tre strutture di questo tipo.
- Elettrificando il parco veicoli del recapito la Posta ha ridotto notevolmente la combustione di carburanti e, di conseguenza, le emissioni di NO_x (cfr. capitolo «Energia», pag. 25). L'estrema silenziosità dei motori elettrici che viaggiano a una velocità inferiore a 30 km/h ha favorito, inoltre, la diminuzione dell'inquinamento acustico.
- L'introduzione di autopostali elettrici per potenziare la rete di trasporto pubblico disincentiva l'utilizzo di mezzi propri, determinando un calo delle emissioni di GHG.

Per abbattere le emissioni luminose la Posta si è dotata di un sistema integrato di gestione degli impianti di illuminazione che adatta la luce alle condizioni di luminosità effettive e ha sostituito le fonti luminose tradizionali con omologhe a LED all'interno degli edifici. Grazie all'impiego di sistemi di illuminazione intelligenti nei suoi centri logistici, la Posta riduce le emissioni luminose nelle aree in cui sono ubicati tali impianti.

Biodiversità

La Posta considera la biodiversità un tema rilevante per il futuro. Nel 2023 ha avviato la verifica dei potenziali effetti delle proprie attività a livello del gruppo e dell'intera catena di creazione del valore. A tal fine si è avvalsa della collaborazione di una società di consulenza esterna specializzata in sostenibilità e biodiversità per individuare i rischi complessivi e le misure da adottare.¹⁴

Attraverso un'apposita analisi sono state identificate le conseguenze dirette e indirette sulla biodiversità generate da tutte le attività aziendali in base a cinque fattori principali con il maggior potenziale di danno: cambiamento dell'utilizzo di ecosistemi, sfruttamento di risorse, cambiamento climatico¹⁵, inquinamento atmosferico e introduzione di specie esotiche invasive. La fase di analisi verrà conclusa nel 2024; in base ai dati raccolti finora sono gli immobili di proprietà della Posta e la politica d'investimento di PostFinance a presentare le maggiori potenzialità. Grande attenzione viene rivolta,

¹² GRI 3-3 Modalità di gestione delle emissioni

¹³ GRI 305-7 Ossidi di azoto (NO_x), ossidi di zolfo (SO_x) e altre emissioni significative

¹⁴ GRI 3-3 Modalità di gestione della biodiversità

¹⁵ GRI 304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità

inoltre, alla varietà biologica dell'area forestale acquistata dalla Posta: da proprietaria, l'azienda ha infatti la responsabilità di gestire i boschi con un approccio il più possibile sostenibile, promuovendo attivamente la biodiversità e l'utilizzo sostenibile del suolo (cfr. capitolo «Clima», ➔ pag. 22).

Nel 2024 la Posta intende spingersi oltre l'analisi qualitativa sopra descritta al fine di quantificare opportunità e rischi e definire misure d'intervento adeguate.

Biodiversità nelle sedi di proprietà della Posta

300 m² di habitat idonei alla nidificazione di api selvatiche e insetti

In campo immobiliare la Posta ha già attuato diverse misure volte a favorire la varietà biologica, tra cui la progettazione in sintonia con la natura delle aree adiacenti agli edifici, la creazione di coperture verdi abbinate a impianti fotovoltaici e l'installazione di arnie sui tetti degli stabili aziendali. Grazie alla piantumazione di varie specie vegetali autoctone su una superficie di circa 300 m², nell'area della sede della Posta di Kloten si creeranno dalla primavera 2024 diversi habitat idonei alla nidificazione di api selvatiche e altri insetti. In diversi centri di distribuzione è stata installata, inoltre, un'illuminazione intelligente per ridurre l'impatto dell'inquinamento luminoso sugli uccelli e gli insetti.

Perseguendo in modo sistematico la politica climatica ed energetica contestualmente all'obiettivo basato su dati scientifici approvato dalla SBTi, la Posta contribuisce a limitare gli effetti negativi sulla biodiversità.

Conciliare clima e biodiversità

Il 15% circa dell'energia da fonti rinnovabili utilizzata per i veicoli elettrici e le filiali della Posta gestite in proprio è costituita da energia ecologica certificata «naturemade star». In tale contesto, la Posta sostiene con l'«Eco-fondo naturemade» progetti volti a finanziare interventi di valorizzazione ecologica e tutela degli habitat naturali e della flora e della fauna. Per ogni kilowattora di corrente, la Posta destina al fondo 0,7 centesimi (cfr. capitolo «Clima», ➔ pag. 22).

Creazione di valore

Clienti

La Posta raggiungerà presto i 9 milioni di clienti privati, a cui si affiancano centinaia di migliaia di aziende, dalle piccole imprese alle multinazionali. Per trasformare ogni occasione di contatto in un'esperienza positiva.

I prodotti, servizi e punti di accesso vengono progettati tenendo conto in modo specifico del punto di vista della clientela in modo da dare vita a nuove offerte intuitive, comprensibili e di facile utilizzo. Anche la domanda di soluzioni ecologiche e socialmente responsabili cresce. La Posta include tutti gli aspetti legati alla sostenibilità nello sviluppo dell'offerta. Sulla base delle esperienze della clientela, che vengono rilevate e valutate in modo sistematico, la Posta definisce infine miglioramenti continui.

Centralità del cliente e rilevanza per la clientela	31
Digitalizzazione e innovazione	33
Protezione dei dati, cibersecurity ed etica digitale	34
Offerte socialmente ed ecologicamente sostenibili	36

Centralità del cliente e rilevanza per la clientela

Per il suo successo futuro la Posta deve differenziarsi dalla concorrenza. E lo fa puntando sulla centralità del cliente. Con la convinzione che le esperienze positive siano la chiave per instaurare relazioni durature e a valore aggiunto con la clientela, la Posta si impegna a fondo per dare forma a tutti i tipi di Customer Experience, sia attraverso il contatto con le persone, sia con la tecnologia o con i sistemi. I prodotti, servizi e punti di accesso vengono, inoltre, progettati tenendo conto in modo specifico del punto di vista della clientela, che viene coinvolta tempestivamente in questo processo. Sulla base delle esperienze di quest'ultima, che vengono rilevate e valutate in modo sistematico, vengono definiti infine miglioramenti continui.¹

Misurazione della soddisfazione della clientela

La Posta ha ottenuto di nuovo ottimi risultati nel sondaggio sulla soddisfazione della clientela.

L'orientamento sistematico della Posta alle esigenze del gruppo target per cui sono pensati si riflette nella misurazione della soddisfazione della clientela.² In base ai risultati della misurazione della soddisfazione della clientela le unità del gruppo definiscono le misure da adottare e attuano interventi migliorativi. Nell'anno in esame il sondaggio è stato eseguito da due istituti di ricerche di mercato indipendenti. I rilevamenti di tutte le unità del gruppo sono stati affidati a Link Marketing Services AG, mentre quello di RetePostale a AmPuls Marktforschung AG. Complessivamente sono stati intervistati 18'000 clienti, di cui 5000 commerciali.

Nel 2023 la valutazione della soddisfazione complessiva di coloro che hanno aderito al sondaggio è stata pari a 76 punti su 100. Per quanto concerne la soddisfazione complessiva, la conferma del valore dell'anno precedente testimonia la capacità dell'azienda di strutturare la propria offerta in funzione delle esigenze dell'utenza.

Nel settore di attività Comunicazione e logistica (unità del gruppo Servizi logistici, Servizi di comunicazione e RetePostale) la soddisfazione complessiva si è attestata a 74 punti come nel 2022, segnando una leggera flessione nel segmento dei grandi clienti (74 punti rispetto ai 77 punti dell'anno precedente), riconducibile tra gli altri motivi all'adeguamento dei prezzi dal 2024, comunicato nell'estate 2023. La soddisfazione complessiva è leggermente aumentata a quota 73 punti per i clienti piccoli e medi (anno precedente: 71 punti) ed è rimasta invariata per la clientela privata (73 punti).

Anche nel settore di attività Servizi finanziari (unità del gruppo PostFinance) la soddisfazione complessiva ha segnato un leggero incremento (79 punti rispetto ai 78 dell'anno precedente). Il valore più elevato è stato registrato per la clientela privata con 81 punti (+2 punti rispetto al 2022), la clientela commerciale si dichiara soddisfatta con 79 punti (+1 punto rispetto al 2022) mentre la soddisfazione complessiva dei clienti piccoli e medi si ferma a 75 punti (-1 punto rispetto al 2022).

Nel settore di attività Trasporto di persone (unità del gruppo AutoPostale) viene rilevata esclusivamente la soddisfazione complessiva della clientela privata che, con 78 punti, si conferma a un livello elevato (anno precedente: 80 punti).

Gestione delle richieste della clientela

Le richieste della clientela vengono evase e risolte con tempestività.

Consapevole dell'impatto diretto che la performance del Contact Center del gruppo esercita sulla soddisfazione della clientela, la Posta si pone obiettivi molto ambiziosi in relazione alla gestione delle richieste che le pervengono e si impegna, ad esempio, a evadere tempestivamente il 70% di quelle telefoniche. La Direzione del gruppo riceve ogni tre mesi un rapporto dettagliato sulla performance del Contact Center e sulle misure adottate per migliorare prodotti e servizi. Nel 2023 ha ottimizzato ad esempio il modulo di contatto e il servizio online per la trasmissione dell'ordine di spedizione e ha introdotto la possibilità di segnalare online i danni subiti dagli invii.

¹ GRI 3-3 Approccio gestionale alla salute e alla sicurezza della clientela

² GRI 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi

Le richieste possono essere inviate 24 ore su 24 attraverso vari canali, tra cui social media, WhatsApp, posta elettronica, telefono o recandosi fisicamente in filiale. Nel 2023 le operatrici e gli operatori del Contact Center hanno gestito 90'000 telefonate e 23'000 richieste scritte pervenute per e-mail e tramite modulo di contatto, hanno effettuato 5000 sessioni di live chat e 20'000 di chatbot al mese e hanno risposto a 1500 post sui social.

Sicurezza della clientela

Nonostante l'aumento dei passeggeri, il numero degli incidenti resta stabile.

Per garantire la sicurezza nel trasporto persone, AutoPostale applica due disposizioni di servizio: una per le persone responsabili dei veicoli e una per il personale conducente. Tali normative vengono verificate annualmente dall'Ufficio federale dei trasporti (UFT) nell'ambito di un audit completo.³

Qualora non sia possibile evitare un incidente, l'evento viene rilevato nell'apposita banca dati centrale della Posta, indipendentemente dalla sua entità. La valutazione dei dati aiuta AutoPostale a individuare la frequenza degli episodi o eventuali tendenze e a mettere in campo apposite misure preventive, ad esempio per sensibilizzare ulteriormente il personale conducente ad adottare uno stile di guida prudente. In presenza di persone ferite, il sinistro viene segnalato all'UFT che pubblica ogni anno un rapporto sulla sicurezza nei trasporti pubblici in Svizzera. Nonostante la crescita del numero di passeggeri, di linee autopostale e del volume del traffico, il numero di incidenti si mantiene stabile da anni.⁴

Prioritaria per la Posta non è solo la sicurezza delle persone trasportate, ma anche quella del personale (cfr. capitolo «Salute, sicurezza e benessere del personale», ➔ pag. 42).

Caso di studio: massima priorità alla sicurezza

Oltre a organizzare regolarmente campagne, corsi di perfezionamento e coaching interni per formare il personale conducente su temi rilevanti per la sicurezza, AutoPostale sensibilizza anche chi viaggia a bordo dei suoi mezzi con varie iniziative. Tra queste, quella attualmente in corso, denominata «Mobilità intelligente», che veicola, tramite i social e i doppi schermi installati sugli autopostali, consigli per viaggiare puntualmente e in sicurezza, ribadendo, in particolare, l'importanza di reggersi agli appositi sostegni durante la corsa. La maggior parte degli infortuni con danni alle persone è dovuta, infatti, a cadute causate da frenate.

³ GRI 416-1 Salute e sicurezza dei clienti

⁴ GRI 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi

Digitalizzazione e innovazione

Prodotti e servizi digitali

Comunicare sempre, ovunque e su qualunque canale in modo sicuro e semplice.

La clientela della Posta, dai privati, alle aziende, alle autorità, è alla ricerca di un'esperienza digitale positiva attraverso un accesso sicuro e semplice alle informazioni digitali. L'unità del gruppo Servizi di comunicazione, creata nel 2021, trasferisce le competenze chiave della Posta a livello di trasmissione di informazioni e di gestione sicura di dati sensibili nel mondo digitale, offrendo servizi digitali semplici e sicuri accessibili su qualsiasi canale, senza vincoli di tempo e spazio.

È proprio alle persone con competenze digitali ridotte che si rivolge l'offerta di consulenza e servizi al centro di un progetto pilota in corso da luglio 2023 nelle filiali di Wetzikon, Gossau ZH e Locarno: qui il personale allo sportello illustra alla clientela come svolgere le principali operazioni di uso quotidiano sul cellulare e risponde a domande relative ad applicazioni e servizi online o prestazioni amministrative.

La cassetta delle lettere digitale della Posta per la clientela

L'app ePost, la cassetta delle lettere digitale della Posta, consente alla clientela privata di sbrigare in pochi clic le principali incombenze amministrative, come ricevere la posta, pagare le fatture e firmare i contratti, in modo digitale. Con la piattaforma di comunicazione ePost, la Posta offre a mittenti quali imprese, autorità e settore sanitario un'interfaccia digitale per comunicare e interagire con la clientela sul canale preferito in modo fisico o digitale. Nel 2023 l'azienda ha ampliato le proprie competenze grazie all'acquisizione delle due società SpotMe e terreActive, specializzate rispettivamente in comunicazione digitale sicura tra aziende e clienti e in soluzioni di cibersecurity. Maggiori informazioni sulle soluzioni di comunicazione digitale della Posta nel Rapporto annuale a pag. 24.

Innovazione e collaborazione

Rafforzare la capacità d'innovazione attraverso le partnership.

La trasformazione digitale e l'automazione spingono la Posta a reinventarsi continuamente e a ideare nuovi modelli di business. Insieme al suo personale, alle startup e ai partner accademici l'azienda sviluppa costantemente nuovi prodotti e servizi e promuove in modo mirato modelli commerciali orientati al futuro con cui semplifica la vita quotidiana della clientela e sviluppa il proprio core business.

La Posta porta avanti una serie di partnership accademiche con vari istituti, tra cui il Politecnico federale di Zurigo, l'Università di Friburgo e il Politecnico federale di Losanna. Insieme a quest'ultimo, alla città di Sion, al Cantone del Vallese e alla Scuola universitaria professionale della Svizzera occidentale (HES-SO) ha istituito il mobility lab, che offre un ambiente di test per progetti d'innovazione nel campo della mobilità, tra cui l'elettrificazione dei bus urbani nel capoluogo vallesano avviata nel 2024. Grazie alle partnership con startup e atenei, la Posta entra in contatto con conoscenze specialistiche esterne, si assicura l'accesso a nuove tecnologie e mercati e crea così ulteriori modelli di business e fonti di entrate. Inoltre, la suddivisione di rischi e costi con partner esterni riduce le incertezze insite nei progetti d'innovazione. Le collaborazioni influiscono altresì sulla trasformazione culturale della Posta e favoriscono lo sviluppo di una mentalità aperta e agile.

Con il label «early», la Posta fa testare i nuovi prodotti e servizi alla clientela interessata già in una fase iniziale della progettazione e tiene conto del riscontro ricevuto per svilupparli in funzione delle esigenze dell'utenza e del mercato. La Posta migliora inoltre le componenti dei propri prodotti in termini di sostenibilità sociale, ambientale ed economica. Maggiori informazioni nel capitolo «Offerte socialmente ed ecologicamente sostenibili», ➔ pag. 36.

Collaborazione efficace con startup per la salute del personale

Gli esoscheletri sono strutture meccaniche che vengono indossate per sostenere e sgravare l'apparato muscolare o fornire ulteriore forza dall'esterno in caso di movimenti faticosi. Per permettere alle addette e agli addetti alla logistica di sollevare pacchi pesanti proteggendo la schiena, nel 2022 la Posta ha testato per nove mesi gli innovativi apparecchi ideati dalla spin-off del Politecnico federale di Zurigo Auxivo e dalla startup olandese La-evo. Il personale li ha trovati particolarmente utili per la movimentazione di carichi pesanti e soprattutto le collaboratrici e i collaboratori con problemi fisici hanno tratto un significativo beneficio dall'utilizzo di questa tecnologia. Grazie ai risultati positivi di questi test, la collaborazione con le startup è stata ampliata.

Protezione dei dati, cibersecurity ed etica digitale

Con l'intento di garantire un'informazione attiva su resilienza, vulnerabilità dei sistemi digitali e cibercriminalità, la Posta contribuisce a sensibilizzare maggiormente società, economia e politica sui temi dell'etica digitale, della protezione dei dati e della cibersecurity, con l'obiettivo di garantire l'autonomia dei dati della clientela e favorirne un trattamento più corretto e responsabile.

La digitalizzazione fa aumentare i requisiti a livello di disponibilità delle reti, sistemi IT, diritti d'accesso e dati, ma contestualmente apre alla Posta nuove opportunità in termini di nuovi settori d'attività e soluzioni digitali e incentrate sulla clientela (cfr. «Digitalizzazione e innovazione», ➔ pag. 33.). Di conseguenza, per sviluppare soluzioni digitali semplici, sicure e sostenibili l'azienda investe in misure strutturali, nuove tecnologie e nella sensibilizzazione e formazione del personale.

Protezione dei dati

La Posta è conforme già da tempo alla nuova Legge sulla protezione dei dati.

La Posta attribuisce grande importanza alla protezione dei dati e delle informazioni e ne garantisce un trattamento responsabile e in linea con le normative vigenti. A tale scopo gestisce un'organizzazione di protezione dei dati globale, estesa all'intero gruppo e articolata in diversi ruoli, e un sistema di gestione dedicato, che fissa regole vincolanti per il trattamento dei dati, definisce i processi a cui attenersi in tale ambito e controlla l'attuazione delle misure. Nel 2023 la Posta ha implementato la nuova Legge federale sulla protezione dei dati, entrata in vigore il 1° settembre 2023, pur avendo attuato molti dei requisiti previsti dal testo normativo già prima di tale data. In vista dell'entrata in vigore è stata eseguita una verifica complessiva dei contratti, delle disposizioni e dei processi interni effettuando le opportune modifiche.⁵

La Posta ha fornito alla propria clientela informazioni trasparenti sulla gestione dei dati, pubblicando nuove dichiarazioni sulla protezione dei dati sul sito web. Nei primi quattro mesi dall'entrata in vigore della nuova Legge federale sulla protezione dei dati (sino a fine 2023) la Posta ha ricevuto 64 domande d'accesso ai sensi dell'art. 25 LPD.

Tutto il personale è tenuto a rispettare la Legge federale sulla protezione dei dati e il segreto postale (cfr. anche capitolo «Etica aziendale, integrità e compliance», ➔ pag. 18). In conformità con quanto previsto dal nuovo testo normativo, nel 2023 la Posta ha ideato e introdotto un e-learning obbligatorio dedicato alla protezione dei dati per il personale con postazione di lavoro digitale, organizzando invece una formazione pratica e specifica in base al campo di attività, ad esempio il recapito, per i collaboratori e le collaboratrici senza postazione di lavoro mobile. Grazie alle misure di sensibilizza-

zione e protezione varate, tra cui l'e-learning sopra indicato, nell'anno in esame la Posta non ha registrato casi da segnalare all'autorità di protezione dei dati.⁶

Digital Trust Label

Il servizio digitale «I miei invii» ha ricevuto nell'agosto 2023 il Digital Trust Label. La Posta è così una delle prime aziende a essere certificate da un ufficio esterno a livello di sicurezza, protezione dei dati, affidabilità e interazione equa per uno dei servizi offerti. Il Digital Trust Label ha sviluppato la Swiss Digital Initiative (SDI) con l'obiettivo di promuovere l'affidabilità delle applicazioni digitali verificando il rispetto di determinati standard e criteri. Con il Digital Trust Label per «I miei invii», la Posta punta a posizionarsi come partner affidabile e differenziarsi dalla concorrenza.

Individuare ed eliminare rapidamente vulnerabilità grazie al programma bug bounty.

Cybersicurezza

La Posta, che possiede la certificazione ISO27001 dal 2020, collabora con rinomati provider di servizi cloud certificati e gestisce due centri di calcolo geo-ridondanti di proprietà in Svizzera, protetti secondo le best practice esistenti. Un Security Operations Center proprio, appositamente strutturato, garantisce un monitoraggio continuo e scrupoloso, operando in stretta collaborazione con il team addetto alla gestione delle emergenze e delle crisi dell'azienda. La Posta subisce in media 100 attacchi mirati al mese da cui finora è sempre riuscita a proteggersi con successo adottando una serie di misure collaudate. Un attacco senza precedenti è stato lanciato a giugno 2023 da un gruppo di hacker filorusi intenzionati a sabotare le infrastrutture informatiche di note autorità e aziende svizzere. L'offensiva, che si è svolta durante una votazione elettronica, è stata respinta con successo. Particolarmente efficace si è rivelato, in tale ambito, il dialogo trasparente e proattivo che la Posta ha intrattenuto con la clientela.

Per assicurarsi una protezione ottimale la Posta deve poter contare su un personale attento e consapevole dei rischi. Attraverso formazioni obbligatorie e campagne di awareness l'azienda aumenta la consapevolezza nei confronti della gestione di potenziali rischi, sensibilizzando il personale a contribuire, con un comportamento consono, alla sicurezza generale. Al momento dell'entrata in servizio tutte le persone neoassunte con postazione di lavoro digitale seguono una formazione specifica sulla cybersicurezza. Degli oltre 100 specialisti e specialiste di sicurezza cibernetica della Posta fa parte anche un grande gruppo di Security Champion volontari che, al di fuori del loro impiego abituale come sviluppatori e sviluppatrici, si impegnano per promuovere la cybersicurezza in azienda, facendo in modo che gli aspetti legati a questo delicato ambito vengano presi in considerazione fin dalle fasi iniziali del ciclo di sviluppo dei prodotti.

Per poter garantire la sicurezza cibernetica anche negli anni a venire, nell'ambito della strategia di information security aziendale, la Posta osserva le tecnologie del futuro e si prepara per tempo per poter sfruttare in modo positivo i nuovi sviluppi.

Per mantenere la sicurezza dei prodotti e servizi digitali costantemente ai massimi livelli, a partire dal 2019 la Posta ha introdotto gradualmente un programma bug bounty che viene costantemente perfezionato. Grazie a questa iniziativa, che figura tra le principali in questo ambito su scala europea, la Posta consente ad hacker etici di tutto il mondo di testare in dettaglio i servizi online dell'azienda, in modo da metterne in luce il grado di sicurezza e le possibili modalità per renderli meno vulnerabili. Nell'estate del 2023 il sistema di voto elettronico della Posta è stato sottoposto a un test di intrusione pubblico nel corso del quale sono stati sferrati 55'000 attacchi da parte di 2650 partecipanti che hanno segnalato quattro vulnerabilità del sistema, di cui una di gravità bassa. La Posta ha ricompensato coloro che hanno aderito a tutti i programmi bug bounty organizzati nel 2023 stanziando una somma complessiva di 230'000 franchi.

⁶ GRI 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

Etica digitale

L'obiettivo principale della Posta è garantire l'autonomia dei dati della clientela favorendone un trattamento più corretto e responsabile.

La gestione etica dei dati ha la massima priorità per la Posta che supera pertanto in molti casi gli standard minimi previsti dalla legge. Nel 2023 l'azienda ha approvato i principi di fondo e i valori di etica digitale con l'obiettivo di integrarli «by design» nei servizi digitali. Ciò significa che fin dalle fasi iniziali del processo d'innovazione la Posta tiene conto degli aspetti legati alla protezione dei dati e all'etica digitale senza mai perdere di vista le esigenze delle persone che ne fruiscono.

Rafforzare l'etica digitale nella società e nell'economia con il progetto «Swiss Digital Ethics Compass».

La Posta desidera aiutare la società e l'economia della Svizzera a sviluppare consapevolezza, ad adottare un comportamento etico nel mondo digitale e a utilizzare le possibilità esistenti a proprio vantaggio. In quest'ambito la Posta aderisce insieme all'Università di Friburgo e alla Scuola universitaria di Lucerna al progetto «Swiss Digital Ethics Compass», patrocinato da Innosuisse, l'agenzia svizzera di promozione dell'innovazione. L'obiettivo di questa collaborazione è radicare saldamente il tema dell'etica digitale nella società e nell'economia. L'impegno della Posta in questo campo si esprime anche attraverso la partecipazione, in qualità di membro attivo, a diversi organi e community.⁷

Per restare competitiva la Posta deve confrontarsi continuamente con nuove opportunità tecnologiche (cfr. capitolo «Digitalizzazione e innovazione», pag. 33) e promuoverne attivamente l'utilizzo, formando il proprio personale e sensibilizzandolo sui temi dell'etica digitale (e della protezione dei dati). I corsi e gli strumenti dedicati all'etica digitale, come il toolbox omonimo e la guida specifica, aiutano il personale a confrontarsi tempestivamente con aspetti etici.

Caso di studio: introdurre e applicare l'intelligenza artificiale alla Posta in modo affidabile

La Posta scorge nell'intelligenza artificiale (IA) generativa grandi potenzialità e molteplici opportunità a patto che vengano definite e rispettate le condizioni quadro. Per il suo personale ha definito pertanto cinque principi generali per l'applicazione di questa tecnologia:

- comprendere le basi dell'IA;
- gestire informazioni sensibili e degne di protezione con responsabilità;
- rispettare valori e principi (in particolare di etica digitale);
- analizzare in modo critico i contenuti generati dall'IA;
- segnalare i contenuti generati dall'IA per garantire la trasparenza.

Aderendo al programma di early access per Copilot, l'assistente dotato di intelligenza artificiale per le applicazioni di Microsoft 365 correnti, la Posta può valutare l'impiego della tecnologia basata sull'intelligenza artificiale generativa sia in base ad aspetti tecnici di sicurezza, etici e di diritto in materia di protezione dei dati sia alle aspettative in termini di efficienza, prevedendo in anticipo le possibili conseguenze su attività lavorative e aumentando l'accettazione dell'IA all'interno dell'azienda. Per garantire la sicurezza e formare il personale nell'uso della tecnologia, il progetto non perde mai di vista aspetti quali cbersicurezza, protezione dei dati, user adoption ed etica digitale. Le persone che vi partecipano devono conseguire una cosiddetta «licenza di volo» che, insieme ai cinque principi sopra descritti, le abilita all'uso di Copilot.

Offerte socialmente ed ecologicamente sostenibili

La domanda di offerte ecologiche e socialmente responsabili da parte della clientela privata e commerciale cresce. Di conseguenza, la Posta amplia costantemente le proprie competenze in questo campo, rafforza l'integrazione della sostenibilità nello sviluppo dell'offerta e contribuisce così allo sviluppo sostenibile del paese.

I servizi della Posta consentono di allungare i cicli di vita dei prodotti con lo sharing, il leasing, il riutilizzo, la riparazione, il trattamento o il riciclaggio, con conseguenti vantaggi non solo ecologici, ma anche economici. L'azienda propone anche offerte circolari.

⁷ GRI 2-28 Adesione ad associazioni

Sviluppo di offerte sostenibili

Impiegando componenti sostenibili dal punto di vista sociale, ambientale ed economico, le offerte della Posta puntano a favorire la trasformazione della Svizzera in un'economia sostenibile e circolare.

Gli aspetti legati alla sostenibilità vengono presi in considerazione fin dalle fasi iniziali del processo di sviluppo dell'offerta.

Per orientarsi nello sviluppo sostenibile dell'offerta, nel 2023 l'azienda ha introdotto una bussola della responsabilità, che racchiude dodici dimensioni target basate sulla matrice di essenzialità e suddivise nelle tre categorie società, natura ed economia e consente di tenere conto degli aspetti della sostenibilità fin dalle fasi iniziali della progettazione di nuovi prodotti per la clientela della Posta. Mettendo in luce i conflitti tra le categorie, questo strumento permette inoltre di prendere decisioni con maggiore consapevolezza.

Nel 2023, nell'ambito di tre workshop, con l'aiuto della bussola della responsabilità sono state testate e perfezionate idee di prodotti dal punto di vista delle dodici dimensioni target. Otto di esse sono state selezionate e approfondite in base al loro potenziale di realizzazione. Nel 2023 la Posta ha introdotto, inoltre, formazioni per responsabili dello sviluppo commerciale e dei prodotti per consentire una migliore comprensione nei confronti di offerte rispettose delle risorse e socialmente sostenibili.

Prodotti e servizi circolari

La Posta consolida la propria posizione nel settore della logistica dei ritorni e nel ritiro di materiali riciclabili.

Consapevole della propria responsabilità nell'utilizzo efficiente dei prodotti e nel recupero delle risorse, la Posta perfeziona costantemente le soluzioni globali per le consegne e i ritiri con i partner e offre soluzioni sostenibili che vanno dall'imballaggio all'eventuale riciclo, passando per il trasporto, lo stoccaggio, il ripristino e il riutilizzo. Grazie alla sua offerta, consente alla clientela commerciale di immettere sul mercato prodotti e servizi sostenibili e, al tempo stesso, ottimizza i processi logistici, di stoccaggio e ritiro contribuendo a ridurre le emissioni di gas a effetto serra nello Scope 3 (cfr. capitolo «Clima», ➔ pag. 22).

Con la sua offerta di servizi postali e logistici la Posta funge da anello di congiunzione per l'economia circolare. Ne è un esempio il servizio «Recycling at Home» offerto da oltre dieci anni in tutta la Svizzera per le capsule Nespresso che, senza ulteriori tragitti, vengono ritirate a domicilio e consegnate ai centri di riciclo dove vengono rimesse in circolazione. Con questo servizio la Posta raccoglie ogni anno circa 2700 tonnellate di alluminio e aiuta la clientela commerciale a ridurre le emissioni di gas a effetto serra lungo la catena di creazione del valore (Scope 3).

Nel 2023 in collaborazione con Sodastream, leader mondiale nella produzione di cilindri di anidride carbonica, è stato sviluppato un processo per la gestione dei resi semplice ed ecologico: i cilindri vengono consegnati direttamente a domicilio e, contestualmente, il personale di recapito ritira quelli vuoti, li registra con lo scanner e li trasmette in formato sia digitale sia fisico al magazzino di Sodastream, dove vengono nuovamente riempiti e reimmessi nel processo di consegna. Grazie all'ottimizzazione della logistica, si riducono i tragitti di trasporto e si creano esperienze clienti uniche.

La Posta intende contrastare il crescente consumo di materiale d'imballaggio optando per soluzioni sostenibili. Un passo importante in questa direzione è stato compiuto con l'integrazione nel gruppo Posta di Kickbag, un'azienda che produce buste richiudibili realizzate in PET o plastica riciclati che si caratterizzano specialmente per il design ottimizzato e per le elevate percentuali di ritorno. I prodotti possono essere riutilizzati oltre 30 volte.

Creazione di valore

Personale

Grazie a un organico di circa 46'000 tra collaboratrici e collaboratori attivi in oltre 100 professioni e al servizio dell'azienda in tutti i Cantoni, in tutte le regioni linguistiche e in 804 comuni della Svizzera, la Posta fa avanzare il paese. Inoltre è uno degli enti più importanti nel campo della formazione professionale e offre alle giovani generazioni la possibilità di seguire stage e programmi specifici per accedere al mondo del lavoro al termine degli studi universitari. La Posta propone condizioni d'impiego moderne ed eque e un ambiente lavorativo che valorizza le persone e tutela ogni forma di diversità, promuovendo l'inclusione: in azienda chiunque può crescere professionalmente, indipendentemente dal sesso, dalla lingua, dalla provenienza o da altre caratteristiche personali. Per consentire a tutti gli individui di avere le carte in regola per affrontare le sfide del mondo del lavoro di oggi e di domani, la Posta investe nella formazione e nel perfezionamento.

Cultura aziendale e responsible leadership	39
Reclutamento e fidelizzazione del personale	41
Salute, sicurezza e benessere del personale	42
Pari opportunità, diversità e inclusione	44
Formazione e sviluppo del personale	46
Dialogo con il personale e i sindacati	48

Le persone investite di responsabilità direttive influenzano notevolmente la cultura aziendale. La leadership è una delle principali leve della trasformazione.

Cultura aziendale e responsible leadership

In vista del periodo strategico 2021–2024, all’inizio del 2020 la Posta aveva condotto un’analisi trasversale alle gerarchie e alle unità di quella che era la sua cultura aziendale in quel momento, per poi definirne una auspicata, riassunta in tre aggettivi che ne esprimono i valori chiave: «incentrata sul cliente», «affidabile» e «impegnata».

– Incentrata sul cliente – con cuore, coraggio e intelligenza

Le collaboratrici e i collaboratori della Posta aprono la strada a nuove possibilità per le persone e le aziende in Svizzera grazie a servizi innovativi, moderni e fondamentali, mettendo a punto soluzioni in linea con le esigenze della clientela e agendo con spirito imprenditoriale, coraggio, cordialità e con il massimo impegno.

– Affidabile – da persona a persona

Le collaboratrici e i collaboratori della Posta soddisfano le aspettative della clientela in modo professionale e affidabile, dando vita a esperienze destinate a durare nel tempo. Una collaborazione basata su efficienza e compartecipazione e un atteggiamento improntato al riconoscimento e al rispetto altrui li caratterizzano sia nei rapporti interni sia esterni e creano spazio per nuove possibilità.

– Impegnata – nel piccolo e nel grande

Le collaboratrici e i collaboratori della Posta agiscono con senso di responsabilità e lungimiranza per la società, le aziende, l’ambiente e le persone, semplificando la vita delle e dei clienti. Questo agire con senso di responsabilità e in modo sistemico è il fondamento per lo sviluppo a tutto tondo dell’azienda.

L’introduzione della politica del personale approvata dal Consiglio di amministrazione nel 2021, unita agli obiettivi strategici del Consiglio federale e ai tre valori sopra descritti, ha consentito alla Posta di definire con precisione il quadro di riferimento per la cultura aziendale e la responsible leadership.

Cultura e gestione

Rafforzare la centralità del cliente e promuovere l’imprenditorialità.

Lo sviluppo della cultura aziendale e della responsible leadership non è un investimento una tantum, ma un processo che richiede un lavoro rigoroso di anni a tutti i livelli dell’azienda, dal Consiglio di amministrazione alla Direzione del gruppo e delle varie unità fino al personale delle unità operative.

La cultura auspicata punta sul rafforzamento della centralità del cliente e sullo spirito imprenditoriale e promuove il senso di responsabilità di tutti i collaboratori e le collaboratrici. A tale scopo servono responsabili in grado di svilupparla e diffonderla.

Nel 2020 è stata introdotta la nuova idea di gestione con appositi strumenti, tra cui competenze chiave e modalità di svolgimento dei colloqui con il personale, e i tre ruoli di imprenditrice/imprenditore, coach e tessitrice/tessitore di reti che, dal 2021, hanno contribuito a rendere gli aspetti chiave della cultura aziendale parte integrante dell’attività quotidiana di responsabili e membri del personale.

Per favorire il radicamento di questi valori la Posta applica diverse misure estese a tutto il gruppo, tra cui investimenti nella formazione gestionale, networking nell’ambito di community sui temi della cultura e della gestione e attivazione di diversi canali per la discussione di questioni rilevanti per la cultura. Queste misure vengono affiancate da attività specifiche delle unità volte ad accompagnare i vari gruppi target nel percorso di trasformazione.

Gli aspetti principali dello sviluppo della cultura e della gestione vengono trattati costantemente tramite diversi canali di comunicazione (ad es. news del gruppo e delle unità, opuscoli) e reti dedicate (tra cui Culture Community, Leadership Community), oltre che nell’ambito di meeting dei quadri, corsi di formazione, workshop per i team estesi a tutto il gruppo e nel corso di specifiche trasformazioni delle unità.

«En viadi» è il programma di leadership appositamente orientato alla trasformazione che promuove la gestione e la cultura.

Nel 2023 sono state condotte tre attività principali di sviluppo della cultura e della gestione come descritto di seguito.

- Il programma di gestione «En viadi», attivato a livello di gruppo, ha favorito il confronto trasversale alle gerarchie e alle unità con la cultura aziendale e la propria idea di gestione (cfr. riquadro «En viadi»). Nelle unità del gruppo sono state organizzate, inoltre, diverse attività integrative per rafforzare l'aspetto della responsabile leadership in azienda. L'unità del gruppo Servizi logistici ha avviato nel 2022 il programma pluriennale «Andiamo!», anch'esso incentrato sullo sviluppo di responsabili e personale, mentre RetePostale ha ideato, sulla base di «En viadi», un viaggio di apprendimento sul tema del coaching dedicato alle e ai responsabili team che partirà nel 2024 e favorirà un approfondimento delle conoscenze.
- L'introduzione del portale delle disposizioni del gruppo «Smart Governance» ha consentito alla Posta di semplificare le normative generali, rendendole più facilmente accessibili tramite una nuova piattaforma. Quest'intervento è stato finalizzato a ridurre notevolmente il numero di disposizioni dettagliate sostituendole con principi semplici in grado di ampliare il margine di manovra del personale e rafforzarne la responsabilità.
- Lo sviluppo della cultura in tutto il gruppo è stato portato avanti grazie all'impegno del personale che, dall'inizio della fase strategica in corso, ha fornito un contributo determinante in tal senso, lavorando ad esempio al tema della responsabilità individuale nell'ambito della Culture Community della Posta. Da segnalare anche il supporto fornito da una quarantina di Culture Coach.

Valutazione dei progressi

Finora i progressi raggiunti in termini di sviluppo della cultura e stile gestionale sono stati misurati attraverso un duplice strumento: un sondaggio specifico, integrato da appositi workshop, eseguito ogni 18 mesi e il sondaggio del personale, condotto a livello di gruppo a cadenza annuale.

Con 83 punti su 100, «Le mie / i miei responsabili» è l'ambito che vanta il risultato migliore nel sondaggio del personale.

In relazione all'ambito in esame, nel sondaggio del personale sono stati rilevati due indici: «Le mie / i miei responsabili» e «La nostra cultura aziendale». Con un punteggio di 83 su 100, il primo è quello che ha ottenuto, come nell'esercizio precedente, il valore più elevato rispetto a tutti gli ambiti tematici analizzati. Anche il secondo si è mantenuto su un livello positivo, pari a 77 punti su 100. Dal sondaggio online sullo sviluppo della cultura è emerso che nel complesso il personale ha valutato positivamente gli interventi effettuati in merito ai temi principali. Il cambiamento più positivo è stato riscontrato sul fronte della «centralità del cliente» e della «gestione della trasformazione». Meno evidenti sono stati, invece, i passi avanti compiuti dal punto di vista della «flessibilità e velocità».

En viadi: il programma del gruppo per lo sviluppo delle e dei responsabili

Il programma «En viadi» illustra la nuova idea di gestione della Posta e aiuta le e i responsabili a viverla e ad applicarla nell'attività lavorativa quotidiana, favorendo inoltre l'interconnessione all'interno della propria unità e a tutti i livelli gerarchici. Nel corso del programma di trasformazione di più giorni che si è svolto tra agosto 2021 e la primavera 2023, circa 700 responsabili dei livelli direttivi superiori si sono confrontati con le sfide insite nel ruolo che ricoprono e che dovranno affrontare nel percorso di evoluzione nella Posta di domani. Dalla primavera dell'anno in esame, 1200 responsabili team seguono una versione opportunamente adattata di «En viadi», con cui vengono supportati nello sviluppo della propria idea di gestione.

Reclutamento e fidelizzazione del personale

La carenza di personale specializzato che scatena un'agguerrita «war for talents» è un problema con cui la Posta si scontra costantemente. E questo non solo quando è a caccia di figure qualificate particolarmente richieste ad esempio per mansioni legate alla sfera dell'IT e della digitalizzazione, ma anche, e sempre di più, quando deve reperire risorse idonee da impiegare nel settore delle lettere e dei pacchi. La rapidità dei progressi tecnologici complica ulteriormente la situazione e lascia presagire la crescente difficoltà di acquisire le competenze di cui avremo bisogno in futuro. Per rispondere a queste sfide, la Posta mette in campo un processo di reclutamento equo, trasparente e di qualità. Inoltre promuove e fidelizza giovani talenti, cui offre interessanti programmi di accesso al mondo del lavoro e svariate soluzioni per continuare a operare in azienda al termine della formazione professionale.

Il reclutamento e la fidelizzazione del personale sono al centro dei tre orientamenti attuali della strategia HR della Posta:

- definire l'assetto organizzativo e la gestione
- garantire la disponibilità del personale necessario all'azienda
- assumere la propria responsabilità sociale

Reclutamento

Per la Posta le sfide insite nel progresso tecnologico non riguardano solo la possibilità di pianificare le competenze e i profili professionali di cui necessita, ma anche la capacità di garantire maggiore flessibilità a chi si candida (in termini di luogo di lavoro, grado di occupazione e orari). Nel corso dell'intero processo di reclutamento la Posta mira a migliorare l'esperienza delle persone che si candidano (Candidate experience) e ad avvalersi di nuovi canali (ad es. WhatsApp). Per il processo di recruiting innovativo e una Candidate experience positiva, nel 2023 la Posta ha ottenuto per l'ottava volta consecutiva un riconoscimento nel settore dei servizi da Best Recruiters. I successi in questi ambiti sono stati confermati anche dai buoni risultati emersi da uno studio interno sulla Candidate experience.

Per migliorare l'efficienza del processo di recruiting, nel 2023 la Posta ha introdotto un software di parsing dei CV che, confrontando le candidature ricevute con le competenze e le capacità professionali richieste, snellisce il lavoro del personale addetto al reclutamento.

Con il programma di raccomandazione interno «People4Post» le collaboratrici e i collaboratori possono condividere le offerte di lavoro con le proprie reti di contatti. Nel 2023 attraverso questo canale sono stati condivisi 36'527 bandi di concorso e sono state ricevute 2435 candidature. Se una raccomandazione sfocia in un'assunzione, la persona che ha suggerito il posto di lavoro riceve un premio.

Per acquisire candidati subito dopo la conclusione del percorso di studi, la Posta è a stretto contatto con scuole universitarie professionali e atenei in tutta la Svizzera e offre interessanti programmi trainee, stage per studenti di università e scuole universitarie e programmi specifici di introduzione al mondo del lavoro. Nel 2023 circa 30 diplomate e diplomati hanno iniziato un percorso professionale in azienda. La Posta si rivolge inoltre agli studenti con campagne specifiche volte a suscitare l'interesse per un eventuale apprendistato in azienda.

Nel 2023 la Posta ha elaborato 61'829 candidature (anno precedente: 61'861) per 2740 posti di lavoro (anno precedente: 3300). Si tratta di un numero di candidature quasi identico a quello del 2022 a fronte di 560 posti messi a concorso in meno. Per ogni posto messo a concorso l'azienda ha ricevuto in media 23 candidature. I profili ricercati hanno riguardato oltre 100 categorie professionali per impieghi con sedi di lavoro situate in tutta la Svizzera e, in alcuni casi, oltre confine (cfr. «Cifre», ➔ pag. 57).¹

Con l'iniziativa «Andiamo!» l'unità del gruppo Servizi logistici ha sviluppato un sistema modulare di strumenti e approcci che aiuta le e i responsabili non solo nella selezione di manodopera con com-

Un ennesimo riconoscimento alla Posta da Best Recruiters

¹ GRI 3-3 Modalità di gestione dell'occupazione

petenze logistiche e know-how settoriale, ma anche nella trasmissione di nozioni tecniche e nella crescita personale. La promozione delle potenzialità riguarda in particolare le funzioni in cui si registra carenza di figure qualificate (ad es. responsabili team Recapito) e lo sviluppo di determinate categorie di personale (ad es. apprendiste e apprendisti diplomati).

Fidelizzazione del personale

I cambiamenti d'impiego temporanei sono un canale ideale per acquisire nuove competenze.

Attraverso la formula degli stage e dei cambiamenti d'impiego temporanei interni, la Posta offre al personale la possibilità di ampliare le proprie competenze in nuovi ambiti professionali e in settori finora inesplorati, il che promuove la mobilità interna e rafforza il legame con l'azienda nel tempo. Un indice che misura l'efficace fidelizzazione del personale è il numero di posti di lavoro rioccupati internamente.

La Posta promuove la fidelizzazione del personale anche assorbendo trainee e stagisti al termine dei programmi di introduzione al mondo del lavoro. Nell'anno in esame il 63% di stagiste e stagisti hanno firmato un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Il programma «Viaggio di apprendimento Youngsters PN», di cui nel 2023 si sono svolte due sessioni, è un progetto ideato da RetePostale per sviluppare i giovani talenti e aprire loro prospettive professionali. Chi vi partecipa ricopre per sei mesi, nell'ambito di un cambiamento d'impiego interno, una funzione diversa da quella svolta abitualmente, raccogliendo nuove esperienze e ampliando le proprie competenze.

L'unità del gruppo Informatica/Tecnologia (I/T) si posiziona come datore di lavoro innovativo e interessante con il progetto pilota «Workation» lanciato nel 2023, che consente al personale di conciliare lavoro (work) e vacanze (vacation) per un massimo di dieci giorni all'interno dell'UE e dell'EFTA.

Salute, sicurezza e benessere del personale

L'unità Gestione della salute della Posta promuove lo stato di salute del personale, mettendo a disposizione offerte di prevenzione e contribuendo a creare una cultura del lavoro in grado di promuovere il benessere fisico e psichico in azienda. Sulla base della strategia e della politica del personale della Posta all'inizio del quadriennio strategico 2021–2024 sono state definite misure d'intervento nei settori dell'inclusione e della reintegrazione, della gestione sana e della produttività. Attualmente la Posta si impegna a rendere ancora più facilmente accessibili i principali indici relativi a salute, sicurezza e benessere a chi si occupa di prendere le decisioni a livello interno.²

Salute e sicurezza

La sicurezza sul lavoro e la protezione della salute sono le due principali priorità per quanto riguarda il personale.

Negli ultimi anni, come in molte altre realtà aziendali di tutta la Svizzera, i costi delle assenze per malattia, infortunio o conflitti di carattere professionale sono aumentati. La Posta investe nella prevenzione degli infortuni e nella tutela della salute fisica e mentale, per evitare sofferenze e relativi costi, con l'obiettivo che tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori tornino a casa dal lavoro in buona salute. A tal fine devono conoscere i rischi, comprendere le regole e applicarle, rifletterci su e partecipare.

Per promuovere sicurezza sul lavoro e tutela della salute, la Posta si avvale di un'organizzazione di sicurezza trasversale all'azienda composta da figure specializzate e adotta, peraltro, una soluzione integrale per gruppi di aziende, certificata dalla Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro (CFSL) nel 2021.^{3,4}

Le analisi periodiche dei rischi e delle evoluzioni degli eventi consentono di identificare tendenze e modelli e definire interventi migliorativi ad hoc.⁵ Un'attenzione particolare è rivolta al rafforzamento

² GRI 3-3 Modalità di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

³ GRI 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

⁴ GRI 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

⁵ GRI 403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti

della cultura della sicurezza, al fine di migliorare la percezione dei rischi e favorire la segnalazione di divergenze e l'apprendimento dalle stesse. Gli infortuni e le relative constatazioni a riguardo vengono resi accessibili al personale. Nel 2023 la Posta ha lanciato la campagna estesa a tutto il gruppo «La sicurezza, una scelta di vita» sugli aspetti concernenti la sicurezza e la salute nell'ambiente di lavoro. Attraverso i canali di comunicazione digitali e fisici e le immagini di situazioni pericolose in ufficio e nell'esercizio si mira a sensibilizzare il personale e i responsabili su questo tema.^{6,7}

Nel 2023 è stata creata la rete interdisciplinare Digiwork, finalizzata a coordinare gli elementi sociali e tecnici della trasformazione digitale della Posta. La rete è composta da esperte ed esperti nei settori sicurezza, salute, personale e IT e fornisce analisi e raccomandazioni per un'interazione sostenibile tra persone, tecnologia e organizzazione nell'ambito di progetti digitali.

Benessere

StayFit è un canale a disposizione del personale per questioni e conflitti psico-sociali.

Uno stile di gestione che valorizza le persone svolge un'azione preventiva e può contribuire a ridurre le assenze. Nel 2022 e nel 2023 la Posta ha sensibilizzato le e i responsabili sull'importanza di adottare uno stile di gestione sano. Tutte le nuove e tutti i nuovi responsabili sono invitati a seguire il modulo della formazione di base «Gestione sana» e vari aggiornamenti sul tema. Grazie a questi corsi regolari nel 2023 più di 3500 responsabili sono stati abilitati alla gestione sana.

La Consulenza sociale interna fornisce assistenza ai membri del personale o ai team per questioni private e professionali complesse e affianca responsabili e consulenti HR nella gestione di situazioni conflittuali e di crisi.⁸ Nel 2023 ha fornito 2466 consulenze individuali e 133 collettive (audit, workshop).⁹ Da aprile 2023 la Posta offre consulenza anonima via chat tramite la piattaforma online StayFit. Questo punto di contatto di facile accesso offre supporto al personale per questioni o conflitti di carattere psico-sociale e consente di reperire in modo semplice e rapido informazioni e nominativi di esperti in grado di fornire un'assistenza proattiva e ad ampio raggio. La piattaforma, utilizzata soprattutto dalla generazione Z e gestita dalla Posta in collaborazione con l'operatore Evermood, è attiva da marzo 2023 in lingua tedesca. A ottobre dello stesso anno è stata insignita del «Coups de Coeur», il premio assegnato da PostEurop alle migliori iniziative nel campo della Corporate Social Responsibility. Sulla scia del successo ottenuto finora, nel 2024 il servizio verrà attivato anche in lingua francese e italiana.¹⁰

Per supportare il personale in situazioni di crisi acute (emergenza psichica, problemi estremamente gravi sul posto di lavoro, incidenti o decessi) è stato istituito un servizio di soccorso telefonico, di cui nel 2023 hanno usufruito 113 persone ricevendo l'assistenza di operatrici e operatori qualificati.

Il Fondo del Personale Posta fornisce un supporto al personale attivo e in pensione della Posta che si trova in situazioni di emergenza sociale, offrendo corsi di consulenza sul budget, contributi di assistenza o prestiti. Il fondo cofinanzia anche vacanze REKA in Svizzera, un'offerta rivolta in particolare a collaboratrici e collaboratori con responsabilità familiari che vivono in condizioni modeste. Nel 2023 il Fondo ha devoluto contributi di assistenza a fondo perduto pari a 1'112'241 franchi a 378 persone e concesso prestiti a 84 individui, per un totale di 639'254 franchi.

Come rientrare al lavoro senza problemi in seguito a un infortunio

Per assistere le collaboratrici e i collaboratori durante la fase di rientro al lavoro dopo un'assenza per malattia o infortunio, la Consulenza HR e il Case Management della Posta ricorrono al coordinamento con partner esterni (assicurazioni, uffici AI, medici) e al reinserimento nell'attività lavorativa quotidiana. Qualora non sia possibile ritornare a occupare la posizione svolta in precedenza, l'azienda valuta anche l'eventuale modifica della sfera di competenza. Un esempio: nel 2020 un addetto al recapito dei pacchi ha subito un collasso cardiaco sul lavoro e, al termine di un percorso di riabilitazione di tre mesi, ha usufruito di altri tre mesi di congedo malattia. Con l'aiuto del suo responsabile, del team e di persone qualificate per il reinserimento professionale è riuscito a riprendere gradualmente il lavoro, inizialmente con un grado di occupazione del 25% nel servizio interno. Oggi lavora al 60% nella sua mansione originaria di addetto al recapito dei pacchi e, grazie al modello di inclusione della Posta, ha a disposizione più tempo per svolgere le varie attività che gli vengono assegnate. La Suva ha lodato questo esempio di reintegrazione efficace.

6 GRI 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

7 GRI 403-3 Servizi di medicina del lavoro

8 GRI 403-6 Promozione della salute dei lavoratori

9 GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

10 GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Pari opportunità, diversità e inclusione

La Posta è convinta che la promozione delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione consenta di ottenere vantaggi sociali ed economici. La varietà della popolazione svizzera si riflette nella composizione dell'organico dell'azienda la quale, promuovendo una cultura inclusiva, permette a individui di origine, lingua, sesso o abilità differenti di esprimere pienamente il proprio potenziale. Questa diversità consente, inoltre, di migliorare le capacità di innovazione e problem solving, rafforza l'acquisizione e la fidelizzazione di talenti, accresce l'impegno del personale e incrementa la qualità di prodotti e servizi.

La Posta considera le pari opportunità, la diversità e l'inclusione in modo globale e punta a radicare questi valori in tutti i livelli dell'organizzazione.¹¹ Nel 2021 ha definito tre temi chiave per il gruppo: gender+, lingua e disabilità. Un gruppo di lavoro dedicato, composto da membri della Direzione del gruppo, funge da anello di congiunzione tra il personale e l'intera Direzione del gruppo, il Consiglio di amministrazione e la Confederazione.

Donne in posizioni dirigenziali

In particolare nell'ambito tecnico del settore logistico la presenza preponderante di uomini rende complessa la ricerca di candidate idonee di sesso femminile. La Posta si è prefissata di favorire la presenza di donne tra i quadri e in funzioni dirigenziali attraverso misure mirate, tra cui la possibilità di ricoprire qualsiasi ruolo dirigenziale con un grado di occupazione compreso tra l'80 e il 100% o lavorando in top/job sharing. Altre misure includono la trasparenza salariale, programmi di sviluppo pensati appositamente per collaboratrici di grande talento, il mantenimento di un rapporto bilanciato tra i generi nel processo di reclutamento e la messa a concorso di funzioni dirigenziali in codirezione. Il 14,6% delle collaboratrici e dei collaboratori che ricoprono funzioni di quadro lavora a tempo parziale e in 93 casi dirige team in codirezione.¹² Per condividere le conoscenze ottenute dalle misure adottate in collaborazione con altri operatori economici e sensibilizzare in merito all'importanza della promozione delle quote rosa nell'economia svizzera, la Posta aderisce a varie reti esterne.¹³

Per garantire la parità salariale tra donne e uomini e una politica salariale trasparente si svolgono ogni anno apposite misurazioni basate sui dati retributivi. In tutte le unità aziendali la Posta si situa al di sotto della soglia di tolleranza del 5% ammessa dalla Confederazione. Per colmare il più possibile il divario retributivo non giustificabile, la Posta si affida, ad esempio, al centro di segnalazione interno PostaCoraggio e a un sistema salariale chiaro e trasparente.¹⁴

Diversità linguistica

La diversità linguistica viene promossa attraverso offerte personalizzate, come i tandem o i caffè linguistici, la comunicazione in altre lingue nazionali e il reclutamento mirato di membri dei quadri francofoni e italofoeni. Nel 2023 la Posta ha organizzato eventi di networking per persone di lingua francese e italiana presso la sede principale di Berna con l'obiettivo di facilitare l'integrazione culturale delle minoranze linguistiche.

MOSAICO, la rete interna per la diversità linguistica e culturale

La Posta promuove diverse reti autogestite, tra cui MOSAICO, la rete interna che si impegna per favorire la diversità culturale e linguistica dell'azienda, mettendo a disposizione delle collaboratrici e dei collaboratori di regioni e lingue diverse una piattaforma informale per creare contatti in tutte le unità. La rete promuove e rafforza l'integrazione e lo sviluppo di minoranze alla Posta, con varie iniziative tra cui caffè linguistici, eventi di networking, blog e tandem linguistici, che offrono la possibilità di promuovere lo scambio tra lingue e culture diverse. Da tre anni è inoltre attivo per tutto il personale il tool e-tandem, che MOSAICO ha sviluppato in collaborazione con il Forum du bilinguisme per far sì che due persone di madrelingua diversa diano vita a un duo per insegnarsi a vicenda il proprio idioma.

¹¹ GRI 3-3 Modalità di gestione della diversità e delle pari opportunità

¹² GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

¹³ GRI 2-28 Adesione ad associazioni

¹⁴ GRI 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Promuovere le pari opportunità con le formule del top e job sharing.

Persone con disabilità

Dal 2020 fino a fine 2024 la Posta partecipa al progetto di ricerca «Inclusion Champions Switzerland» organizzato dall'Università di San Gallo e dall'Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità (UFPD) al fine di migliorare la parità di trattamento di queste ultime in ambito aziendale. In questa sede si indagano settori finora poco esplorati, tra cui la formazione e la promozione, per acquisire informazioni importanti che consentano di realizzare un'inclusione efficace di individui con disabilità. I risultati ottenuti finora dimostrano che, per quanto in termini di inclusività il clima di lavoro alla Posta sia generalmente positivo, il personale, in particolare quello affetto da disabilità psichica, non si sente ancora perfettamente incluso. Le misure di promozione dell'inclusione vengono costantemente rafforzate.

Progetto pilota presso RetePostale per l'inclusione di persone con disabilità

L'unità operativa RetePostale ha avviato nel 2022 un progetto pilota di inclusione di soggetti con disabilità, offrendo a individui attivi nel mercato del lavoro complementare la possibilità di partecipare a quello regolare. Per supportare i team coinvolti nella creazione di un clima di lavoro inclusivo, la Posta ha sviluppato esempi di applicazione pratica in collaborazione con l'università di San Gallo. Grazie al successo della sperimentazione, dal 2023 questa possibilità di inclusione viene offerta su scala nazionale.

L'offerta ideata da RetePostale completa il modello della Posta per l'integrazione e l'inclusione di persone con disabilità aggiungendosi ai due pilastri già in vigore: il primo che punta al reinserimento di collaboratrici e collaboratori esistenti con disabilità temporanee o permanenti e il secondo che mira all'inclusione di lavoratrici e lavoratori che si candidano dall'esterno e che, avvalendosi di eventuali ausili (ad es. lettori di schermo in caso di disabilità visiva), beneficiano delle stesse opportunità di tutti gli altri candidati di trovare impiego in azienda.

Assenza di discriminazione

La Posta si impegna in particolare per l'abbattimento di ostacoli strutturali e organizzativi e la creazione di un clima di lavoro inclusivo. A tale scopo non tollera alcuna forma di discriminazione. Come parte integrante della politica del personale, l'assenza di discriminazione è vincolante per tutti i collaboratori e le collaboratrici.¹⁵ Le e i responsabili vengono sensibilizzati in merito attraverso apposite formazioni. Nel 2023 è stato organizzato per la prima volta un corso dedicato all'interazione rispettosa destinato anche a formatori e formatrici di apprendisti in azienda e a persone in formazione al secondo anno di apprendistato. Con questa misura la Posta si rivolge in modo mirato al gruppo target particolarmente vulnerabile delle collaboratrici e dei collaboratori più giovani (cfr. capitolo «Salute, sicurezza e benessere del personale», ➔ pag. 42).¹⁶

L'unità Salute e affari sociali organizza regolarmente formazioni specifiche (per responsabili, personale, persone in formazione ecc.) e attua misure di sensibilizzazione sui temi delle dipendenze, del mobbing, delle molestie sessuali e della discriminazione. Ogni due anni, in sede di sondaggio del personale, le collaboratrici e i collaboratori hanno la possibilità di indicare se sono vittima di soprusi di questo tipo, il che aiuta a sviluppare misure di prevenzione mirate.

Tutti i collaboratori e le collaboratrici hanno accesso al canale PostaCoraggio a cui è possibile segnalare in modo anonimo e confidenziale comportamenti inadeguati, rilevati o presunti, sul posto di lavoro. Il servizio sarà accessibile in futuro anche al personale all'estero. Maggiori informazioni su PostaCoraggio sono contenute nel paragrafo «Etica aziendale, integrità e compliance», ➔ pag. 18.

¹⁵ GRI 3-3 Modità di gestione della non discriminazione

¹⁶ GRI 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate

Formazione e sviluppo del personale

La competitività e la capacità della Posta di affrontare le sfide del futuro dipendono strettamente dallo sviluppo del suo personale. Gli oltre 100 profili professionali offerti devono essere perfezionati e aggiornati per rispondere al meglio alle richieste del mondo del lavoro di domani. Con uno sviluppo mirato dell'organico, la Posta investe per assicurarsi le risorse e competenze di cui avrà bisogno negli anni a venire, supportando così l'attuazione della strategia «Posta di domani».¹⁷ Grazie alle misure di sviluppo e alla formazione professionale, l'azienda non forma solo collaboratrici e collaboratori per le proprie esigenze specifiche, ma fornisce anche un contributo importante al mercato del lavoro svizzero.

Formazione di apprendiste e apprendisti

Ogni anno sono circa 750 le ragazze e i ragazzi che iniziano un apprendistato alla Posta. Con 19 categorie professionali l'azienda offre possibilità di accesso al mondo del lavoro negli ambiti più disparati. Nel 2023 ha formato circa 1800 apprendiste e apprendisti, il 97% dei quali ha superato l'esame finale. Più del 60% dei membri di personale specializzato ha proseguito la carriera professionale alla Posta. Questo, oltre ad abbattere i costi delle assunzioni esterne, contrasta la carenza di forza lavoro qualificata per determinate funzioni.

In vista della trasformazione digitale la Posta ha contribuito allo sviluppo della nuova figura di «sviluppatrice/sviluppatore di business digitale», una nuova professione che consente a giovani talenti di imparare ad analizzare processi commerciali e dati per sviluppare soluzioni digitali. La sezione Formazione professionale Posta è stata co-promotrice di quest'iniziativa e ha partecipato attivamente alla definizione delle competenze richieste e all'elaborazione di documenti e piani. A promuovere questo mestiere innovativo è anche ICT Formazione professionale Svizzera, in collaborazione con partner esterni quali scuole professionali, Cantoni e altre imprese. La Posta è una delle prime aziende in Svizzera a proporre questa nuova formazione professionale. Nel 2023 i primi dodici apprendisti hanno avviato l'apprendistato come sviluppatrice o sviluppatore di business digitale in azienda.¹⁸

Competenze digitali

La Posta è convinta che le nuove tecnologie come l'intelligenza artificiale (IA), la Robotic Process Automation e il process mining acquisiranno sempre maggiore importanza in futuro. È per questo che negli ultimi anni ha effettuato investimenti importanti per ampliare le proprie competenze digitali e fornire un'adeguata formazione al personale.

Un'iniziativa molto efficace per migliorare le competenze digitali e introdurre metodi di lavoro agili è il programma Digital Champion, a cui nel 2023 hanno aderito 400 collaboratrici e collaboratori, che si prefigge di istruire il personale su tematiche quali intelligenza artificiale (IA), Internet of Things (IoT), etica digitale ecc.

Le nuove tecnologie consentono al personale di organizzare il lavoro quotidiano in modo più efficiente e di aumentare la produttività. Per sfruttare questi vantaggi in tutta l'azienda, nel 2023 è stato lanciato il programma di citizen development che mostra al personale come automatizzare processi aziendali e applicazioni senza dover imparare a utilizzare complessi linguaggi di programmazione. 100 collaboratrici e collaboratori hanno seguito il programma e oltre 1000 si scambiano regolarmente esperienze all'interno della citizen developer community. A livello di gruppo la Posta ha sviluppato e predisposto, inoltre, altre misure di formazione e abilitazione del personale, tra cui offerte per l'utilizzo mirato di reti digitali come Microsoft 365 e Microsoft 365 Copilot (cfr. caso di studio sull'intelligenza artificiale nel paragrafo «Protezione dei dati, cibersicurezza ed etica digitale», pag. 34). Per favorire l'interconnessione e il confronto tra il personale, ha creato una serie di community dedicate, come la community Microsoft 365.

Formare il personale nell'utilizzo delle tecnologie digitali.

¹⁷ GRI 3-3 Modalità di gestione della formazione e del perfezionamento
¹⁸ GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi

A fine 2021 la Direzione del gruppo ha deciso di fornire a tutti i collaboratori e le collaboratrici un collegamento digitale con la Posta. Fino ad allora circa 20'000 persone addette alla spartizione e al recapito di lettere e pacchi, impiegate presso l'unità del gruppo Servizi logistici, non avevano accesso ai canali digitali aziendali. Nel 2023 la Posta ha dotato gli smartphone di lavoro di oltre 12'000 addetti e addette al recapito di un account Posta e dell'app Microsoft Teams. Attualmente sta valutando le modalità per effettuare il medesimo intervento per l'organico responsabile della spartizione. Posta Immobili ha testato l'accesso digitale per il personale addetto alle pulizie di routine e straordinarie e prevede di attivarlo nel 2024. Nel 2023 AutoPostale ha attivato licenze Microsoft 365, oltre ai relativi dispositivi, per tutti i 2500 membri del personale conducente assunti dalla Posta. Nel 2024 anche le e i 2500 conducenti dei subappaltori che gestiscono linee per conto di AutoPostale dovranno poter accedere all'ambiente Microsoft 365 della Posta.

Organizzazione e sviluppo dell'innovazione

Fornendo al suo organico un coaching professionale e offerte di formazione specifiche, la Posta favorisce la nascita di nuove soluzioni innovative. Inoltre, mette a disposizione ambienti di lavoro stimolanti come l'EspaceLab, uno spazio di nuova concezione ispirato all'innovazione e all'orientamento alla clientela. Grazie alle solide conoscenze dei settori di attività le collaboratrici e i collaboratori contribuiscono a individuare innovazioni incrementali in grado di migliorare l'attività quotidiana. Tutti i membri del personale possono presentare le proprie idee su «Postidea», la piattaforma interna che raccoglie ogni anno circa 2500 proposte, un decimo delle quali viene realizzato e premiato. Una di queste è, ad esempio, quella relativa all'introduzione del Junior Advisory Board che offrirà a giovani collaboratrici e collaboratori di età non superiore a 28 anni la possibilità di contribuire con il proprio punto di vista e metodo di lavoro alle decisioni strategiche della Direzione del gruppo. Il nuovo organo inizierà a operare nel 2024.

Sviluppo professionale e personale

Nel 2023 la Posta ha stanziato circa 7 milioni di franchi per perfezionamenti interni individuali per il suo personale.

Nell'epoca della digitalizzazione e del cambiamento demografico, il lavoro quotidiano delle collaboratrici e dei collaboratori si trasforma costantemente. La Posta promuove la cultura dell'apprendimento responsabile e si impegna per far sì che il personale riceva un supporto e un'assistenza il più possibile individuale da parte delle rispettive o dei rispettivi superiori. Nel 2023 l'organico della Posta ha seguito perfezionamenti esterni mirati per un volume complessivo di circa 9 milioni di franchi, a cui l'azienda ha partecipato stanziando circa 7,4 milioni. La Posta investe inoltre in misure di sviluppo interne nell'ambito di progetti, formazioni sui prodotti, introduzione di nuovi tool o sviluppi per team e quadri.¹⁹

Nell'anno in esame ha lanciato due iniziative per supportare il personale nella sua crescita personale e professionale. La prima è «Apprendimento Next Level», una piattaforma didattica per favorire l'apprendimento autonomo e integrato nella propria quotidianità lavorativa. Per il 2024 è prevista la formazione di specialisti al fine di radicare la cultura dell'apprendimento nelle unità del gruppo.

¹⁹ GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione

Dialogo con il personale e i sindacati

Dialogo con il personale

Per coltivare il dialogo diretto con il suo personale la Posta utilizza vari canali, tra cui formazioni interne, sondaggi, hotline e uffici di comunicazione o piattaforme come StayFit (cfr. capitolo «Salute, sicurezza e benessere del personale», ➔ pag. 42).

Le collaboratrici e i collaboratori possono fornire spontaneamente riscontri o ricevere feedback a 360°.

I risultati del sondaggio del personale vengono discussi ogni anno a livello direttivo fino al livello team, desumendo all'occorrenza le misure da adottare e verificare con i valori dell'edizione successiva. La Posta conduce, inoltre, colloqui sul rendimento e lo sviluppo attraverso il processo DIALOGO, che nel 2023 è stato completato dal 95% del personale.²⁰ Il processo DIALOGO non viene applicato alla gestione delle persone in formazione (per cui viene adottato un apposito piano di apprendimento) e all'organico di Presto AG e delle società del gruppo. Le collaboratrici e i collaboratori hanno, inoltre, a disposizione due tool digitali per i feedback, attraverso i quali è possibile fornire spontaneamente riscontri o riceverne da diversi punti di vista (feedback a 360°). Nel 2023 questi due canali sono stati utilizzati rispettivamente 1779 e 81 volte.

Le reti interne possono presentare proposte sullo sviluppo di nuovi prodotti o trattare temi specifici come la diversità culturale e linguistica, le giovani generazioni, le tematiche LGBTQIA+, la sostenibilità o le questioni di genere a livello dirigenziale. La rete RAINBOW ha contribuito ad esempio all'emissione di francobolli speciali. Le tematiche di sostenibilità vengono affrontate regolarmente anche sui canali di comunicazione interni (ad es. comunicazione diretta con i quadri, news del gruppo e delle unità, pubblicazioni interne) e la rivista per il personale della Posta tratta ad esempio tematiche come l'alimentazione equilibrata, la trasparenza salariale o il plurilinguismo in azienda.

Dialogo con le commissioni del personale

Conformemente a quanto sancito dalla Legge federale sull'informazione e la consultazione dei lavoratori nelle imprese, le collaboratrici e i collaboratori dispongono di un diritto d'informazione e di consultazione che è assicurato da La Posta Svizzera SA e da tutte le società del gruppo in Svizzera.²¹ Ad AutoPostale SA si applica inoltre ogni più ampio diritto di partecipazione previsto dalla Legge sulla durata del lavoro.²² La Posta emana disposizioni per la costituzione iniziale di commissioni del personale e per le elezioni di rinnovo (ciclo di vita di quattro anni). A novembre 2023 le collaboratrici e i collaboratori della Posta hanno eletto le proprie e i propri rappresentanti all'interno delle commissioni del personale.²³

In caso di cambiamenti operativi programmati l'informazione tempestiva ed esaustiva del personale e delle e dei rispettivi rappresentanti viene garantita in linea di massima dal CCL e dalle basi legali vigenti (ad es. Legge sulla partecipazione). Per progetti complessi secondo la giurisprudenza vigente è sufficiente un termine di consultazione massimo di 30 giorni, prorogabile su richiesta.²⁴

Partenariato sociale

La Posta, che è uno dei maggiori datori di lavoro della Svizzera, porta avanti da anni una collaborazione consolidata con i sindacati syndicom e transfair al fine di trovare un punto di incontro tra gli interessi del personale e quelli dell'azienda. I tre principali ambiti di intervento, ossia i contratti collettivi di lavoro, i piani sociali e la previdenza professionale per la vecchiaia (la cassa pensioni della Posta), consentono di conciliare in modo efficace famiglia, lavoro e tempo libero e garantire al personale condizioni d'impiego all'avanguardia.

La Posta porta avanti una collaborazione consolidata con i sindacati syndicom e transfair.

²⁰ GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

²¹ GRI 407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio

²² GRI 3-3 Modalità di gestione della libertà di associazione e contrattazione collettiva

²³ GRI 3-3 Modalità di gestione delle relazioni tra lavoratori e management

²⁴ GRI 402-1 Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi

I contratti collettivi di lavoro, frutto dell'intensa collaborazione tra le parti sociali, favoriscono l'applicazione di condizioni di lavoro sostenibili per il personale del gruppo Posta e, per quanto possibile, all'interno di uno dei mercati in cui opera l'azienda. Nel 2023 a costituire il fulcro di questo partenariato sociale sono stati sette contratti collettivi di lavoro aziendali (CCL aziendali) e un contratto collettivo di lavoro mantello (CCL mantello), che disciplina i diritti e i doveri reciproci delle parti contraenti, come indicato di seguito.²⁵

- Accordo CCL mantello: in vigore per La Posta Svizzera SA, Posta CH SA, Posta CH Rete SA, Posta CH Comunicazione SA, PostFinance SA, AutoPostale SA, IMS SA, notime AG
- CCL aziendale Posta CH: in vigore per La Posta Svizzera SA, Posta CH SA, Posta CH Rete SA, Posta CH Comunicazione SA
- CCL aziendale PostFinance SA
- CCL aziendale AutoPostale SA
- CCL aziendale IMS SA
- CCL aziendale PostLogistics SA
- CCL aziendale Recapito mattutino / Presto Presse-Vertriebs AG
- CCL aziendale notime AG

e due piani sociali:

- piano sociale CCL Posta: in vigore per La Posta Svizzera SA, Posta CH SA, Posta CH Rete SA, Posta CH Comunicazione SA, PostFinance SA, AutoPostale SA
- piano sociale CCL IMS SA

Per quanto riguarda le offerte di agevolazioni aziendali non sono previste differenze tra il personale che lavora a tempo pieno e a tempo parziale. Le collaboratrici e i collaboratori con salario a ore (max 20% presso Posta CH SA e max 30% presso AutoPostale SA) non sono soggetti a nessun piano sociale e non hanno pertanto diritto a fringe benefit.²⁶

I CCL aziendali Posta CH e PostFinance SA e l'accordo CCL mantello in vigore scadranno a fine 2024. Nel 2023 la Posta e i sindacati syndicom e transfair hanno avviato le trattative per la revisione dei contratti, principalmente al fine di stabilire condizioni d'impiego al passo coi tempi. L'entrata in vigore di questi nuovi contratti collettivi di lavoro è prevista per il 1° gennaio 2025.

Le trattative per il nuovo CCL aziendale PostLogistics SA con entrata in vigore dal 1° gennaio 2025 partiranno nella primavera 2024. Già a maggio 2023 le parti sociali della Posta hanno concordato di prorogare di due anni, ovvero fino al 31 dicembre 2025, la validità del CCL settoriale notime (Svizzera) AG.

Il CCL settoriale introduce standard vincolanti nel recapito

Dalla fine del 2021, i principali datori di lavoro e le associazioni presenti sul mercato logistico svizzero hanno iniziato a elaborare, insieme ai sindacati syndicom e transfair, una base comune per fissare le condizioni d'impiego per il settore del recapito. Il 1° giugno 2023 è stato predisposto un contratto collettivo di lavoro (CCL) che definisce standard vincolanti in accordo tra le parti coinvolte. L'obiettivo è applicare queste misure alle persone impiegate nell'intero settore del recapito, inclusi i subappaltatori, in tutto il paese. Le parti sociali convengono sul fatto che il nuovo CCL Recapito debba essere dichiarato di obbligatorietà generale. Se il Consiglio federale approverà il piano, tra i 35'000 e i 40'000 collaboratrici e collaboratori in Svizzera potrebbero presto beneficiare di condizioni d'impiego più favorevoli e di salari minimi vincolanti. Il nuovo CCL rappresenta una grande conquista in un settore che si trova a far fronte a numerose sfide e per il quale finora non esistevano standard uniformi a livello di condizioni d'impiego. In questo contesto diventa pertanto ancora più importante assicurare un'equa regolamentazione al personale che ogni giorno svolge mansioni impegnative. Per l'organico della Posta già soggetto a un CCL aziendale del gruppo non cambierà nulla, in quanto con l'attuale contratto gode di condizioni uguali, se non migliori.

²⁵ GRI 2-30 Accordi di contrattazione collettiva

²⁶ GRI 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

Creazione di valore

Acquisti

Veicoli per le consegne, abbigliamento, carta o penne a sfera: ogni anno la Posta acquista merci e servizi per circa 3 miliardi di franchi da fornitori che operano in più di 200 settori in 40 paesi. La base per la collaborazione è costituita dal Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili che i partner devono accettare, impegnandosi così a rispettare i diritti umani, vietare il lavoro minorile, pagare salari equi e tutelare l'ambiente e il clima lungo la catena di distribuzione.

Responsabilità negli acquisti

Le emissioni di gas a effetto serra generate dalla catena di fornitura verranno ridotte del 90% entro il 2040.

Ogni anno la Posta acquista dai suoi fornitori merci e servizi per circa 3 miliardi di franchi. Con un simile volume d'acquisto l'azienda è investita di una grande responsabilità nei confronti delle persone e dell'ambiente. Per questo si è posta l'obiettivo di creare una catena di fornitura equa e sostenibile, che vada a beneficio di tutte le parti coinvolte: produttori, personale, fornitori, partner e clienti, e ha fissato obiettivi chiari e vincolanti per la decarbonizzazione dell'intera filiera, impegnandosi a ridurre le emissioni di gas a effetto serra del 25% da qui al 2030 e del 90% entro il 2040 (anno di riferimento: 2021).

Nel 2023 la Posta ha adottato le misure descritte di seguito per favorire la creazione di una catena di fornitura equa e rispettosa dell'ambiente.^{1,2}

- Introduzione di un sistema di gestione per la verifica del rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani³ e questioni ambientali:⁴ su tali basi la Posta ha stilato una direttiva in materia di Human Rights Due Diligence che si rifà a quanto previsto dalla guida dell'OCSE sul dovere di diligenza per la condotta d'impresa responsabile.
- Introduzione di un processo per l'identificazione dei potenziali rischi legati ai fornitori, in particolare in materia di diritti umani e ambiente: nel definire le priorità delle misure la Posta tiene conto della probabilità di insorgenza e della gravità di eventuali conseguenze.
- Revisione del Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili per rafforzare le collaborazioni con i partner e promuovere lo sviluppo comune di tematiche sociali ed ecologiche: tale documento si fonda su normative svizzere e internazionali, tra cui gli standard dell'OIL per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori, che trovano applicazione sia in Svizzera sia all'estero. Il codice, che i fornitori sono tenuti ad accettare quale base per la collaborazione, impone loro il rispetto dei diritti umani, il divieto del lavoro minorile, la garanzia di una retribuzione equa e la tutela dell'ambiente lungo la catena di distribuzione.^{5,6}
- Ampliamento del centro di segnalazione anonima PostaCoraggio che può essere utilizzato ora anche da fornitori, persone coinvolte nella catena di distribuzione o altri gruppi d'interesse per segnalazioni o comunicazioni di violazioni in materia di diritti umani o tutela ambientale nella catena di fornitura stessa. Quest'intervento costituisce un passo fondamentale per favorire la ricezione di segnalazioni di infrazioni del codice dei fornitori e l'adozione di adeguate contromisure.
- Introduzione obbligatoria di criteri di sostenibilità con una ponderazione del 15% per tutti gli acquisiti superiori a 150'000 franchi: in tale ambito vengono valutati ad esempio gli obiettivi e le misure volti a ridurre le emissioni di gas a effetto serra o il rating di sostenibilità.

Analisi del rischio della catena di fornitura

Nel corso dell'analisi del rischio sono stati esaminati 7505 fornitori.

Fortemente radicata nell'organizzazione acquisti e nei relativi processi della Posta, la sostenibilità è parte integrante della politica perseguita dall'azienda in questo settore.^{7,8} Al fine di valutare i rischi legati al rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani e ambiente nella propria catena di fornitura, nell'anno in esame la Posta ha eseguito un'analisi specifica attraverso una piattaforma di rating, verificando i rischi etici, sociali ed ecologici di 7505 fornitori.

Dall'indagine condotta è emerso che i fornitori esaminati operano in più di 200 settori in 40 paesi. Dei 7505 complessivi, 18 vengono considerati ad alto rischio a causa del settore d'attività, del paese d'origine e delle categorie oggetto della valutazione. Per i fornitori di categorie merceologiche a rischio è previsto uno sviluppo graduale attraverso una gestione fornitori mirata. 13 di questi sono fornitori di abbigliamento e calzature verificati dalla Fair Wear Foundation (FWF). Qui la Posta può escludere rischi specifici del settore. Gli altri cinque fornitori ad alto rischio sono oggetto di una verifica graduale più dettagliata da parte della Posta.^{9,10}

1 GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese

2 GRI 414-2 Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese

3 GRI 3-3 Modalità di gestione della valutazione sociale dei fornitori

4 GRI 3-3 Modalità di gestione della valutazione sociale dei fornitori

5 GRI 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

6 GRI 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali

7 GRI 3-3 Modalità di gestione su questioni di lavoro forzato od obbligatorio

8 GRI 3-3 Lavoro minorile

9 GRI 409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio

10 GRI 408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile

I fornitori che in virtù del paese di produzione presentano rischi in termini di lavoro minorile sono stati esaminati in separata sede anche ai sensi dell'Ordinanza sugli obblighi di diligenza e trasparenza in relazione a minerali e metalli originari di zone di conflitto e al lavoro minorile (ODiT). Dalla verifica interna non sono stati riscontrati sospetti fondati di lavoro minorile e i soggetti in esame si sono sottoposti a un ulteriore processo di valutazione su EcoVadis o hanno fornito un'apposita documentazione.¹¹

Categoria merceologica dell'abbigliamento e delle calzature

I capi d'abbigliamento della Posta vengono prodotti esclusivamente all'interno dell'UE.

Quella dell'abbigliamento è ritenuta una categoria merceologica ad alto rischio a causa del rischio di settore a cui è esposta in vari ambiti, tra cui quello del lavoro minorile, forzato e in schiavitù. La Posta è una delle prime grandi aziende svizzere ad aver avviato nel 2012 la collaborazione con l'organizzazione indipendente Fair Wear Foundation (FWF) e ad allinearsi dal 2017 a quanto sancito dalla Guida OCSE sulla verifica della diligenza per una catena di approvvigionamento responsabile nel settore dell'abbigliamento e delle calzature.

L'azienda sottopone i propri fornitori ad audit sistematici garantendo così la sicurezza sul lavoro, la salute del personale e una retribuzione equa. La FWF esegue audit annuali sui fornitori di paesi a rischio, mentre la Posta a cadenza triennale su quelli di stati non a rischio. La FWF e la Posta svolgono, inoltre, formazioni in loco per i fornitori. Per il suo impegno, la Posta è stata ripetutamente insignita dello status di leader dalla FWF.

Tutti i capi d'abbigliamento della Posta vengono prodotti all'interno dell'UE. Per quanto conosca attualmente tutte le proprie aziende di abbigliamento e quelle dei fornitori secondari, la Posta punta a migliorare ulteriormente la trasparenza nella catena di fornitura. Solo così potrà garantire in futuro che gli obblighi di diligenza in materia di diritti umani (ad es. il divieto del lavoro minorile) vengano rispettati anche nel processo di creazione di valore a monte e nella produzione di materie prime.

¹¹ GRI 3-3 Modalità di gestione del lavoro minorile

Creazione di valore

Valore aggiunto per l'economia e la società

La Posta assicura il recapito degli invii su scala nazionale, il traffico dei pagamenti e la presenza di una rete capillare di punti di accesso raggiungibile in tutte le regioni della Svizzera. L'offerta del servizio universale viene garantita a prezzi indipendenti dalla distanza, il che costituisce un presupposto fondamentale per incentivare le aree rurali e favorire la parità delle condizioni di vita all'interno del paese. La maggior parte delle prestazioni erogate, dal trasporto pubblico alla cartella informatizzata del paziente fino all'app ePost, è parte integrante del servizio pubblico. Per promuovere l'impegno in campo sociale la Posta patrocina l'arte e progetti culturali e di beneficenza destinati a persone di diverse lingue, regioni e generazioni e sostiene, inoltre, iniziative volte a trainare lo sviluppo economico e digitale della Svizzera.

Servizio pubblico	54
Impegno sociale	55
Coinvolgimento degli stakeholder	56

Servizio pubblico

Valore aggiunto per la Svizzera

La Posta impiega 15'000 persone in aree rurali.

La Posta è una colonna portante del paese e dell'economia rosso-crociata, per cui assume un valore di rilievo a livello del paese. Mette a disposizione della popolazione e dell'economia svizzera la rete di punti di accesso più capillare d'Europa: ne conta ben 4963. Nelle regioni periferiche l'azienda non garantisce solo l'accesso ai servizi postali e del traffico dei pagamenti, ma anche al trasporto pubblico: 578 dei 2160 comuni svizzeri (oltre il 25%) sono collegati, infatti, alla rete di trasporto pubblico solo grazie ad AutoPostale.¹

Sull'intero territorio nazionale, in tutte le regioni linguistiche e in particolare nelle zone rurali la Posta è un datore di lavoro importante: delle circa 46'000 persone che prestano servizio in azienda (33'387 impieghi a tempo pieno), circa 15'000 lavorano in aree rurali e montane. La Posta offre posti di lavoro in 230 dei 620 comuni della Svizzera romanda, in 555 dei 1400 della Svizzera tedesca, in 60 dei 125 della Svizzera italiana e in 10 dei 15 della Svizzera romancia.

La Posta punta a essere anche il motore per una Svizzera digitale e interconnessa e offre pertanto soluzioni come l'app ePost, la cassetta delle lettere digitale della Posta, e la cartella informatizzata del paziente (cfr. capitolo «Digitalizzazione e innovazione», pag. 33).

Mandato di servizio universale

La Posta autofinanzia il mandato di servizio universale, garantendone cioè la fornitura senza ricorrere ad aiuti statali. In conformità alle disposizioni di legge vigenti, l'offerta del servizio universale viene garantita a prezzi indipendenti dalla distanza: la tariffa che si paga per spedire una lettera da Zurigo a Basilea o da Poschiavo a Pruntrut è la stessa, anche se nel secondo caso i costi di trasporto a carico dell'azienda sono nettamente superiori. Il fatto di poter spedire e ricevere documenti e merci in tutte le regioni alle stesse condizioni costituisce un presupposto fondamentale per incentivare le aree rurali e favorire la parità delle condizioni di vita all'interno del paese.²

La Posta ha soddisfatto integralmente le disposizioni del servizio universale.

La Posta è tenuta per legge a offrire tutte le prestazioni del servizio postale universale (tra cui recapito di lettere, pacchi e giornali, traffico dei pagamenti e gestione di un'infrastruttura capillare). Informazioni dettagliate sono disponibili nel Rapporto finanziario, pag. 17. La qualità del servizio universale è disciplinata dalla legislazione postale e monitorata dalla Commissione federale delle poste (PostCom) su incarico della Confederazione. Le disposizioni in vigore per i servizi postali (lettere e pacchi) e del traffico dei pagamenti in Svizzera sono particolarmente stringenti rispetto a quelle di altri paesi e prevedono quanto segue.

- Il 97% delle lettere nazionali indirizzate e il 95% dei pacchi per la Svizzera devono essere recapitati puntualmente entro i termini stabiliti.
- In tutti i Cantoni le filiali devono potere essere raggiunte dal 90% della popolazione in 20 minuti a piedi o con i mezzi pubblici.

La qualità del servizio universale viene misurata ogni anno e riferita a PostCom. Nel 2023 la Posta ha fornito in tutto il paese un servizio universale di ottima qualità a livello di servizi postali e traffico dei pagamenti. L'azienda ha rispettato integralmente, se non addirittura superato, le disposizioni regolatorie: la percentuale di lettere di Posta A recapitate puntualmente si è attestata, infatti, al 97,3% e quella della Posta B al 99,5%. Nell'anno in esame anche i valori dei tempi di consegna dei pacchi sono stati al di sopra di quanto previsto dalla legge: il 99,6% dei pacchi Economy e il 95,7% di quelli Priority sono giunti a destinazione entro i termini stabiliti. La raggiungibilità media delle filiali e delle agenzie è stata garantita al 96,7% e l'accessibilità ai servizi del traffico dei pagamenti al 98,1%. Il dato ottenuto per entrambe le voci ha superato quindi rispettivamente del 6,7% e dell'8,1% il valore target fissato dalla legislazione vigente al 90%.

¹ GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi

² GRI 3-3 Modalità di gestione degli impatti economici indiretti 2016

La Posta si impegna a favore dell'economia e della società svizzere.

Impegno sociale

Oltre a dedicarsi con zelo e determinazione alla fornitura di un servizio pubblico universale e allo sviluppo di prestazioni in grado di promuovere la crescita economica sostenibile del paese, la Posta mette le sue competenze anche al servizio di temi sociali di rilevanza nazionale e locale.³ Questi impegni contribuiscono al posizionamento comunicativo e strategico definito dall'azienda e, di conseguenza, al rafforzamento del suo marchio (maggiori informazioni nel Rapporto finanziario, capitolo «Marchi», ➔ pag. 10).

Avendo una grande risonanza all'esterno e un forte impatto sulla percezione della Posta, le sponsorizzazioni vengono gestite in modo coerente secondo criteri ben precisi: oltre a essere in linea con i valori del gruppo (cfr. capitolo «Cultura aziendale e responsible leadership», ➔ pag. 39), non devono arrecare danni a salute o ambiente né perseguire orientamenti politici. Per portare avanti con successo tali attività, la Posta punta a un impegno pluriennale a lungo termine.

La Posta è attiva su tre fronti, come descritto di seguito.

Nell'ambito dell'impegno a favore della Svizzera, la Posta promuove l'arte e la creazione di collezioni, patrocina progetti e programmi ricreativi per favorire la coesione sociale tra persone di diverse lingue, regioni e generazioni. Esemplicativi in tal senso sono il Locarno Film Festival e le iniziative dell'associazione Sentieri Svizzeri di cui dal 2017 l'azienda è partner principale. In tale veste, la Posta aiuta a gestire i 65'000 chilometri di sentieri nazionali, che costituiscono una rete unica nel suo genere, sostenendo così lo sport popolare per eccellenza in Svizzera (➔ posta.ch/escursioni). Insieme a organizzazioni cantonali selezionate, propone inoltre incarichi di lavoro per collaboratrici e collaboratori che desiderano cimentarsi per un giorno con la manutenzione dei sentieri, contribuendo così a preservare la sicurezza e il buon stato della rete. Dal 2017 a oggi 305 collaboratrici e collaboratori della Posta hanno aderito a questa proposta, prestando più di 61'000 ore di volontariato.

Attraverso il fondo filatelico finanziato tramite la vendita di francobolli speciali, la Posta sostiene organizzazioni sociali, tra cui Pro Patria e Pro Juventute, e progetti di pubblica utilità. La campagna Gesù Bambino, nell'ambito della quale l'azienda risponde ogni anno a più di 32'518 letterine contenenti i desideri di migliaia di bambine e bambini, e l'iniziativa 2 x Natale (➔ posta.ch/2xnatale) sono altri esempi di attività in cui si declina l'impegno sociale della Posta.

Nell'ambito dello sponsoring nel settore economico la Posta sostiene progetti volti a trainare lo sviluppo economico e digitale del paese. In veste di partner di SEF.NextGen promuove ad esempio l'imprenditorialità giovanile insieme ad altre imprese e istituzioni svizzere. Inoltre supporta il Green Business Award, il premio svizzero per la sostenibilità, assegnato da una giuria interdisciplinare specializzata di cui Roberto Cirillo, CEO della Posta, è membro. La Posta sostiene anche la conferenza medica FutureHealth e l'evento SCORE! – Swiss Conference for Retail and E-Commerce, una conferenza del settore dell'e-commerce elvetico.

2 x Natale

Dal 1997 la Posta è l'ente promotore della campagna «2 x Natale», nell'ambito della quale in collaborazione con la Croce Rossa Svizzera, SRG SSR e Coop vengono raccolti ogni anno generi alimentari a lunga conservazione e articoli per l'igiene personale da devolvere alle persone bisognose. La Posta partecipa al progetto mettendo in campo le sue solide competenze di operatore logistico. Nel 2023 sono stati donati e distribuiti 54'050 pacchi. Alle operazioni di smistamento eseguite dalla Croce Rossa Svizzera hanno contribuito, nel proprio tempo libero a titolo di volontariato, 104 collaboratrici e collaboratori della Posta.

³ GRI 3-3 Modalità di gestione delle comunità locali

Coinvolgimento degli stakeholder

Coinvolgere tutti gli stakeholder rilevanti è un obiettivo centrale di ogni azienda sostenibile. Come impresa di proprietà della collettività investita di un mandato di servizio pubblico e in qualità di uno dei maggiori datori di lavoro del paese, la Posta ha un gran numero di gruppi d'interesse. Per soddisfarne le aspettative, è costantemente in contatto con quelli riportati di seguito:⁴

– Personale

La Posta porta avanti il dialogo con il personale attraverso l'omonimo sondaggio annuale e i colloqui di sviluppo che si svolgono tra collaboratrici, collaboratori e responsabili ed è costantemente a contatto con quest'ultimo anche grazie alle piattaforme e agli uffici di comunicazione interni (cfr. capitolo «Dialogo con il personale e i sindacati», ➔ pag. 48).

– Clientela commerciale e privata

Attraverso il Contact Center della Posta, la rete di filiali e il contatto diretto con il personale addetto al recapito di lettere e pacchi, la Posta cura il rapporto con la sua clientela. A cadenza annuale conduce inoltre una misurazione della soddisfazione di quest'ultima al fine di rilevarne in modo sistematico le esperienze (cfr. capitolo «Centralità del cliente e rilevanza per la clientela», ➔ pag. 31).

– Fornitori

Con i suoi fornitori la Posta porta avanti relazioni improntate alla collaborazione, come previsto dal Codice di condotta ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili rivisto nel 2023. Nello stesso anno è stato attivato inoltre il centro di segnalazione PostaCoraggio per fornitori e soggetti interessati dal mancato rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani nella catena di fornitura (cfr. capitolo «Responsabilità negli acquisti», ➔ pag. 51).

– Società

Con il servizio pubblico la Posta fornisce un contributo importante per lo sviluppo della Svizzera (cfr. capitolo «Valore aggiunto per la Svizzera», ➔ pag. 54) e promuove inoltre tematiche sociali di rilevanza nazionale e locale (cfr. capitolo «Impegno sociale», ➔ pag. 55).

– Confederazione

La Posta si confronta regolarmente con la Confederazione in merito alla qualità e allo sviluppo del servizio universale (cfr. Rapporto finanziario, capitolo «Mandato legale», ➔ pag. 17) e le trasmette ogni anno il rendiconto sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici (cfr. Rapporto finanziario, capitolo «Obiettivi strategici del Consiglio federale», ➔ pag. 18) e il Rapporto di gestione per l'approvazione. In seno all'Amministrazione federale i compiti connessi con la proprietà sono svolti dal segretariato generale del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) in collaborazione con l'Amministrazione federale delle finanze (AFF). Le attività principali vengono discusse nel corso di incontri trimestrali tra le e i rappresentanti della proprietà (DATEC e AFF) e i membri della Direzione del gruppo.

– Politica

La Posta e le tematiche di carattere postale sono costantemente al centro del dibattito politico nazionale. I membri del Consiglio nazionale o del Consiglio degli Stati, di commissioni o fazioni presentano interventi che riguardano l'attività svolta dall'azienda, influenzando attivamente le condizioni quadro del settore in cui opera. La Posta porta avanti il dialogo con il mondo politico anche a livello cantonale: una volta all'anno incontra le direzioni dell'economia dei Cantoni, con cui discute dello sviluppo della rete di filiali e di altri aspetti del servizio postale, di prestazioni, del suo ruolo di datore di lavoro o di dossier strategici. La Posta si confronta costantemente anche con i gruppi d'interesse della pubblica amministrazione su tematiche quali il servizio pubblico, il ruolo che l'azienda gioca nel mondo digitale, il futuro dei settori della logistica, del recapito e della mobilità. La Posta è tenuta ad assumere un atteggiamento neutrale e non supporta campagne né partiti politici.⁵ Se coinvolta direttamente, ha il dovere di prendere posizione e fornire informazioni pertinenti sull'oggetto in questione. La Posta intrattiene altri contatti in ambito politico con gruppi d'interesse e associazioni.⁶

4 GRI 2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

5 GRI 415-1 Contributi politici

6 GRI 3-3 Modalità di gestione dei contributi politici

Cifre

Ambiente	58
Clima ed energia	58
Emissioni atmosferiche, acustiche e luminose	59
Clienti	60
Centralità del cliente e rilevanza per la clientela	60
Etica digitale, protezione dei dati e cibersecurity	60
Personale	60
Cultura aziendale e responsible leadership	60
Reclutamento e fidelizzazione del personale	60
Salute, sicurezza e benessere del personale	62
Pari opportunità, diversità e inclusione	62
Formazione e sviluppo del personale	64
Dialogo con il personale e i sindacati	64
Acquisti	64

Ambiente

Clima ed energia

Clima ed energia	Riferimento GRI	Unità	2021 ¹	2022 ¹	2023
2021-2023					
Consumo di energia interno all'organizzazione	302-1	GWh	1'092	1'085	1'060
da fonti rinnovabili	302-1	%	16,2%	16,1%	16,6%
Consumo di combustibili fossili	302-1	GWh	97	87	83
da fonti rinnovabili	302-1	%	35,4%	38,1%	39,1%
Consumo di carburante	302-1	GWh	862	866	847
da fonti rinnovabili	302-1	%	1,5%	1,5%	1,5%
Consumo di corrente	302-1	GWh	133	132	130
da fonti rinnovabili ²	302-1	%	100,0%	100,0%	100,0%
riscaldamento	302-1	GWh	5	4	4
mobilità elettrica	302-1	GWh	5	6	9
edifici/apparecchi/classificazione	302-1	GWh	123	122	117
Consumo di energia esterno all'organizzazione¹	302-2	GWh	971	1'013	998
Consumo di energia interno ed esterno all'organizzazione	302-2	GWh	2'063	2'098	2'058
Produzione di energia					
Energia solare di produzione propria		GWh	8,7	9,5	8,0
Percentuale di produzione propria sul consumo di corrente		%	6,6%	7,2%	6,2%
Potenza installata su impianti FV propri		MWp	9,9	10,8	11,0
Intensità di energia legata ai ricavi d'esercizio					
Legata al consumo di energia					
all'interno dell'organizzazione	302-3	MWh/mln di CHF	159	158	146
all'interno e all'esterno dell'organizzazione	302-3	MWh/mln di CHF	300	306	283
Emissioni di CO₂ (Scope 1-3)	305	t CO₂e	2'192'399	2'206'468	2'102'124
Emissioni Scope 1	305-1	t CO ₂ e	245'989	245'095	239'078
Emissioni Scope 2	305-2	t CO ₂ e	3'045	2'892	2'143
in base alla posizione	305-2	t CO ₂ e	15'902	15'701	15'457
in base al mercato	305-2	t CO ₂ e	3'045	2'892	2'143
Emissioni Scope 1 e 2	305-2	t CO ₂ e	249'034	247'987	241'221
trasporto persone (AutoPostale)	305-1	t CO ₂ e	133'359	134'961	136'426
trasporto merci	305-1	t CO ₂ e	80'686	77'749	70'605
produzione di calore	305-1	t CO ₂ e	15'176	12'988	12'297
leasing di veicoli a terzi	305-1	t CO ₂ e	14'848	17'271	17'793
restanti ³	305-1	t CO ₂ e	4'965	5'017	4'100

Clima ed energia

2021–2023	Riferimento GRI	Unità	2021 ¹	2022 ¹	2023
Emissioni Scope 3	305-3	t CO ₂ e	1'943'365	1'958'481	1'860'903
beni e servizi acquistati (Scope 3.1) ⁴	305-3	t CO ₂ e	120'112	128'213	112'937
beni strumentali (Scope 3.2) ⁴	305-3	t CO ₂ e	78'967	77'018	88'763
attività correlate all'energia e ai combustibili (Scope 3.3)	305-3	t CO ₂ e	58'863	58'590	57'282
trasporti e distribuzione a monte (Scope 3.4)	305-3	t CO ₂ e	202'103	212'579	215'043
rifiuti (Scope 3.5)	305-3	t CO ₂ e	241	274	252
viaggi aziendali (Scope 3.6)	305-3	t CO ₂ e	65	196	203
pendolarità dei dipendenti (Scope 3.7)	305-3	t CO ₂ e	31'775	35'861	34'689
attività in leasing a monte (Scope 3.8)	305-3	t CO ₂ e	12'301	12'852	11'209
uso di prodotti venduti (Scope 3.11)	305-3	t CO ₂ e	29'760	28'388	24'118
smaltimento di prodotti venduti (Scope 3.12)	305-3	t CO ₂ e	2	1	1
attività in leasing a valle (Scope 3.13)	305-3	t CO ₂ e	15'952	14'864	15'700
investimenti (Scope 3.15) ⁵	305-3	t CO ₂ e	1'393'223	1'389'646	1'300'705
Emissioni di gas a effetto serra compensate					
Compensazione di CO ₂	305-1	t CO ₂ e	170'002	210'724	298'307
Riduzioni di emissioni vendute (Fondazione KliK)	305-1	t CO ₂ e	1	41	912
Intensità di CO₂ legata ai ricavi d'esercizio					
Intensità di CO ₂ legata a					
emissioni Scope 1	305-4	t CO ₂ e/fatturato	36	36	33
emissioni Scope 2	305-4	t CO ₂ e/fatturato	0	0	0
emissioni Scope 3	305-4	t CO ₂ e/fatturato	283	286	256

- 1 Dato che il 2021 funge da anno di riferimento per gli obiettivi 2030/2040, i valori del 2021 e dell'anno intermedio 2022 sono stati ricalcolati con effetto retroattivo al fine di includere le acquisizioni e le vendite di società del gruppo o eventuali modifiche nella qualità dei dati.
- 2 Per il consumo di energia elettrica delle società acquisite non vengono acquistate garanzie di origine per gli anni d'esercizio passati. Pertanto, per gli anni oggetto di rilevamento a posteriori, la quota di energia rinnovabile non è pari al 100%, anche se nel rispettivo anno d'esercizio il fabbisogno elettrico presso la Posta è stato coperto al 100% da energia proveniente da fonti rinnovabili.
- 3 Comprende le emissioni di tutti i veicoli aziendali, quelle derivanti dal consumo di refrigeranti negli autobus nonché quelle legate al consumo di energia elettrica e refrigeranti all'interno degli immobili.
- 4 Le emissioni di beni e servizi acquistati sono state conteggiate utilizzando fattori di emissione per i vari gruppi merceologici (dati secondari derivati da modello input-output con metodo spend-based).
- 5 Le emissioni finanziate delle obbligazioni corporate vengono inserite nel bilancio ecologico dell'azienda dal 2021. La copertura delle obbligazioni corporate registrate con dati relativi al CO₂ ammonta all'86,4%. Vengono prese in considerazione esclusivamente le emissioni degli Scope 1 e 2 delle aziende interessate. Essendo influenzato dalla volatilità degli investimenti e dalle oscillazioni delle emissioni aziendali imputabili a effetti straordinari (ad es. pandemia di coronavirus), il valore delle emissioni può variare notevolmente di anno in anno. Non disponendo attualmente di sistemi di calcolo standardizzati per le altre classi d'investimento contenute nel portafoglio PostFinance (principalmente titoli di stato, prestiti con riconoscimento di debito e ipoteche fondiarie), tali valori non vengono per il momento inseriti nel computo. Per ulteriori informazioni si rimanda alla pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima disponibile sul sito di PostFinance.

Emissioni atmosferiche, acustiche e luminose**Emissioni atmosferiche**

2021–2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Fluoro-cloro-idrocarburi	305-6	kg equiv. HCFC-11	0,047	0,190	0,204
Ossidi di azoto (NO _x)	305-7	t	1'796	1'789	1'714
Ossidi di zolfo (SO _x)	305-7	t	582	593	581
Idrocarburi volatili non metanici (NMHC)	305-7	t	405	412	401
Polveri sottili (PM10)	305-7	t	76	76	73

Clienti

Centralità del cliente e rilevanza per la clientela

Soddisfazione della clientela

2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Soddisfazione complessiva		%	N/A ¹	76	76

¹ La misurazione effettuata nel 2022 costituisce un rilevamento zero: a causa di modifiche apportate alla struttura organizzativa e di nuove ponderazioni, i valori relativi all'anno in esame non sono confrontabili con quelli degli esercizi precedenti.

Etica digitale, protezione dei dati e cibersecurity

Protezione dati clientela

2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Violazioni della protezione dei dati segnalate	418-1	numero	41	30	15
ricorsi ¹	418-1	numero	0	0	0
furti di dati riusciti attraverso hacking o attacchi malware	418-1	numero	0	0	0

¹ Compresi quelli che conducono a indagini da parte dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT)

Personale

Cultura aziendale e responsible leadership

Cultura aziendale e responsible leadership

2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Sondaggio del personale					
Il mio lavoro		punti (0-100)	77	77	78
Il mio team		punti (0-100)	80	80	80
Le mie / i miei responsabili		punti (0-100)	82	83	83
La nostra cultura aziendale		punti (0-100)	76	77	77
Il mio impegno		punti (0-100)	N/A	80	80

Reclutamento e fidelizzazione del personale

Reclutamento e fidelizzazione del personale

2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Organico					
Organico	2-7	unità di personale	42'004	35'911	36'431
Organico (senza persone in formazione)	2-7	unità di personale	40'144	34'072	34'587
Svizzera	2-7	unità di personale	33'531	33'322	33'387
Esteri	2-7	unità di personale	6'613	751	1'200
Personale in formazione in Svizzera	2-7	persone	1'860	1'839	1'844
Impieghi nelle regioni periferiche	2-7	persone	16'660	16'224	16'244

Reclutamento e fidelizzazione del personale

2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Reclutamento					
Offerte di lavoro		numero	N/A	3'300	2'740
Candidature		numero	62'000	61'861	61'829
Personale neoassunto					
Nuove assunzioni	401-1	persone	3'867	3'811	3'078
donne	401-1	persone	1'192	1'358	1'162
meno di 30 anni	401-1	%	39,3%	39,7%	36,4%
tra i 30 e i 50 anni	401-1	%	48,7%	50,4%	52,3%
più di 50 anni	401-1	%	12,0%	9,9%	11,3%
uomini	401-1	persone	2'675	2'453	1'916
meno di 30 anni	401-1	%	43,4%	39,8%	36,5%
tra i 30 e i 50 anni	401-1	%	47,1%	47,6%	50,2%
più di 50 anni	401-1	%	9,5%	12,6%	13,3%
Fluttuazione del personale					
Fluttuazione	401-1	persone	5'065	4'120	4'532
donne	401-1	persone	2'001	1'679	1'798
uomini	401-1	persone	3'064	2'441	2'734
Tasso di fluttuazione (totale)	401-1	%	13,9%	11,6%	12,8%
fluttuazione libera	401-1	%	5,0%	6,2%	6,4%
pensionamenti	401-1	%	2,7%	2,6%	2,9%
contratti in scadenza	401-1	%	1,3%	0,5%	0,5%
partenze convenute	401-1	%	0,5%	0,4%	0,5%
licenziamenti da parte del datore di lavoro	401-1	%	1,4%	1,2%	1,4%
altre partenze	401-1	%	2,9%	0,6%	1,0%
decessi	401-1	%	0,1%	0,1%	0,1%
Tasso di fluttuazione (totale) per genere ed età					
donne	401-1	%	13,4%	11,7%	12,7%
meno di 30 anni	401-1	%	22,6%	21,3%	23,0%
tra i 30 e i 50 anni	401-1	%	12,1%	10,2%	11,1%
più di 50 anni	401-1	%	12,1%	10,5%	11,4%
uomini	401-1	%	14,3%	11,5%	12,9%
meno di 30 anni	401-1	%	26,1%	23,2%	24,5%
tra i 30 e i 50 anni	401-1	%	12,7%	9,7%	11,3%
più di 50 anni	401-1	%	6,8%	9,3%	10,7%
Beneficiari del congedo parentale					
Personale (con salario mensile)	401-3	persone	1'804	2'005	2'053

Salute, sicurezza e benessere del personale

Salute, sicurezza e benessere del personale					
2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Infortuni					
Infortuni professionali	403-9	numero ogni 100 unità di personale	7,4	7,0	7,5
con conseguenze mortali	403-9	numero	0	3	0
Giorni di assenza dovuti a malattie e infortuni¹					
Giorni di assenza per ragioni mediche ²	403-10	giorni per unità di personale	7,7	9,4	9,8
Consulenza sociale					
Consulenze individuali	403-4	numero	2'130	2'326	2'466
Consulenze collettive	403-4	numero	111	104	133
Reintegrazione					
Quota di reintegrazione Case Management (escl. PostFinance)		%	58,7%	64,4%	60,2%
Prestazioni d'assistenza del Fondo del personale Posta					
Contributi a fondo perduto		persone	316	364	294
		CHF	1'007'860	1'324'195	1'112'241
Prestiti		numero	24	66	82
		CHF	241'993	388'229	639'254

¹ Tutte le persone con un grado di occupazione del 100% e con assenze ≤ 180 giorni civili

² Nuovo sistema di calcolo: la continuazione dell'impiego del personale con assenze di lunga durata viene gestito in modo diverso a seconda dell'azienda e del settore. Per consentire un confronto con i dati dell'Ufficio federale di statistica (UST) e di altre aziende in Svizzera, includiamo nel calcolo le assenze del personale a tempo pieno per un periodo massimo di sei mesi.

Pari opportunità, diversità e inclusione

Pari opportunità, diversità e inclusione					
2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Dipendenti					
donne	2-7	%	43,0%	42,0%	41,3%
uomini	2-7	%	57,0%	58,0%	58,7%
Rapporto d'impiego					
Personale a tempo pieno					
donne	2-7	%	23,0%	22,6%	22,8%
uomini	2-7	%	77,0%	77,4%	77,2%
Personale a tempo parziale					
donne	2-7	%	65,5%	64,2%	64,0%
uomini	2-7	%	34,5%	35,8%	36,0%
in posizioni dirigenziali		%	13,7%	13,9%	14,6%
Personale a tempo indeterminato					
donne	2-7	%	41,7%	40,6%	40,3%
uomini	2-7	%	58,3%	59,4%	59,7%
Personale a tempo determinato					
donne	2-7	%	36,8%	43,6%	44,1%
uomini	2-7	%	63,2%	56,4%	55,9%
Personale con orari di lavoro non garantiti					
donne	2-7	%	44,4%	43,0%	42,0%
uomini	2-7	%	55,6%	57,0%	58,0%

Pari opportunità, diversità e inclusione

2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Diversità					
Donne in posizioni dirigenziali					
nei quadri superiori		%	21,6%	22,6%	24,2%
nei quadri medi/inferiori		%	22,8%	21,8%	22,3%
CO e responsabili CCL		%	22,7%	21,9%	22,5%
Lingua di comunicazione					
tedesco		%	76,9%	76,3%	76,4%
francese		%	18,3%	18,8%	18,7%
italiano		%	4,8%	4,9%	4,9%
Duo di gestione, che condividono la responsabilità direttiva		numero	N/A	68	93
Età media del personale		anni	45,8	45,8	46,1
Diversità nel Consiglio di amministrazione e nella Direzione del gruppo					
Genere					
donne	405-1	%	27,8%	33,3%	33,3%
uomini	405-1	%	72,2%	66,7%	66,7%
Età					
meno di 30 anni	405-1	%	0,0%	0,0%	0,0%
tra i 30 e i 50 anni	405-1	%	16,7%	16,7%	11,1%
più di 50 anni	405-1	%	83,3%	83,3%	88,9%
Nazionalità					
Svizzera	202-2	%	77,8%	77,8%	72,2%
Germania	202-2	%	16,7%	16,7%	22,2%
Paesi Bassi	202-2	%	5,6%	5,6%	5,6%
Parità salariale					
Posta CH SA ¹		%	-1,8%	N/A	N/A
Posta CH SA (LS)		%	N/A	N/A	-0,3%
Posta CH Rete SA		%	N/A	N/A	-2,3%
Posta CH Comunicazione SA (KS)		%	N/A	N/A	-2,2%
La Posta Svizzera SA (unità di funzione)		%	N/A	N/A	-3,5%
AutoPostale SA		%	-0,7%	N/A	-0,3%
PostFinance SA		%	-2,3%	N/A	-3,1%
SecurePost SA		%	-0,9%	N/A	N/A
Posta Immobili Management e Servizi SA		%	-8,9%	N/A	-3,3%
PostLogistics SA		%	0,2%	N/A	-1,3%
Presto Presse-Vertriebs AG		%	-2,8%	N/A	-2,6%
notime AG		%	-0,4%	N/A	-3,0%
Forbice salariale					
Forbice salariale (rapporto di retribuzione annuale) ²	2-21	fattore	9,42	9,25	9,49
Variazione della forbice salariale (rapporto di retribuzione annuale)	2-21	%	1,77	-0,82	1,57

¹ Nel 2023 Posta CH SA è stata riorganizzata e tutte le aree di funzione (Finanze, Comunicazione, Personale ecc.) sono state trasferite a La Posta Svizzera SA.

² Fattore = retribuzione media dei membri della Direzione del gruppo rispetto al salario medio dei collaboratori

Formazione e sviluppo del personale

Formazione e sviluppo del personale					
2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Tirocinio professionale					
Categorie professionali		numero	18	19	19
Personale in formazione in Svizzera		persone	1'860	1'839	1'844
Percentuale di persone in formazione		%	5,5%	5,5%	5,5%
Inizio apprendistato professionale		persone in formazione	749	723	753
Esami di fine tirocinio superati		%	98,0%	97,0%	97,0%
Nuove figure professionali che proseguono la loro carriera presso la Posta		%	85,0%	65,0%	60,0%
Corsi di perfezionamento					
Perfezionamenti esterni		mln di CHF	7,7	9,0	9,2
Partecipazione ai costi da parte della Posta		mln di CHF	5,8	7,0	7,4

Dialogo con il personale e i sindacati

Dialogo con il personale e i sindacati					
2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Contratti collettivi di lavoro					
Assunzione in base al CCL Posta		%	80,3%	81,0%	80,3%
Salario minimo CCL Posta regione D		CHF/anno	50'451	50'653	52'503

Acquisti

Acquisti					
2021-2023	Riferimento GRI	Unità	2021	2022	2023
Volume d'acquisto presso fornitori in Svizzera	204-1	quota in %	90,0% ¹	94,8% ¹	93,0%

¹ Senza PostFinance

Appendice

Assurance Statement (CO ₂)	66
Metodologia	68
Indice Global Reporting Initiative	69

Assurance Statement (CO₂)

GRI 2-5 Assurance esterna

Intep
Integrale Planung GmbH
Pfungstweidstrasse 16
8005 Zürich

T +41 (0) 44 578 11 12
www.intep.com



Alla direzione del gruppo
La Posta Svizzera SA
Wankdorffallee 4
3030 Berna

Zurigo, 23 febbraio 2024

La Posta Svizzera SA – Bilancio delle emissioni di gas serra anno d'esercizio 2023

→ **Rapporto del revisore indipendente sul bilancio delle emissioni di gas serra e sull'acquisizione di certificati di qualità ecologica**

Incarico ed entità e oggetto della verifica

Siamo stati incaricati di eseguire una verifica limitata per il periodo di riferimento dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023 e finalizzata all'acquisizione di una garanzia limitata per i seguenti oggetti di analisi:

- il bilancio delle emissioni di gas serra della Posta per l'anno d'esercizio 2023 e la correttezza delle cifre chiave della relazione non finanziaria 2023 sulla rendicontazione di sostenibilità in conformità alle norme GRI 302 (Consumo energetico) e GRI 305 (emissioni dirette di gas serra - Scope 1, emissioni indirette di gas serra da consumi energetici - Scope 2 e altre emissioni indirette di gas serra rilevanti - Scope 3)
- verifica della quantità di certificati GHG da acquistare per compensare completamente le emissioni di gas serra dell'invio "pro clima" per l'esercizio 2023
- verifica dell'ammontare dei certificati elettrici acquisiti e valutazione della suddivisione della quantità in certificati di elettricità rinnovabile ed ecologica
- il processo di rendicontazione, il flusso di lavoro per l'acquisizione, il calcolo e l'aggregazione dei dati, così come il processo di verifica nel quadro del bilancio delle emissioni di gas serra, dell'invio "pro clima" e dei certificati elettrici

Criteri

Il bilancio delle emissioni di gas serra è stato approntato sulla base dei seguenti criteri definiti dalla Posta:

- ISO 14064-1:2018, WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocol, Revised Edition 2004 e GRI Standards 302 e 305
- Le responsabilità e le specifiche definite dalla Posta ed elencate nel manuale Corporate Life Cycle Assessment 2023 e nell'Istruzione funzionale Obiettivo Clima ed Energia per l'acquisto di certificati di qualità ecologica e il processo di raccolta, elaborazione e aggregazione dei dati, nonché la verifica dei dati e la garanzia della qualità

Responsabilità della Posta

La Direzione generale della Posta è responsabile della preparazione del bilancio dei gas serra e dell'ottenimento dei certificati di qualità ecologica secondo i criteri. Questa responsabilità comprende la concezione, l'implementazione e il mantenimento di controlli interni adeguati relativamente all'elaborazione del bilancio delle emissioni di gas serra, inclusivo del calcolo delle emissioni di gas serra, che sia esente da anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. Inoltre, la Direzione del gruppo è responsabile della selezione e dell'applicazione dei criteri e del mantenimento dei rilevamenti appropriati.

Berlin | Frankfurt a.M. | Hamburg | München | Wien | Zürich
Minneapolis | Beijing | Chengdu | Shenzhen

Responsabilità del revisore

La nostra responsabilità è di emettere un parere sul bilancio dei gas serra, sul calcolo delle emissioni di gas a effetto serra da compensare dall'invio "pro clima" e sul consumo di energia elettrica compresa la quantità di certificati di energia elettrica acquistata sulla base del nostro impegno di garanzia limitata.

Abbiamo condotto la nostra revisione in conformità con la Guidance for the verification and validation of greenhouse gas statements (ISO 14064-3:2019) per determinare se l'oggetto di analisi è stato elaborato, in tutti gli aspetti materiali, in conformità con i criteri elencati sopra.

Abbiamo eseguito procedure di revisione per ottenere elementi probatori sufficienti e appropriati, tenendo conto dei rischi e delle considerazioni sulla rilevanza. La scelta delle procedure di verifica compete al giudizio professionale del revisore indipendente. Le procedure impiegate per una verifica finalizzata all'acquisizione di una garanzia limitata sono meno onerose di quelle utilizzate per una verifica finalizzata al raggiungimento di una sufficiente sicurezza, pertanto anche la sicurezza acquisita è minore.

In linea generale abbiamo svolto i seguenti lavori:

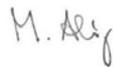
- Valutazione delle disposizioni del gruppo sul bilancio delle emissioni di gas serra e sui processi di compensazione e della loro attuazione pratica
- Interviste con i principali fornitori di dati e i responsabili delle società del gruppo AutoPostale SA, Post Company Cars SA e PostFinance SA, nonché delle unità aziendali Logistica delle merci (LS4), Immobili e servizi di gestione (IMS) e Acquisti (F30)
- Interviste con il team di responsabilità aziendale (UE2) dello Stato maggiore CEO delegato come l'unità responsabile del bilancio dei gas serra, degli invii "pro clima" compresa la compensazione e dell'acquisto di certificati elettrici
- Ispezione della struttura organizzativa, del livello di conoscenza e formazione dei dipendenti coinvolti, dei metodi di acquisizione ed elaborazione dei dati e dei controlli interni rilevanti per la verifica limitata
- Considerazioni analitiche, interviste e ispezione della documentazione dei sistemi e dei processi di raccolta, calcolo, registrazione, analisi e aggregazione dei dati, compresa l'ispezione dei documenti e i loro controlli a campione
- Valutazione e revisione della metodologia usata per calcolare il bilancio delle emissioni di gas serra del Gruppo
- Valutazione della base di calcolo dell'invio "pro clima" e revisione delle quantità di certificati GHG da acquistare per la loro piena compensazione
- Verifica del consumo di energia elettrica per la quantità di certificati di energia elettrica da acquistare e valutazione della suddivisione della quantità in certificati di energia elettrica rinnovabile ed ecologica

Riteniamo che i certificati delle revisioni da noi richiesti siano sufficienti e adeguati per poter trarre le nostre conclusioni.

Conclusione

Sulla base della nostra revisione, non siamo venuti a conoscenza di nulla che ci faccia ritenere che il bilancio dei gas serra e la quantità di certificati di qualità ecologica da procurarsi (certificati GHG per l'invio "pro clima" e certificati di elettricità) per l'esercizio 2023 non siano stati preparati, in tutti gli aspetti rilevanti, secondo i criteri.

Intep – Integrale Planung GmbH



Martina Alig
Direttore di divisione



Beat Stemmler
Direttore generale

Metodologia

Le regole per i calcoli sono conformi allo standard GRI (Global Reporting Initiative). Per quanto riguarda le emissioni di gas a effetto serra (GHG), la Posta applica gli standard internazionali ISO 14064-1:2018 nonché il WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocol (Revised Edition 2004).

Tutte le definizioni degli indicatori pubblicati in questo rapporto sono disponibili in un glossario interno. Qualsiasi modifica nel sistema di calcolo viene comunicata in modo trasparente nel Rapporto non finanziario come nota a piè di pagina o in questa sezione, a seconda dell'impatto della modifica.

La Posta, che da un punto di vista normativo non è soggetta alle disposizioni dell'articolo 964a-c CO, ha adottato un approccio proattivo e presenta volontariamente le relazioni orientandosi alle suddette disposizioni. I rimandi alle disposizioni pertinenti figurano nell'indice GRI a [pagina 69](#). PostFinance è soggetta alle suddette disposizioni e riferisce sui temi rilevanti nel suo rapporto separato sulle questioni non finanziarie ([Rapporto sulle questioni non finanziarie 2023, PDF](#)).

Entità del consolidamento e metodologia di rendicontazione

Quest'ultimo riguarda il gruppo e le sue società nel periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.¹ Con l'acquisto o la costituzione di una nuova società del gruppo da parte della Posta, le procedure e le definizioni relative a dati non finanziari possono discostarsi dagli standard della Posta. Alle nuove società del gruppo viene concesso un periodo di transizione per soddisfare gli standard della Posta.

Tutti i dati ambientali vengono raccolti dalla Posta in conformità con i principi del Greenhouse Gas Protocol. In caso di vendita di società del gruppo, i relativi dati concernenti le prestazioni vengono esclusi dalla base di calcolo, mentre i dati delle società acquisite sono inclusi. Le società di cui viene interrotta la gestione rimangono nei dati storici. Non vengono effettuati restatement per i dati relativi agli aspetti sociali e di governance.²

Specifiche sull'entità e la metodologia di reporting

La copertura dei dati non finanziari varia in base al tema. Per le singole dimensioni della sostenibilità vengono attualmente utilizzati i sistemi e metodi riportati di seguito.

- I dati sugli aspetti sociali sono rilevati principalmente attraverso il sistema finanziario. La copertura per l'anno 2023 è pari al 92%. Anche la copertura per i dati relativi alla governance si attesta al 92%.
- I dati climatici ed energetici sono rilevati con un software ambientale. Il grado di copertura per il 2023 è pari al 93% per le emissioni di CO₂ e di GHG degli Scope 1 e 2. Le categorie dello Scope 3 ossia 3.9, 3.10 e 3.14 non sono comprese nel calcolo perché non rilevanti per la Posta.
- Le emissioni di inquinanti atmosferici (ossido di azoto (NO_x), ossido di zolfo (SO_x), idrocarburi non metanici (NMVOC), protossido di azoto e le polveri sottili (PM10) sono desunte dai dati energetici. La copertura è la stessa del bilancio delle emissioni di gas serra (93%).
- L'analisi del rischio in relazione agli obblighi di diligenza in materia di diritti umani e di ambiente comprende 7505 fornitori e copre il 90% del volume di acquisti nel 2023.
- La nostra affiliata PostFinance non è inclusa nei dati sulla protezione dei dati e sull'analisi del rischio degli acquisti. Queste informazioni figurano nel rapporto su questioni non finanziarie dell'istituto ([Rapporto su questioni non finanziarie 2023, PDF](#)).

¹ GRI 2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione, GRI 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto
² GRI 2-4 Restatement delle informazioni

Controlli e garanzia

Tutti i dati non finanziari vengono rilevati dalle società affiliate (società del gruppo Posta CH SA, PostFinance SA, AutoPostale SA, Posta CH Comunicazione SA e Posta CH Rete SA) e aggregati a livello di gruppo. Per il bilanciamento dei gas a effetto serra e per l'acquisizione di certificati di qualità ecologica esiste un servizio di Assurance esterno, verificato con garanzia limitata dalla società di consulenza indipendente Intep (cfr. capitolo «Assurance Statement», pag. 66). La Posta sta valutando la possibilità di estendere la garanzia ad altri temi rilevanti nei prossimi anni.

Indice Global Reporting Initiative

La Posta, con sede principale a Berna (Svizzera), documenta la propria performance di sostenibilità per l'anno 2023 secondo gli standard GRI. Per sostenibilità si intende il giusto equilibrio tra successo economico, operato ecologicamente sostenibile e responsabilità sociale. L'ente Global Reporting Initiative (GRI) stabilisce parametri riconosciuti a livello internazionale per il rendiconto della sostenibilità, promuovendo così trasparenza e comparabilità.

Nel seguente indice dei contenuti GRI, nelle colonne SDG, UNGC, CO 964 e TCFD vengono assegnati ai numeri indicati i seguenti aspetti:

Spiegazione della tabella GRI

Sustainable Development Goals (SDG)	Principi del patto United Nation Global Compact (UNGC)	Codice delle obbligazioni (CO) 964, art. 964a-c e 964j	Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)
3 = Salute e benessere	1 = Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti e [...]	1 = Aspetti ambientali, in particolare gli obiettivi in materia di CO ₂	1 = Governance
7 = Energia pulita e accessibile	2 = [...] assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	2 = Aspetti sociali	2 = Strategia
8 = Lavoro dignitoso e crescita economica	3 = Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	3 = Aspetti del personale	3 = Gestione del rischio
9 = Industria, innovazione e infrastrutture	4 = Alle imprese è richiesto di impegnarsi per l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	4 = Rispetto dei diritti umani	4 = Indici e obiettivi
11 = Città e comunità sostenibili	5 = Alle imprese è richiesto di impegnarsi per l'eliminazione del lavoro minorile.	5 = Lotta alla corruzione	
12 = Consumo e produzione responsabili	6 = Alle imprese è richiesto di impegnarsi per l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	6 = Obblighi di diligenza e della trasparenza in materia di minerali e metalli provenienti da zone di conflitto e di lavoro minorile ¹	
	7 = Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.		
	8 = Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.		
	9 = Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.		
	10 = Alle imprese è richiesto di contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.		

Sono utilizzate le seguenti abbreviazioni:

Rf = Rapporto finanziario

Rnf = Rapporto non finanziario

¹ La Posta non immette in libera pratica in Svizzera né trasforma minerali o metalli originari di zone di conflitto (art. 964j cpv. 1 n. 1 CO). Gli obblighi di diligenza e di riferire in materia di minerali e metalli provenienti da zone di conflitto non si applicano pertanto all'azienda.

Indice Global Reporting Initiative

Indicatore GRI	Rimando pagina (rapporto)	Omissioni, relative motivazioni e chiarimenti necessari	SDG (n.)	Princ. UNGC (n.)	CO 964	TCFD
GRI 2: Informativa generale 2021						
2-1	Dettagli sull'organizzazione	6 (Rf)				1
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	68 (RnF)				1
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	68 (RnF)				1
2-4	Restatement delle informazioni	68 (RnF)				4
2-5	Assurance esterna	66 (RnF)				1
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	6 (Rf)			4	1
2-7	Dipendenti	60 (RnF)				
2-8	Lavoratori non dipendenti	–				
		Dati non disponibili a livello centrale, saranno raccolti nel 2024	8	6	4	1
2-9	Struttura e composizione della governance	59 (Rf)	8			
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	67 (Rf)			5	1
2-11	Presidente del massimo organo di governo	60 (Rf)				1
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	15 (RnF)				1
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	15, 17 (RnF)				1
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	16 (RnF)				1
2-15	Conflitti d'interesse	59 (Rf)			5	
2-16	Comunicazione delle criticità	54 (Rf)				
2-17	Competenze collettive del massimo organo di governo	59 (Rf)				1
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	59 (Rf)				
2-19	Politiche retributive	71 (Rf)	8			1
2-20	Processo di determinazione della retribuzione	73 (Rf)				
2-21	Rapporto sulla retribuzione totale annuale	63 (RnF)				
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	1 (RnF)	9	8		1
2-23	Impegni assunti tramite policy	20 (RnF)	9	8		
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	19 (RnF)	3	6	2	
2-25	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	19 (RnF)	8	1	5	1
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	19 (RnF)	8	1	5	1
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	18 (RnF)			5	
2-28	Adesione ad associazioni	1, 20, 36, 44 (RnF)	9	8	2	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	56 (RnF)	9	8		
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	49 (RnF)	8	3	3	
GRI 3: Temi materiali 2021		12 (RnF)				2
3-1	Processo per determinare i temi materiali	11 (RnF)				2
3-2	Elenco dei temi materiali	11 (RnF)				2
GRI 201: Performance economiche 2016		48 (Rf)	8			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	99 (Rf)	8			
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	17 (RnF)	9	7	1	3
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	108 (Rf)	8		3	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	98 (Rf)				2

Indice Global Reporting Initiative

Indicatore GRI	Rimando pagina (rapporto)	Omissioni, relative motivazioni e chiarimenti necessari	SDG (n.)	Princ. UNGC (n.)	CO 964	TCFD
GRI 202: Presenza sul mercato 2016			8	6	3	
202-1 Rapporti tra il salario standard di un neo assunto per genere e il salario minimo locale	–	Non rilevante a livello di gruppo. Cinque Cantoni hanno definito un salario minimo.	8	6	3	
202-2 Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	63 (Rnf)		8	6	3	
GRI 203: Impatti economici indiretti	54 (Rnf)				2	
203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	27 (Rf)		9	8	2	
203-2 Impatti economici indiretti significativi	46, 54 (Rnf)		11		2	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	51 (Rnf)		8		2	
204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	64 (Rnf)		8, 11		2	
GRI 205: Anticorruzione 2016	19 (Rnf)				5	
205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	19 (Rnf)				5	
205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	19 (Rnf)				5	
205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	20 (Rnf)				5	
GRI 206: Comportamento anticompetitivo 2016	19 (Rnf)			10	5	
206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	19 (Rnf)			10	5	
GRI 301: Materiali 2016	27 (Rnf)		12	8	1	
301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	–	Dati non disponibili a livello centrale, la rilevanza ai fini della raccolta centralizzata sarà accertata nel 2024.	12	8	1	
301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	–		12	8	1	
301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	–		12	8	1	
GRI 302: Energia 2016	25 (Rnf)		7	8	1	4
302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	25, 58 (Rnf)		7		1	4
302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	58 (Rnf)		7		1	4
302-3 Intensità energetica	58 (Rnf)		7		1	4
302-4 Riduzione del consumo di energia	25 (Rnf)		7		1	4
302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	25 (Rnf)		7		1	4
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	27 (Rnf)		12	8	1	
303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	–		12	8	1	
303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	–	Dati non disponibili a livello centrale, la rilevanza ai fini della raccolta centralizzata sarà accertata nel 2024.	12	8	1	
303-3 Prelievo idrico	–		12	8	1	
303-4 Scarico di acqua	–		12	8	1	
303-5 Consumo di acqua	–		12	8	1	
GRI 304: Biodiversità 2016	28 (Rnf)		11	8	1	
304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	–	Non disponibile. Nel 2023 è stato condotto uno studio qualitativo su questo tema. Nel corso del 2024 sarà condotto uno studio quantitativo.	11		1	
304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	28 (Rnf)		11	8	1	
304-3 Habitat protetti o ripristinati	–		11		1	
304-4 Specie elencate nella «Red List» dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione	–	Non disponibile. Nel 2023 è stato condotto uno studio qualitativo su questo tema. Nel corso del 2024 sarà condotto uno studio quantitativo.	11		1	

Indice Global Reporting Initiative

Indicatore GRI	Rimando pagina (rapporto)	Omissioni, relative motivazioni e chiarimenti necessari	SDG (n.)	Princ. UNGC (n.)	CO 964	TCFD
GRI 305: Emissioni 2016	22, 28 (Rnf)		7	8	1	4
305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	58 (Rnf)		7		1	4
305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	58 (Rnf)		7		1	4
305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	23, 59 (Rnf)		7		1	4
305-4 Intensità delle emissioni di GHG	59 (Rnf)		7		1	4
305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	24 (Rnf)		7		1	4
305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS)	59 (Rnf)		7		1	4
305-7 Ossidi di azoto (NO), ossidi di zolfo (SO) e altre emissioni significative	28, 59 (Rnf)		7		1	4
GRI 306: Rifiuti 2020	27 (Rnf)		12	8	1	
306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	27 (Rnf)		12	8	1	
306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	27 (Rnf)		12	8	1	
306-3 Rifiuti prodotti		Non disponibile. Queste informazioni vengono gestite a livello locale. Nel corso del 2024 verificheremo la rilevanza della raccolta centralizzata di queste informazioni.	12	8	1	
306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento			12	8	1	
306-5 Rifiuti destinati a smaltimento			12	8	1	
			12	8	1	
			12	8	1	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	51 (Rnf)		8	8	1	4
308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	51 (Rnf)		8	8	1	
308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	51 (Rnf)		8	8	1	
Occupazione 2016	41 (Rnf)		8	6	3	
401-1 Nuove assunzioni e turnover	61 (Rnf)		8	6	3	
401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato.	49 (Rnf)		8	6	3	
401-3 Congedo parentale	61 (Rnf)		8	6	3	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016	48 (Rnf)		8	6	3	
402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	48 (Rnf)					
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	42 (Rnf)		3	1	3	
403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	42 (Rnf)		3	1	3	
403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	42, 62 (Rnf)		3	1	3	
403-3 Servizi di medicina del lavoro	43 (Rnf)		3	1	3	
403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	43, 62 (Rnf)		3	1	3	
403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	43 (Rnf)		3	1	3	
403-6 Promozione della salute dei lavoratori	43 (Rnf)		3	1	3	
403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	43 (Rnf)		3	1	3	
403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	42 (Rnf)		3	1	3	
403-9 Infortuni sul lavoro	62 (Rnf)		3	1	3	
403-10 Malattie professionali	62 (Rnf)		3	1	3	

Indice Global Reporting Initiative

Indicatore GRI	Rimando pagina (rapporto)	Omissioni, relative motivazioni e chiarimenti necessari	SDG (n.)	Princ. UNGC (n.)	CO 964	TCFD
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	46 (Rnf)		3		3	
404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente		Dati non completamente disponibili a livello centrale.	3		3	
404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	47 (Rnf)		3		3	
404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	48 (Rnf)		3		3	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	44 (Rnf)		8	6	2	
405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	44, 63 (Rnf)		8	6	2	
405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	44 (Rnf)		8	6	2	
GRI 406: Non discriminazione 2016	45 (Rnf)		8	6	2	
406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	45 (Rnf)		8	6	2	
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	48 (Rnf)		8	3	3	
407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	48 (Rnf)		8	3	3	
GRI 408: Lavoro minorile 2016	51 (Rnf)		8	5	4	
408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	51 (Rnf)	A seconda della sede in cui operiamo, questo vale solo per i nostri fornitori.	8	5	4	
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	51 (Rnf)		8	4	4	
409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	51 (Rnf)	A seconda della sede in cui operiamo, questo vale solo per i nostri fornitori.	8	4	4	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	51 (Rnf)		12	1	2	
414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	51 (Rnf)		12	1	2	
414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	51 (Rnf)		12	1	2	
GRI 415: Politica pubblica 2016	56 (Rnf)		11		5	
415-1 Contributi politici	56 (Rnf)		11		5	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	31 (Rnf)		12	1	2	3
416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	31, 32 (Rnf)		12	1	2	
416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	32 (Rnf)		12	1	2	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	34 (Rnf)					
418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	35, 60 (Rnf)					

Informazioni sul rendiconto

Struttura dei documenti

Il rendiconto 2023 della Posta comprende i seguenti documenti:

- La Posta Svizzera SA
 - Rapporto annuale 2023
 - Rapporto finanziario 2023 (relazione annuale, Corporate Governance e chiusure annuali del gruppo, de La Posta Svizzera SA e di PostFinance SA)
 - Rapporto non finanziario 2023
- PostFinance SA
 - Rapporto di gestione 2023
 - Rapporto su questioni non finanziarie 2023
 - Pubblicazione dei fondi propri di rilevanza sistemica al 31 dicembre 2023
 - Pubblicazione dei fondi propri al 31 dicembre 2023
 - Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima per l'anno d'esercizio 2023

Questi documenti possono essere scaricati in formato elettronico all'indirizzo [➔ rapportodigestione.posta.ch/downloads](https://rapportodigestione.posta.ch/downloads) e [➔ postfinance.ch/rapporto](https://postfinance.ch/rapporto). Il Rapporto annuale, il Rapporto finanziario e il Rapporto non finanziario della Posta così come il Rapporto di gestione di PostFinance SA sono, inoltre, disponibili in versione cartacea.

Lingue

Il Rapporto non finanziario della Posta è pubblicato in tedesco, francese, italiano e inglese. Fa fede la versione in lingua tedesca.

Ordinazione di copie cartacee

La versione su carta del Rapporto annuale, del Rapporto finanziario e del Rapporto non finanziario della Posta può essere ordinata su [➔ posta.ch/ordinazione-rapportodigestione](https://posta.ch/ordinazione-rapportodigestione), mentre quella del Rapporto di gestione di PostFinance su [➔ postfinance.ch/rapportodigestione](https://postfinance.ch/rapportodigestione). Il personale della Posta può richiederne copie tramite i canali abitualmente utilizzati per l'ordinazione di stampati.

Colophon

Editrice e ufficio di contatto

La Posta Svizzera SA
Wankdorffallee 4
Casella postale
3030 Berna
Svizzera

N. tel. +41 848 888 888
Contatto per i media +41 58 341 00 00
posta.ch

Ideazione e gestione del progetto

Stato maggiore CEO, Posta, Berna
Dr. Andreas Sturm, phorbis Communications SA, Basilea

Testi

Stato maggiore CEO, Posta, Berna
Sandra Schindler, Klarkom AG, Berna

Fotografie

Comunicazione Posta e altre fonti

Layout e composizione

Ilona Troxler Smith, phorbis Communications SA, Basilea

Revisione e traduzioni

Servizio linguistico Posta, Berna

Stampa

Stämpfli SA, Berna

Sulla carta e la stampa

Il presente rapporto è stato stampato con compensazione di CO₂ su carta riciclata certificata FSC® 100% senza sbiancanti ottici ([➔ myclimate.org/01-24-312149](https://myclimate.org/01-24-312149)). La carta BalancePure® è stata premiata con l'etichetta ecologica Blauer Engel, assegnata a prodotti particolarmente rispettosi dell'ambiente ([➔ blauer-engel.de](https://blauer-engel.de)). Inoltre, ha ricevuto l'etichetta ecologica dell'UE ([➔ ecolabel.eu](https://ecolabel.eu)) e le certificazioni FSC® ([➔ fsc.org](https://fsc.org)) e «Cradle to Cradle Certified Silver» ([➔ c2ccertified.org](https://c2ccertified.org)).



stampato in
svizzera

071.441.2.it (238270) 03.2024

La Posta Svizzera SA
Wankdorfallee 4
Casella postale
3030 Berna
Svizzera

N. tel. +41 848 888 888
posta.ch

