

# 20 24

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

Glossario relativo al  
Rapporto di sostenibilità  
2024





# Indice

<b>Governance</b>	<b>2</b>
Corporate Governance	2
Etica aziendale, integrità e compliance	2
<b>Ambiente</b>	<b>3</b>
Clima	3
Energia	6
Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose	7
<b>Clienti</b>	<b>7</b>
Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti	7
Cybersicurezza ed etica digitale	8
<b>Personale</b>	<b>8</b>
Cultura aziendale e responsible leadership	8
Reclutamento e fidelizzazione del personale	9
Salute, sicurezza e benessere del personale	10
Diversità, equità e inclusione	11
Formazione e sviluppo del personale	13
Dialogo con il personale e le sue rappresentanze	13
<b>Catena di fornitura</b>	<b>13</b>
Responsabilità negli acquisti	13
<b>Valore aggiunto per l'economia e la società</b>	<b>14</b>
Garanzia dell'autonomia finanziaria	14
Servizio pubblico	14

La Posta attribuisce grande importanza alla trasparenza nei confronti degli stakeholder. Per agevolare la redazione dei rapporti esterni, in particolare del Rapporto di sostenibilità 2024, la Posta ha redatto il presente glossario al fine di chiarire i concetti chiave e promuovere una comprensione comune. Le definizioni rispecchiano l'attuale prospettiva. La Posta si adopera a perfezionarle continuamente con l'evolvere della comprensione della materia.

La struttura del glossario segue la suddivisione del capitolo Cifre e delle singole tabelle nel [Rapporto di sostenibilità 2024 \(PDF\)](#). Alcuni punti dati non compresi nelle tabelle sono riportati per tema.



---

## Governance

### Corporate Governance

#### Diversità nel Consiglio di amministrazione e nella Direzione del gruppo

##### Tipologie di membri del Consiglio di amministrazione

- Membri esecutivi
- Membri non esecutivi
- Membri indipendenti: sono considerati indipendenti i membri del Consiglio di amministrazione non esecutivi che non hanno mai fatto parte della direzione o che ne hanno fatto parte più di tre anni fa, che non hanno mai fatto parte della Revisione esterna in qualità di revisori responsabili o che ne hanno fatto parte più di due anni fa e che non hanno con la società alcuna relazione commerciale o tali relazioni sono trascurabili.
- Rappresentanza del personale

##### Direzione del gruppo e Consiglio di amministrazione

**Sesso:** descrive l'identità di genere dei membri del Consiglio di amministrazione e della Direzione del gruppo suddividendoli in «donne» e «uomini».

- Donne (GRI 405-1): quota di membri di sesso femminile nel Consiglio di amministrazione e nella Direzione del gruppo
- Uomini (GRI 405-1): quota di membri di sesso maschile nel Consiglio di amministrazione e nella Direzione del gruppo

##### Età:

- sotto i 30 anni (GRI 405-1): quota di membri sotto i 30 anni nel Consiglio di amministrazione (CdA) e nella Direzione del gruppo (DG)
- tra i 30 e i 49 anni (GRI 405-1): quota di membri tra i 30 e i 49 anni nel CdA e nella DG
- oltre i 50 anni (GRI 405-1): quota di membri oltre i 50 anni nel CdA e nella DG

**Nazionalità:** la nazionalità è l'appartenenza giuridica di una persona fisica a un determinato Stato. Di norma la nazionalità determina i diritti e gli obblighi secondo le leggi di questo Stato. Se oltre alla nazionalità svizzera ne sussiste un'altra, deve essere indicata quella svizzera. In caso di più nazionalità straniere, il membro della DG o del CdA stabilisce quale debba essere indicata.

- Svizzera (GRI 202-2): quota di cittadine e cittadini svizzeri nel Consiglio di amministrazione e nella Direzione del gruppo
- EU (GRI 202-2): quota di cittadine e cittadini dell'UE nel Consiglio di amministrazione e nella Direzione del gruppo

## Etica aziendale, integrità e compliance

### Concorrenza leale e anticorruzione

**Inchieste condotte dalla Commissione della concorrenza:** nel presente Rapporto il concetto «inchiesta condotta dalla Commissione della concorrenza» comprende esclusivamente procedure ai sensi dell'art. 27 LCart atte a verificare se le pratiche di impresa rispettano le norme materiali previste dalla Legge sui cartelli (ai sensi degli artt. 5 e 7 LCart).

### Protezione dei dati

**Segnalazioni alle persone interessate o all'autorità di vigilanza (Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza, IFPDT):** segnalazione di presunte violazioni della protezione dei dati alle persone interessate e/o all'IFPDT ai sensi dell'art. 24 della Legge sulla protezione dei dati (o elaborazione di tali segnalazioni da parte delle persone interessate o dell'IFPDT).



**Richieste ricevute relative alla protezione dei dati:** somma di tutte le richieste d'informazioni, di blocco e di cancellazione ricevute da La Posta Svizzera SA e dalle sue società del gruppo strategiche.

**Richiesta d'informazioni:** richiesta da parte di una persona fisica di ottenere informazioni su tutti i dati personali trattati dalla Posta che la riguardano.

**Richiesta di blocco:** richiesta da parte di una persona fisica di bloccare il trattamento da parte della Posta di tutti i dati personali che la riguardano.

**Richiesta di cancellazione:** richiesta da parte di una persona fisica di cancellare tutti i dati personali che la riguardano presso la Posta.

**Formazioni svolte nell'ambito della protezione dei dati:** numero di collaboratrici e collaboratori della Posta a cui è stato assegnato un e-learning sul tema della protezione dei dati.

**Quota di completamento:** numero di collaboratrici e collaboratori della Posta che hanno completato con successo un corso di e-learning assegnato sul tema della protezione dei dati.

## Accessibilità

Punti di accesso fisici:

- **Filiali gestite in proprio:** filiali gestite da Posta CH Rete SA.
- **Filiali in partenariato:** aziende con locali accessibili al pubblico (ad es. negozi di paese, ristoranti, panetterie, amministrazioni comunali, uffici del turismo) che erogano servizi postali su mandato di Posta CH Rete SA.
- **Fermate di proprietà della Posta:** fermate dell'autobus che sono di proprietà di Posta Immobili SA (PIM SA).

---

## Ambiente

### Clima

**Emissioni Scope 1 (GRI 305-1):** le emissioni Scope 1 sono emissioni dirette provenienti da fonti proprie o controllate dalla Posta, come ad es. le emissioni derivanti dalla combustione di carburanti con veicoli propri.

**Emissioni Scope 2 (GRI 305-2):** le emissioni Scope 2 sono emissioni indirette che derivano dalla produzione di energia elettrica o calore acquistati dalla Posta. Possono essere determinate in base all'ubicazione o al mercato.

- **Emissioni Scope 2 – determinate in base all'ubicazione (GRI 305-2):** le emissioni Scope 2 determinate in base all'ubicazione sono emissioni indirette che derivano dalla produzione di energia elettrica o calore acquistati dalla Posta. Le emissioni sono calcolate sulla base dell'intensità di emissione dell'area di rete locale da cui viene acquistata l'energia elettrica.
- **Emissioni Scope 2 – determinate in base al mercato (GRI 305-2):** le emissioni Scope 2 determinate in base al mercato sono emissioni indirette che derivano dalla produzione di energia elettrica o calore acquistati dalla Posta. Le emissioni sono calcolate sulla base dell'energia elettrica e del calore acquistati dalla Posta. La quota di energia elettrica acquistata che non è rinnovabile viene compensata con energia elettrica da fonti rinnovabili (mediante garanzie di origine).



**Emissioni Scope 1 e 2 (GRI 305-2):** totale delle emissioni derivanti dalle attività proprie, corrisponde alla somma delle emissioni basate sul mercato Scope 1 e 2. Calcolabile anche determinando la somma di trasporto persone, trasporto merci con autocarri propri, trasporto merci con veicoli propri fino a 3,5 t, produzione di calore, leasing di veicoli a terzi e il resto secondo i sei indicatori riportati di seguito.

- **Trasporto persone (AutoPostale) (GRI 305-1):** comprende le emissioni derivanti dalle attività proprie, emesse durante il trasporto di passeggeri da parte di AutoPostale. È compreso il fabbisogno di refrigeranti negli autobus.
- **Trasporto merci autocarri propri (GRI 305-1):** comprende le emissioni derivanti dalle attività proprie, emesse durante i processi per il trasporto merci presso Servizi logistici (autocarri propri). Sono esclusi i veicoli industriali presenti nei siti produttivi.
- **Trasporto merci veicoli propri fino a 3,5 t (GRI 305-1):** comprende le emissioni derivanti dalle attività proprie, emesse durante i processi per il trasporto merci presso Servizi logistici (veicoli propri fino a 3,5 t). Sono esclusi i veicoli industriali presenti nei siti produttivi.
- **Produzione di calore (GRI 305-1):** comprende le emissioni derivanti dalle attività proprie, emesse per il riscaldamento degli edifici aziendali propri.
- **Leasing di veicoli a terzi (GRI 305-1):** comprende le emissioni derivanti dalle attività proprie, emesse durante l'impiego del proprio parco veicoli aziendale. Questi veicoli sono utilizzati da terzi nel quadro del modello di leasing operativo.
- **Resto (GRI 305-1):** include le seguenti emissioni derivanti dalle attività proprie: refrigeranti per immobili, veicoli industriali, trasporto merci non imputabile, veicoli aziendali propri e fabbisogno energetico per immobili delle società del gruppo registrate a posteriori.

**Emissioni Scope 3 (GRI 305-3):** emissioni Scope 3 ai sensi del GHG Protocol. Comprende tutte le altre emissioni indirette che non sono incluse nello Scope 1 o 2 e che vengono generate nella catena di creazione del valore della Posta. Le emissioni sono suddivise in 15 categorie. Le categorie da 3.1 a 3.8 sono le emissioni a monte e le categorie da 3.9 a 3.15 sono le emissioni a valle.

- **Beni e servizi acquistati (Scope 3.1) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 1 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Beni strumentali (Scope 3.2) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 2 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Attività correlate all'energia e ai combustibili (Scope 3.3) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 3 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Trasporti e distribuzione a monte (Scope 3.4) (GRI 305-3):** Scope 4 categoria 2 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Rifiuti (Scope 3.5) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 5 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Viaggi aziendali (Scope 3.6) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 6 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Pendolarità dei dipendenti (Scope 3.7) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 7 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Attività in leasing a monte (Scope 3.8) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 8 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Uso di prodotti venduti (Scope 3.11) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 11 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Smaltimento di prodotti venduti (Scope 3.12) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 12 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Attività in leasing a valle (Scope 3.13) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 13 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011
- **Investimenti (Scope 3.15) (GRI 305-3):** Scope 3 categoria 15 secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard 2011

**Compensazioni di CO<sub>2</sub> (GRI 305-1):** emissioni di CO<sub>2</sub> compensate per gli invii «pro clima». Comprende la quantità di emissioni di gas serra di tutti i processi di trasporto di lettere, pacchi e prodotti stampati in Svizzera e all'estero.



**Riduzioni di emissioni vendute (Fondazione KliK) (305-1):** numero di certificati di riduzione di CO<sub>2</sub> (in tonnellate di CO<sub>2</sub>) venduti dalla Posta alla Fondazione KliK. Questi certificati sono rilasciati dalla Confederazione per le riduzioni di emissioni verificate. Il compito della Fondazione KliK è quello di compensare, nel quadro della Legge sul CO<sub>2</sub>, una parte delle emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte nel settore dei trasporti in Svizzera.

**Intensità dei ricavi d'esercizio riferiti alle emissioni Scope 1 (GRI 305-4):** emissioni Scope 1 divise per il totale ricavi d'esercizio del gruppo Posta.

**Intensità dei ricavi d'esercizio riferiti alle emissioni Scope 2 (GRI 305-4):** emissioni Scope 2 basate sul mercato divise per il totale ricavi d'esercizio del gruppo Posta.

**Intensità dei ricavi d'esercizio riferiti alle emissioni Scope 3 (GRI 305-4):** emissioni Scope 3 divise per il totale ricavi d'esercizio del gruppo Posta.

**Riduzione delle emissioni di gas serra (in riferimento all'anno base 2021) – Scope 1 e 2:** riduzione percentuale delle emissioni di gas serra rispetto all'anno base 2021 che, per soddisfare gli obiettivi della SBTi, dovrebbe essere raggiunta entro il 2030 o il 2040 nell'ambito dello Scope 1 e dello Scope 2.

**Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (in riferimento all'anno base 2021) – Scope 3 per emissioni derivanti dall'impiego di prodotti venduti:** riduzione percentuale delle emissioni di gas a serra rispetto all'anno base 2021 che, per soddisfare gli obiettivi della SBTi, dovrebbe essere raggiunta entro il 2030 o il 2040 nell'ambito dello Scope 3 per le emissioni derivanti dall'impiego di prodotti venduti.

**Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (in riferimento all'anno base 2021) – Scope 3 altre emissioni:** riduzione percentuale delle emissioni di gas a effetto serra rispetto all'anno base 2021 che, per soddisfare gli obiettivi della SBTi, dovrebbe essere raggiunta entro il 2030 o il 2040 nell'ambito dello Scope 3 altre emissioni.

**Risorse finanziarie impiegate per raggiungere gli obiettivi «emissioni nette pari a zero» – Costi aggiuntivi:** i costi aggiuntivi indicano le spese finanziarie supplementari sostenute dalla Posta per attuare l'ambizione strategica «sulla strada verso il net zero». I costi aggiuntivi rappresentano la differenza tra un orientamento tradizionale basato sulle fonti energetiche fossili e una strategia a basse emissioni. L'indicatore comprende sia le prestazioni di acquisto che quelle di manutenzione (ad es. per i veicoli).

## Allocazione dei ricavi d'esercizio

**Ricavi d'esercizio utilizzati o non utilizzati per il calcolo dell'intensità delle emissioni di gas serra:** ricavi d'esercizio secondo gli IFRS (o secondo il Rapporto finanziario)

**Allocazione dei ricavi d'esercizio – Trasporto:** ricavi d'esercizio dei segmenti Servizi logistici, Servizi di mobilità e RetePostale

**Allocazione dei ricavi d'esercizio – Software e servizi IT:** ricavi d'esercizio del segmento Servizi di comunicazione

**Allocazione dei ricavi d'esercizio – Settore bancario:** ricavi d'esercizio del segmento PostFinance

**Allocazione dei ricavi d'esercizio – Immobili e servizi:** ricavi d'esercizio del segmento Funzioni e management

**Allocazione dei ricavi d'esercizio – Gas naturale:** ricavi dalla vendita di gas naturale a terzi (escl. AdBlue)

**Allocazione dei ricavi d'esercizio – Diesel:** ricavi dalla vendita di diesel a terzi



## Energia

**Energia consumata all'interno dell'organizzazione (GRI 302-1):** fabbisogno energetico all'interno del gruppo Posta. Include il fabbisogno di combustibili, carburanti ed energia elettrica.

**Consumo energetico da fonti rinnovabili (GRI 302-1):** fabbisogno energetico derivante da energie presenti in natura in modo continuo o in forma ciclica e utilizzate per la produzione di energia utilizzabile o direttamente come energia finale. Tra le energie rinnovabili rientrano l'elettricità prodotta da energia idroelettrica, eolica o solare, il calore ambientale e le fonti energetiche biologiche come biocarburanti, biogas e legno.

**Consumo di combustibili (GRI 302-1):** fabbisogno di vettori energetici impiegati per il riscaldamento degli ambienti. Comprende il calore ambientale (ad es. pompe di calore). L'energia elettrica utilizzata per il riscaldamento degli ambienti è riportata separatamente alla voce relativa al fabbisogno di energia elettrica.

**Consumo di combustibili da fonti rinnovabili (GRI 302-1):** fabbisogno di combustibili derivanti da fonti rinnovabili.

**Consumo di carburanti (GRI 302-1):** fabbisogno di vettori energetici impiegati per l'utilizzo di veicoli. L'energia elettrica utilizzata per la mobilità elettrica è riportata separatamente alla voce relativa al fabbisogno di energia elettrica.

**Consumo di carburanti da fonti rinnovabili (GRI 302-1):** fabbisogno di carburanti derivanti da fonti rinnovabili.

**Consumo di energia elettrica (GRI 302-1):** fabbisogno di energia elettrica del gruppo Posta. Include il fabbisogno di energia elettrica per il riscaldamento, la mobilità elettrica e il fabbisogno di energia elettrica per gli edifici, le apparecchiature e la spartizione.

**Consumo di energia elettrica per il riscaldamento (GRI 302-1):** fabbisogno di energia elettrica del gruppo Posta per la produzione di calore negli edifici.

**Consumo di energia elettrica per la mobilità elettrica (GRI 302-1):** fabbisogno di energia elettrica del gruppo Posta per i sistemi di propulsione della flotta di veicoli elettrici.

**Consumo di energia elettrica per edifici/apparecchiature/spartizione (GRI 302-1):** fabbisogno di energia elettrica del gruppo Posta per il funzionamento delle apparecchiature presenti negli edifici, ad es. per l'illuminazione o per gli impianti di spartizione nei centri lettere/pacchi.

**Consumo di energia elettrica per il riscaldamento proveniente da fonti rinnovabili (GRI 302-1):** energia elettrica generata da una fonte rinnovabile.

**Energia consumata al di fuori dell'organizzazione (GRI 302-2):** fabbisogno energetico indirettamente correlato al gruppo Posta, ma al di fuori del suo diretto controllo (ad es. fabbisogno energetico per la mobilità pendolare).

**Energia consumata all'interno e al di fuori dell'organizzazione:** somma del fabbisogno energetico all'interno e al di fuori del gruppo Posta.

**Energia solare di produzione propria:** energia solare prodotta con gli impianti fotovoltaici gestiti dalla Posta (società affiliate escluse). Include l'energia prodotta da impianti fotovoltaici RIC (rimunerazione per l'immissione di energia a copertura dei costi) e da impianti non RIC.

**Percentuale di produzione propria sul totale del consumo di corrente:** percentuale di energia solare di produzione propria rispetto al consumo totale di energia elettrica della Posta.



**Potenza installata su impianti FV propri:** potenza elettrica attiva massima che gli impianti fotovoltaici della Posta (società affiliate escluse) sono in grado di fornire in condizioni standard. La potenza viene misurata in megawatt di picco.

**Intensità energetica dei ricavi d'esercizio in relazione al consumo di energia all'interno all'organizzazione (GRI 302-3):** fabbisogno energetico all'interno dell'organizzazione diviso per il totale ricavi d'esercizio del gruppo Posta.

**Intensità energetica dei ricavi d'esercizio in relazione al consumo di energia all'interno e al di fuori dell'organizzazione (GRI 302-3):** somma del fabbisogno energetico all'interno e al di fuori dell'organizzazione diviso per il totale ricavi d'esercizio del gruppo Posta.

## Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose

**Clorofluorocarburi (GRI 305-6):** i clorofluorocarburi (CFC) sono composti chimici sintetici costituiti da carbonio, cloro e fluoro. Utilizzati in passato nei frigoriferi, nei condizionatori e negli spray, sono dannosi per lo strato di ozono. L'indicatore si basa sui fattori ODP (Ozone Depletion Potential, potenziale di degrado dell'ozono).

**Ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) (GRI 305-7):** gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) si formano nei processi di combustione, ad es. nei motori delle auto, nelle centrali elettriche e nelle industrie. Sono responsabili dell'inquinamento atmosferico, dello smog, delle piogge acide e sono dannosi per le vie respiratorie. L'indicatore si basa sui dati energetici e sulle classi di emissione dei veicoli ed è calcolato mediante fattori di emissione.

**Ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>) (GRI 305-7):** gli ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>), in particolare il diossido di zolfo (SO<sub>2</sub>), si formano durante la combustione di combustibili contenenti zolfo come carbone o petrolio. Sono responsabili delle piogge acide e causano problemi respiratori. L'indicatore si basa sui dati energetici e sulle classi di emissione dei veicoli ed è calcolato mediante fattori di emissione.

**Idrocarburi volatili non metanici (NMHC) (GRI 305-7):** i NMHC sono composti organici (diversi dal metano) che evaporano facilmente, ad es. dai gas di scarico dei veicoli, dalle vernici e dai solventi. L'indicatore si basa sui dati energetici e sulle classi di emissione dei veicoli ed è calcolato mediante fattori di emissione.

**Polveri sottili (PM10) (GRI 305-7):** le PM10 sono particelle fini presenti nell'aria con un diametro di 10 micrometri o più piccole. L'indicatore si basa sui dati energetici e sulle classi di emissione dei veicoli ed è calcolato mediante fattori di emissione.

---

## Clienti

### Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti

**Grandi clienti:** aziende o istituzioni con un volume d'affari elevato che ricevono servizi su misura, assistenza individuale e spesso condizioni contrattuali specifiche. Questo gruppo di clienti comprende principalmente clienti afferenti alle unità Servizi logistici e PostFinance, tra cui grandi gruppi, enti pubblici o organizzazioni con esigenze complesse a livello finanziario e di servizio. In linea di principio, l'assegnazione al segmento di clientela grandi clienti è determinata, presso Servizi logistici, dal fatturato annuo e, presso PostFinance, dal numero di transazioni.





**Piccole e medie imprese (PMI):** imprese che, in base a criteri nazionali o internazionali, sono classificate come piccole o medie. Sono caratterizzate da un numero limitato di collaboratrici e collaboratori e da un fatturato o da un totale di bilancio che non superano una determinata cifra. Le PMI sono spesso orientate alla crescita e necessitano di soluzioni flessibili e scalabili per le loro esigenze aziendali.

**Clientela privata:** persone singole che utilizzano prodotti e servizi per scopi personali o privati. Questo gruppo di clienti comprende un ampio ventaglio di economie domestiche con diverse esigenze finanziarie e individuali. Beneficiano di offerte standardizzate e personalizzate.

## Cybersicurezza ed etica digitale

**Furti di dati riusciti attraverso hacking o attacchi malware:** il furto di dati attraverso hacking o attacchi malware è la sottrazione non autorizzata e mirata di dati da sistemi o reti IT attraverso l'uso di programmi malevoli (malware) o lo sfruttamento di falle di sicurezza (hacking). L'obiettivo di tali attacchi è quello di ottenere informazioni sensibili, personali o critiche per l'azienda al fine di utilizzarle, ad esempio, per trarne profitto finanziario, per spionaggio, estorsione o altre attività illegali. L'attacco si considera riuscito se gli hacker ottengono l'accesso ai dati e riescono a estrarli o manipolarli.

---

## Personale

### Cultura aziendale e responsible leadership

**Sondaggio del personale:** il sondaggio del personale è un questionario approfondito che viene somministrato alle collaboratrici e ai collaboratori e la cui partecipazione è su base volontaria. Il sondaggio viene condotto una volta all'anno in forma anonima e serve come strumento per raccogliere le opinioni, le prospettive e le esperienze del personale. Le risposte sono valutate su una scala da 0 a 100, dove 100 corrisponde a un consenso pieno e 0 significa un totale rifiuto.

I principali criteri di partecipazione sono i seguenti.

- Possono partecipare tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori con grado di occupazione minimo del 20% (CCL Posta, CO).
- Nel sondaggio non sono coinvolte le persone assunte esternamente.
- Sono escluse dal sondaggio le persone assenti per periodi lunghi a causa di malattia o infortunio (assenza >90 giorni continuativi), mentre sono invitate a rispondere le donne in congedo maternità o congedo maternità prolungato.

Blocchi tematici del sondaggio del personale:

**Il mio lavoro:** questo indice comprende sei domande che vertono su risorse lavorative, margine decisionale, gestione del tempo, work life balance, sensatezza dell'attività svolta e opportunità di sviluppo individuali sul posto di lavoro.

**Il mio team:** questo indice valuta la dinamica all'interno del team sulla base di cinque domande relative al sostegno e al rispetto reciproci, al feedback aperto, all'apporto di idee e suggerimenti e ai processi lavorativi.

**Le mie / i miei responsabili:** questo indice comprende otto domande sulla qualità della gestione, tra cui comportamento valorizzante, fiducia, feedback costruttivo, orientamento chiaro, disponibilità al cambiamento, assunzione di responsabilità e concessione di margine di manovra.



**La nostra cultura aziendale:** in cinque domande, vengono rilevati aspetti quali la cultura dell'errore, il coraggio di cambiare, la collaborazione intersettoriale, l'orientamento alla clientela e una comunicazione aperta e chiara.

**Il mio impegno:** questo indice misura l'impegno personale delle collaboratrici e dei collaboratori nei confronti della Posta sulla base di tre domande che vertono sul piacere di svolgere la propria attività, l'orgoglio nei confronti del datore di lavoro e la propensione a raccomandarlo ad altre persone.

## Reclutamento e fidelizzazione del personale

### Organico

**Organico (GRI 2-7):** organico in unità di personale (equivalente a tempo pieno) di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori con un rapporto d'impiego presso la Posta (compreso il personale con salario mensile e a ore).

**Organico (escluse le persone in formazione) (GRI 2-7):** organico in unità di personale (equivalente a tempo pieno) di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori con un rapporto d'impiego presso la Posta (compreso il personale con salario mensile e a ore), escluse le persone in formazione.

- **Svizzera (GRI 2-7):** di cui con posto di lavoro in Svizzera
- **Eestero(GRI 2-7):** di cui con posto di lavoro fuori dalla Svizzera

**Personale in formazione in Svizzera (GRI 2-7):** organico / numero di persone che hanno un rapporto d'impiego sotto forma di contratto di tirocinio presso la Posta (persone in formazione).

**Impieghi nelle regioni periferiche (GRI 2-7):** Numerodi persone che hanno un rapporto d'impiego presso la Posta e che lavorano in una località periferica. La definizione di comune rurale è ripresa dall'Ordinanza sulla politica regionale della SECO. [www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2007/885/it](http://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2007/885/it) (articolo 1 Zona d'impatto territoriale)

### Reclutamento

**Posti vacanti:** somma degli impieghi che sono stati messi a concorso sia internamene che esternamente.

**Candidature:** somma delle candidature esterne e interne ricevute.

### Personale neoassunto

**Nuove assunzioni (GRI 401-1):** somma delle nuove assunzioni presso la Posta (esclusi i cambi di unità interni)

- **Donne (GRI 401-1):** somma delle nuove assunzioni di donne presso la Posta (esclusi i cambi di unità interni)
  - Sotto i 30 anni (GRI 401-1): di cui quota di donne sotto i 30 anni
  - Dai 30 ai 49 anni (GRI 401-1): di cui quota di donne tra i 30 e i 49 anni
  - Da 50 anni in su (GRI 401-1): di cui quota di donne da 50 anni in su
- **Uomini (GRI 401-1):** somma di delle nuove assunzioni di uomini presso la Posta
  - Sotto i 30 anni (GRI 401-1): di cui quota di uomini sotto i 30 anni
  - Dai 30 ai 49 anni (GRI 401-1): di cui quota di uomini tra i 30 e i 49 anni
  - Da50 anni in su (GRI 401-1): di cui quota di uomini da 50 anni in su



## Fluttuazione

**Fluttuazione (GRI 401-1):** somma di tutte le partenze dalla Posta. La fluttuazione complessiva comprende la somma di partenze volontarie, contratti in scadenza, partenze influenzate, cambi di unità e altre partenze ad es. in caso di decesso).

- Donne (GRI 401-1): somma di tutte le partenze di donne dalla Posta
- Uomini (GRI 401-1): somma di tutte le partenze di uomini dalla Posta

**Tasso di fluttuazione (totale) (GRI 401-1):** tasso di tutte le partenze dalla Posta. Il tasso complessivo di partenze comprende la percentuale delle partenze rispetto al totale dell'organico. Il numero di partenze viene diviso per il totale dell'organico (in percentuale).

- Fluttuazione volontaria (GRI 401-1): quota di partenze risultanti dalla disdetta volontaria dei membri del personale rispetto al totale dell'organico
- Pensionamenti (GRI 401-1): quota di partenze a seguito di pensionamento rispetto al totale dell'organico
- Contratti in scadenza (GRI 401-1): quota di partenze a seguito di contratti in scadenza rispetto al totale dell'organico
- Partenze convenute (GRI 401-1): quota di partenze a seguito di cessazione convenuta del rapporto d'impiego rispetto al totale dell'organico
- Licenziamenti da parte del datore di lavoro (GRI 401-1): quota di partenze a seguito di licenziamenti da parte del datore di lavoro rispetto al totale dell'organico
- Altre partenze (GRI 401-1): quota di altre partenze rispetto al totale dell'organico
- Decesso (GRI 401-1): quota di partenze a seguito di decesso rispetto al totale dell'organico

**Tasso di fluttuazione – Donne (GRI 401-1):** tasso di partenze di donne dalla Posta. Il tasso complessivo di partenze comprende la percentuale delle partenze rispetto al totale dell'organico. Il numero di partenze viene diviso per il totale dell'organico (in percentuale).

- Sotto i 30 anni (GRI 401-1): tasso di partenze di donne sotto i 30 anni dalla Posta
- Dai 30 ai 49 anni (GRI 401-1): tasso di partenze di donne dai 30 ai 49 anni dalla Posta
- Oltre 50 anni (GRI 401-1): tasso di partenze di donne oltre i 50 anni dalla Posta

**Tasso di fluttuazione – Uomini (GRI 401-1):** tasso complessivo di partenze di uomini dalla Posta

- Sotto i 30 anni (GRI 401-1): tasso di partenze di uomini sotto i 30 anni dalla Posta
- Dai 30 ai 49 anni (GRI 401-1): tasso di partenze di uomini dai 30 ai 49 anni dalla Posta
- Oltre 50 anni (GRI 401-1): tasso di partenze di uomini oltre i 50 anni dalla Posta

## Beneficiari del congedo parentale

**Personale (con salario mensile) (GRI 401-3):** numero di membri del personale che nello scorso anno hanno fruito del «congedo maternità» o del «congedo dell'altro genitore».

## Salute, sicurezza e benessere del personale

**Infortunati professionali (GRI 403-9):** numero di infortuni professionali (con e senza assenze) ogni 100 unità di personale (UP). In questa categoria rientrano gli infortuni che avvengono durante lo svolgimento dell'attività professionale. Gli infortuni che avvengono durante le pause di lavoro nonché prima e dopo l'attività lavorativa si considerano infortuni professionali nella misura in cui la persona assicurata era autorizzata a intrattenersi sul posto di lavoro o nel raggio d'influenza dei rischi relativi alla sua attività professionale. (Definizione data dall'UFSP). In Svizzera gli infortuni professionali sono disciplinati dalla Legge sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF).

**Numero infortuni professionali mortali (GRI 403-9):** numero di infortuni professionali mortali. In questa categoria rientrano gli infortuni che avvengono durante lo svolgimento dell'attività professionale. Gli infortuni che avvengono durante le pause di lavoro nonché prima e dopo l'attività lavorativa si considerano infortuni professionali nella misura in cui la persona assicurata era autorizzata a intrattenersi sul posto di lavoro o nel raggio d'influenza dei rischi relativi alla sua attività professionale. (Definizione data dall'UFSP). In Svizzera gli infortuni professionali sono disciplinati dalla Legge sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF).



**Giorni di assenza per ragioni mediche (GRI 403-10):** giorni di assenza medi per unità di personale (UP) (assenze fino a 6 mesi per le persone assunte a tempo pieno secondo la definizione dell'UST).

**Consulenze individuali (GRI 403-4):** numero di consulenze individuali svolte dalla Consulenza sociale.

**Consulenze collettive (GRI 403-4):** numero di consulenze collettive (ad es. più persone contemporaneamente) svolte dalla Consulenza sociale.

**Quota di reintegrazione Case Management:** quota di casi chiusi con una reintegrazione riuscita, ovvero quando una persona rientra nel processo lavorativo (anche con un grado di occupazione inferiore all'interno o all'esterno della Posta).

**Contributi a fondo perduto:** numero di collaboratrici e collaboratori che hanno ricevuto un contributo a fondo perduto (non da rimborsare) ai sensi del regolamento Fondo del Personale Posta; revisione esterna annuale (T&R).

**Prestiti:** numero di prestiti concessi ed erogati ai sensi del regolamento Fondo del Personale Posta; revisione esterna annuale (T&R).

## Diversità, equità e inclusione

### Personale

**Personale (escluse le persone in formazione) (GRI 2-7):** numero di persone con un rapporto d'impiego con la Posta (escluse le persone in formazione).

- Donne (GRI 2-7): quota di persone di sesso femminile con un rapporto d'impiego con la Posta (escluse le persone in formazione)
- Uomini (GRI 2-7): quota di persone di sesso maschile con un rapporto d'impiego con la Posta (escluse le persone in formazione)

### Rapportod'impiego

**Personale a tempo pieno (GRI 2-7):** numero di membri del personale con un grado di occupazione pari o superiore al 90%.

- Donne (GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso femminile con un grado di occupazione pari o superiore al 90%.
- Uomini(GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso maschile con un grado di occupazione pari o superiore al 90%.

**Personale a tempo parziale (GRI 2-7):** numero di membri del personale con un grado di occupazione inferiore al 90%.

- Donne (GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso femminile con un grado di occupazione inferiore al 90%.
- Uomini (GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso maschile con un grado di occupazione inferiore al 90%.
- Confunzioni di quadro: quota di membri dei quadri (CO e responsabili CCL) con un grado di occupazione inferiore al 90%.

**Personale a tempo indeterminato (GRI 2-7):** numero di membri del personale con un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

- Donne (GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso femminile con un contratto di lavoro a tempo indeterminato
- Uomini(GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso maschile con un contratto di lavoro a tempo indeterminato



**Personale a tempo determinato (GRI 2-7):** numero di membri del personale con un contratto di lavoro a tempo determinato.

- Donne (GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso femminile con un contratto di lavoro a tempo determinato
- Uomini (GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso maschile con un contratto di lavoro a tempo determinato

**Personale con orari di lavoro non garantiti (GRI 2-7):** numero di membri del personale con un rapporto d'impiego temporaneo (personale con salario a ore).

- Donne (GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso femminile con un rapporto d'impiego temporaneo (personale con salario a ore).
- Uomini (GRI 2-7): quota di membri del personale di sesso maschile con un rapporto d'impiego temporaneo (personale con salario a ore).

## Diversità

**Duo di gestione che condividono la responsabilità direttiva:** numero di duo di gestione con responsabilità direttiva condivisa.

**Donne nei quadri superiori:** quota di membri del personale di sesso femminile nei quadri superiori, nei quadri dirigenti e nella Direzione del gruppo.

**Donne nei quadri inferiori e medi:** quota di membri del personale di sesso femminile nei quadri medi e responsabili CCL.

**Donne nel CO e responsabili CCL:** quota di membri del personale di sesso femminile in tutti i quadri (responsabili CCL, quadri medi, quadri superiori, quadri dirigenti e Direzione del gruppo).

**Lingua di comunicazione:** la lingua di comunicazione è la lingua stabilita nel sistema HR per la comunicazione.

- Lingua di comunicazione «tedesco»: quota di membri del personale rispetto all'intero organico con tedesco come lingua di comunicazione
- Lingua di comunicazione «francese»: quota di membri del personale rispetto all'intero organico con francese come lingua di comunicazione
- Lingua di comunicazione «italiano»: quota di membri del personale rispetto all'intero organico con italiano come lingua di comunicazione

**Età media del personale:** età media di tutto il personale della Posta (salario mensile e a ore).

## Parità salariale

In Svizzera vige la **Legge federale sulla parità dei sessi (LPar)** che stabilisce l'uguaglianza tra donne e uomini nel mondo del lavoro. Tra le altre cose, non ammette alcuna discriminazione salariale per mansioni equivalenti.

Una differenza salariale ingiustificata tra donne e uomini pari a  $-/+ 5\%$ , che non può essere spiegata da fattori oggettivi (ad es. differenze a livello di formazione, esperienza lavorativa o ambito di attività) sono considerate **non discriminatorie**.

Le differenze salariali che superano questo valore soglia di  $-/+ 5\%$  devono essere esaminate ed è necessario adottare apposite misure. Ai sensi della LPar, i datori di lavoro con più di 100 collaboratrici e collaboratori sono tenuti a svolgere queste analisi sulla parità salariale.

Il calcolo della parità salariale in base al sesso viene effettuato a livello delle singole unità giuridiche della Posta con più di 100 collaboratrici e collaboratori. Ogni unità procede a un'analisi separata, che è oggetto di un audit biennale da parte di Mazars SA.



## Forbice salariale

**Forbice salariale (rapporto di retribuzione annuale) (GRI 2-21):** rapporto tra il salario massimo (salario più alto) della persona pagata di più e il salario medio (monte salari complessivo diviso per il numero di unità di personale). Il salario massimo (salario più alto) è composto dal salario di base e dalla componente variabile dell'anno in esame.

**Variazione della forbice salariale (rapporto di retribuzione annuale) (GRI 2-21):** rapporto tra l'aumento percentuale del salario massimo (salario più alto) della persona pagata di più e l'aumento percentuale del salario medio (monte salari complessivo diviso per il numero di unità di personale). Il salario massimo (salario più alto) è composto dal salario di base e dalla componente variabile dell'anno in esame.

## Formazione e sviluppo del personale

**Categorie professionali:** numero di professioni che vengono offerte alla Posta come apprendistato.

**Personale in formazione in Svizzera:** organico / numero di persone che hanno un rapporto d'impiego con la Posta sotto forma di contratto di tirocinio (persone in formazione).

**Percentuale di persone in formazione:** numero di persone in formazione rispetto al numero di unità di personale.

**Inizio di un apprendistato:** numero di persone in formazione che iniziano un apprendistato alla Posta.

**Esami di fine tirocinio superati:** percentuale di persone in formazione che hanno concluso con successo l'apprendistato conformemente alle disposizioni.

**Percentuale di continuazione dell'impiego:** tasso di persone in formazione che al termine dell'apprendistato continuano a lavorare alla Posta.

**Perfezionamenti esterni:** somma degli importi stanziati per perfezionamenti esterni, a partire da 500 franchi. Vengono registrati tutti i perfezionamenti esterni con la partecipazione della Posta (in termini di denaro o tempo).

– **Partecipazione ai costi da parte della Posta:** di cui partecipazione ai costi da parte della Posta

## Dialogo con il personale e i sindacati

**Assunzione in base al CCL Posta:** numero di membri del personale con un rapporto d'impiego ai sensi del contratto collettivo di lavoro.

**Salario minimo CCL regione D:** limite inferiore della fascia salariale per il livello di funzione più basso nella regione salariale più bassa.

---

## Catena di fornitura

### Responsabilità negli acquisti

**Volume d'acquisto presso fornitori in Svizzera (GRI 204-1):** Volume d'acquisto presso fornitori con indirizzo di fatturazione in Svizzera.



---

## Valore aggiunto per l'economia e la società

### Garanzia dell'autonomia finanziaria

**Risultato d'esercizio:** il risultato d'esercizio o Earnings Before Interest and Tax (EBIT), ovvero l'utile al lordo di interessi e imposte, rappresenta il risultato dell'attività operativa della Posta. I ricavi d'esercizio e i costi d'esercizio considerati hanno un rapporto diretto con la produzione operativa delle prestazioni della Posta.

**Valore aggiunto aziendale:** il valore aggiunto aziendale nel settore della logistica si calcola sottraendo i costi del capitale (tasso di costo del capitale della logistica x capitale medio investito, NOA) dal risultato d'esercizio rettificato (NOPAT). Nel mercato dei servizi finanziari esso corrisponde all'utile al lordo delle imposte (EBT) calcolato secondo gli IFRS meno i costi del capitale (tasso di costo del capitale del mercato dei servizi finanziari x entità del capitale medio rilevante). Il metodo per il calcolo del valore aggiunto aziendale è definito in accordo con la Confederazione

**Grado di autofinanziamento degli investimenti:** quota di investimenti finanziati con mezzi messi a punto in proprio.

### Servizio pubblico

**Punti di accesso per la clientela:** filiali, filiali in partenariato, servizio a domicilio, My Post Service, sportelli automatici My Post 24, buche delle lettere, sportelli clienti commerciali

**Raggiungibilità nell'arco di 20 minuti a piedi o con i TP:** la Posta deve garantire che il 90% della popolazione residente permanente di un Cantone possa raggiungere, a piedi o con i mezzi pubblici, un ufficio o un'agenzia postale nell'arco di 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti.

- **Servizi postali:** l'accettazione, la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione di invii postali
- **Traffico dei pagamenti:** versamento in contanti, pagamento in contanti

**Qualità del recapito di lettere e pacchi in Svizzera:** ai sensi della Legge sulle poste (LPO), la Posta deve erogare i servizi postali del servizio universale in tutto il territorio nazionale con un buon livello di qualità. L'Ordinanza sulle poste (OPO) stabilisce che la Posta deve predisporre un'offerta per le lettere fino a 1 kg e per i pacchi fino a 20 kg nell'ambito della quale l'invio deve essere recapitato il primo giorno feriale successivo al giorno di impostazione oppure entro il terzo giorno feriale successivo al giorno di impostazione. Questi tempi di consegna devono essere rispettati come riportato di seguito:

- lettere: recapito puntuale per il 97% degli invii
- pacchi: recapito puntuale per il 95% degli invii

**Qualità del recapito dei quotidiani in abbonamento:** l'Ordinanza sulle poste (OPO) stabilisce che la Posta deve predisporre almeno un'offerta per il trasporto di giornali e periodici. Ai sensi della Legge sulle poste (LPO) i quotidiani devono essere recapitati sei giorni alla settimana. In conformità con l'Ordinanza sulle poste (OPO), nelle zone senza recapito mattutino la Posta è tenuta a distribuire almeno il 95% dei quotidiani in abbonamento al più tardi entro le ore 12.30.



---

## **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





La Posta

**Glossario relativo al Rapporto di sostenibilità 2024**

