

20 24

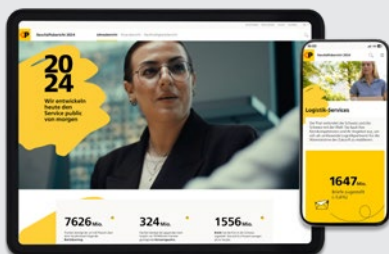
**Sviluppiamo oggi
il servizio pubblico
di domani**

Rapporto di sostenibilità
2024



Indice

In breve	2	Posta di domani	8
Le cifre più importanti	2	Modello di business	10
Risultato di sostenibilità	4	Matrice di materialità	12
Intervista a Christian Plüss, delegato della Direzione del gruppo per la sostenibilità	6	Periodo strategico 2021–2024: bilancio e traguardi raggiunti	14
		Periodo strategico 2025–2028: previsioni e priorità strategiche	15
		Governance	16
		Corporate Governance	18
		Gestione del rischio e della resilienza	20
		Etica aziendale, integrità e compliance	23
		Ambiente	26
		Clima	28
		Energia	31
		Economia circolare ed efficienza delle risorse	33
		Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose	35
		Biodiversità	36
		Clienti	38
		Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti	40
		Digitalizzazione e innovazione	43
		Cybersicurezza ed etica digitale	45



→ rapportodigestione.posta.ch

Il Rapporto di sostenibilità è completato dal Rapporto finanziario e dal glossario relativo al Rapporto di sostenibilità.

→ [Rapporto finanziario 2024 \(PDF\)](#)

→ [Glossario relativo al Rapporto di sostenibilità 2024 \(PDF\)](#)

Personale 48

Politica del personale e orientamenti strategici	50
Cultura aziendale e responsible leadership	51
Reclutamento e fidelizzazione del personale	53
Salute, sicurezza e benessere del personale	55
Diversità, equità e inclusione	58
Formazione e sviluppo del personale	61
Dialogo con il personale e le sue rappresentanze	64

Catena di fornitura 68

Responsabilità negli acquisti	70
-------------------------------	----

Valore aggiunto per l'economia e la società 72

Garanzia dell'autonomia finanziaria	74
Servizio pubblico	76
Coinvolgimento degli stakeholder	78
Impegno sociale	80

Cifre 81

Governance	81
Corporate Governance	81
Etica aziendale, integrità e compliance	82
Ambiente	82
Clima	82
Energia	84
Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose	84
Clienti	85
Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti	85
Cibersicurezza ed etica digitale	85
Personale	85
Cultura aziendale e responsible leadership	85
Reclutamento e fidelizzazione del personale	86
Salute, sicurezza e benessere del personale	87
Diversità, equità e inclusione	87
Formazione e sviluppo del personale	88
Dialogo con il personale e le sue rappresentanze	89
Catena di fornitura	89
Responsabilità negli acquisti	89
Valore aggiunto per l'economia e la società	89
Garanzia dell'autonomia finanziaria	89
Servizio pubblico	89

Appendice 90

Assurance Statement	90
Metodica	94
Indice Global Reporting Initiative	97

Le cifre più importanti

+ Ulteriori cifre disponibili alle pagg. 81-89



240'117 t CO₂e

è il quantitativo di **emissioni di gas a effetto serra** generate dalla Posta nel 2024 (Scope 1-2).



1055 GWh

di **energia** sono stati consumati dalla Posta nel 2024, il **17%** dei quali proveniva da **fonti rinnovabili**.



324 mln

di franchi è l'importo a cui ammonta l'**utile del gruppo**, in aumento di 70 milioni rispetto all'anno precedente.



Oltre

2,3 mln

di **richieste della clientela** vengono elaborate ogni anno dal **Contact Center** della Posta.



43'487

persone sono impiegate dalla Posta in Svizzera, mentre **1887** sono le **apprendiste e gli apprendisti** che l'azienda forma.



Con **76** punti

(su una scala da 0 a 100) la **clientela** dimostra di essere **soddisfatta** della Posta.



78 punti

è il risultato ottenuto dall'indice «**Impegno**» nel **sondaggio del personale** del 2024 (su una scala da 0 a 100).

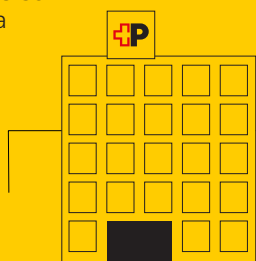
Quasi

3 mld

di franchi è la cifra a cui ammonta il **volume d'acquisto** della Posta, i cui fornitori operano in più di **200 settori** e in **40 Paesi**.

5003

punti di accesso messi a disposizione dalla Posta.



Informazioni sul rendiconto

Entità della pubblicazione

Nel Rapporto di sostenibilità 2024 la Posta fornisce informazioni su questioni ambientali, in particolare sugli obiettivi in materia di CO₂, su aspetti sociali e 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 i requisiti regolatori di PostFinance SA, i quali vengono presi in considerazione nel Rapporto di sostenibilità 2024 dell'istituto.

La presente pubblicazione contiene, inoltre, indicazioni concernenti i risultati della verifica annuale degli obblighi di diligenza e 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 vengono rilevati da società affiliate (incl. Posta CH SA, PostFinance SA, AutoPostale SA, Posta CH Comunicazione SA, Posta CH Rete SA e altre società del gruppo) e aggregati a livello di gruppo. Il perimetro di consolidamento del Rapporto di sostenibilità corrisponde a quello del Rapporto finanziario. Le eccezioni sono indicate nel capitolo «Metodica», → pag. 94.

Standard di rendicontazione

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 art. 964a e segg. CO), è disponibile da → pag. 97.

Legenda per i grafici

- Anno in esame
- Anno precedente
- Ripercussioni positive sul risultato
- Ripercussioni negative sul risultato
- ▨ Valore pianificato, target o previsto

Definizione dei termini

A supporto del rendiconto viene messo a disposizione un glossario che illustra e definisce una serie di concetti chiave e favorisce una comprensione comune. Le definizioni rispecchiano l'attuale prospettiva e vengono continuamente perfezionate con l'evolvere della comprensione della materia.

→ **Glossario relativo al Rapporto di sostenibilità 2024 (PDF)**

3,3

mln

di **invii** sono stati spediti tramite la **piattaforma di comunicazione ePost**.



25,4

%

dei **quadri superiori** è rappresentato da **donne**. La percentuale di **donne** all'interno del **Consiglio di amministrazione** è pari al **44,4%**.



96,7

%

della **popolazione** raggiunge la Posta **nell'arco di 20 minuti** a piedi o con i trasporti pubblici.



Risultati relativi alla sostenibilità

Sulla strada giusta, tra obiettivi ambiziosi e traguardi importanti

I risultati raggiunti nel 2024 nel campo della sostenibilità lo dimostrano chiaramente: la Posta ha fornito il servizio universale con un elevato livello di qualità superando ampiamente le disposizioni di legge della Confederazione, le misure messe in atto per ridurre le emissioni hanno iniziato a dare i loro frutti, la clientela è soddisfatta dei servizi offerti e il personale apprezza il lavoro alla Posta.

Nel quadriennio strategico 2021–2024 la Posta ha gettato le basi per dare forma a un futuro sostenibile e ha attuato una serie di misure efficaci: per l'ambiente, la clientela e il personale, oltre che lungo la catena di fornitura e per la popolazione svizzera. Di seguito una sintesi dei principali traguardi raggiunti.

Ambiente

Nel 2024 la Posta è in linea con l'ambizioso obiettivo climatico ed energetico che si è prefissata: le emissioni di gas a effetto serra delle attività proprie (Scope 1–2) si sono mantenute stabili ed è stata registrata una riduzione di quasi 0,8 punti percentuali rispetto all'anno precedente, imputabile alle prestazioni aggiuntive di compensazione nel settore dei trasporti di persone e alle minori prestazioni nella logistica delle merci, oltre che alle misure messe in campo a livello di mobilità elettrica e all'introduzione di sistemi di riscaldamento privi di combustibili fossili. Il parco veicoli del recapito conta 7300 mezzi elettrici alimentati al 100% da energia ecologica certificata «naturemade star». AutoPostale impiega 42 veicoli con motori elettrici.

La Posta è riuscita a ridurre di circa il 18% le emissioni di gas a effetto serra nella catena di creazione del valore (Scope 3) rispetto all'anno precedente. Questa netta diminuzione è da ricondurre principalmente al taglio delle emissioni del portafoglio di investimenti propri di PostFinance.

Con la recente costituzione della business unit «E-Mobility Charging Solutions», la Posta crea un'infrastruttura di ricarica affidabile e conveniente che le consente di assicurare l'approvvigionamento energetico dei veicoli di sua proprietà.

Nell'anno in esame la Posta ha installato nuovi impianti fotovoltaici con una potenza supplementare di 1,6 megawatt di picco. Il terzo impianto più grande dell'azienda è stato installato nel 2024 nel centro logistico di Villmergen, il primo a livello nazionale ad aver ottenuto il certificato DGNB Svizzera, lo standard sostenibile degli edifici.

Nel 2024 il Carbon Disclosure Project (CDP) ha conferito alla Posta il voto massimo A per il suo impegno e la trasparenza negli ambiti legati al clima.

Maggiori informazioni → pag. 26

Clientela

Nell'anno in esame la soddisfazione generale della clientela si è attestata a 76 punti su 100, rimanendo invariata rispetto agli anni precedenti. Ciò conferma che la Posta riesce a orientare i servizi offerti in funzione delle esigenze dell'utenza. Se per i grandi clienti la soddisfazione generale, pari a 75 punti, è cresciuta di due punti rispetto all'anno precedente, per la clientela privata ha fatto registrare 77 punti, esattamente come nel 2023.

Maggiori informazioni → pag. 40

Per garantire la massima sicurezza dei suoi prodotti e servizi digitali, la Posta ha lanciato un programma di bug bounty che dal 2024 prosegue senza interruzioni per l'intero dominio posta.ch, rafforzando così il suo ruolo all'avanguardia nel settore.

Maggiori informazioni → pag. 44

Personale

Con 82 punti su 100, «Le mie / i miei responsabili» è l'ambito che ha raggiunto il risultato migliore nell'ultimo sondaggio del personale. Ma la Posta può andare fiera anche dell'elevata attrattiva di cui gode come datore di lavoro: lo conferma l'aumento dei dossier di candidatura ricevuti che nel 2024 hanno sfiorato le 90'000 unità, quasi 30'000 in più dell'anno precedente.

La salute del personale è una priorità per la Posta. Un traguardo significativo da questo punto di vista è stata l'introduzione su scala nazionale della piattaforma online «StayFit» dotata di una funzione di chat anonima che consente alle collaboratrici e ai collaboratori di richiedere consulenze in merito a situazioni professionali o private complesse.

Anche in fatto di trasparenza salariale la Posta funge da apripista: è, infatti, una delle poche aziende in Svizzera a indicare una fascia salariale nelle offerte d'impiego. Anche in questo campo l'azienda intende compiere ulteriori passi avanti.

Maggiori informazioni → pag. 48

Acquisti

La Posta acquista ogni anno merci, servizi e prestazioni di costruzione da fornitori, il 94% circa dei quali ha il proprio indirizzo di fatturazione in Svizzera, di oltre 200 settori e 40 Paesi per quasi 3 miliardi di franchi.

La Posta ha integrato la sostenibilità nell'organizzazione acquisti, ha sviluppato il «Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili» e ha introdotto un sistema di gestione per la verifica del rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani e degli aspetti ambientali nelle catene di fornitura.

Per la segnalazione di violazioni del succitato codice, mette a disposizione dei gruppi d'interesse il centro di segnalazione anonima PostaCoraggio.

Per promuovere la decarbonizzazione della catena di fornitura, nel periodo strategico 2021–2024 la Posta ha introdotto criteri di sostenibilità con una ponderazione pari almeno al 15% per gli acquisti superiori a 150'000 franchi.

Maggiori informazioni → pag. 68

Valore aggiunto per l'economia e la società

Il risultato d'esercizio è passato dai 323 milioni di franchi del 2023 a 401 milioni, registrando un incremento reso possibile dalle misure tariffarie e di efficienza adottate nel corso dell'anno in esame. Attestandosi a –202 milioni di franchi, il valore aggiunto aziendale è cresciuto di 13 milioni rispetto all'anno precedente, principalmente per effetto dell'incremento del risultato d'esercizio.

Maggiori informazioni → pag. 74

Anche nel 2024 la Posta ha soddisfatto in tutti i Cantoni il mandato legale in termini di raggiungibilità: il 98,1% della popolazione ha potuto accedere ai servizi nell'arco di 20 minuti (servizio a domicilio compreso). A seconda del Cantone i valori superano di gran lunga l'obiettivo del 90%. Anche l'accessibilità ai servizi postali, pari al 96,7%, si è attestata complessivamente molto al di sopra del valore target.

Nell'anno in esame la Posta ha superato tutti i requisiti regolatori fissati dalla Confederazione per la qualità (97% per le lettere e 95% per i pacchi): il 97,4% delle lettere della Posta A e il 99,1% di quelle della Posta B è stato recapito puntualmente, così come il 96,2% dei pacchi Priority e il 99,6% di quelli Economy.

Maggiori informazioni → pag. 76

Maggiori informazioni sui risultati finanziari → Rapporto finanziario 2024

Fatti e cifre

240'117 tCO₂e
di emissioni di gas a effetto serra (Scope 1–2)

1055 GWh
di energia sono stati consumati dalla Posta nel 2024, il 17% dei quali provenienti da fonti rinnovabili.

12,7 MWp
di potenza installata su impianti fotovoltaici propri (+1,6 MWp)

76 punti
nella soddisfazione della clientela (scala 0–100)

82 punti
nell'indice «Le mie / i miei responsabili» del sondaggio del personale (scala 0–100)

25,4%
di donne nei quadri superiori

44,4%
di donne nel Consiglio di amministrazione

3 mld di CHF
di volume d'acquisto in più di 200 settori e 40 Paesi

96,7%
della popolazione raggiunge le filiali della Posta nell'arco di 20 minuti a piedi o con i trasporti pubblici.

97,4%
percentuale di recapito puntuale di lettere della Posta A

96,2%
percentuale di recapito puntuale di pacchi Priority

Intervista a Christian Plüss, delegato della Direzione del gruppo per la sostenibilità

«In fatto di sostenibilità la Posta è sulla strada giusta»

La clientela richiede alla Posta servizi sostenibili. Christian Plüss, delegato della Direzione del gruppo per la sostenibilità, spiega come l'azienda soddisfa quest'esigenza e perché punta su sette ambizioni e quattro dimensioni.



La sostenibilità è parte integrante della strategia del gruppo.

Christian Plüss
Delegato della Direzione del gruppo per la sostenibilità

Nel 2023 la Posta ha pubblicato per la prima volta un rapporto non finanziario, che nel 2024 ha ampliato trasformandolo in rapporto di sostenibilità. Per quale motivo?

Christian Plüss: La stesura del Rapporto non finanziario nel 2023 è stato il primo passo con cui la Posta ha reso noto il proprio impegno nei confronti delle principali questioni legate alla sostenibilità. L'integrazione degli aspetti finanziari nel 2024 è stato quello successivo. Lo sviluppo che ha portato a guardare a quest'importante tema in un'ottica globale segue da vicino quello della strategia. Se nel primo periodo della «Posta di domani» la sostenibilità era uno dei quattro orientamenti da adottare, ora è parte integrante della strategia del gruppo. Perseguendo sette ambizioni nelle quattro dimensioni economia, personale, ambiente e società, la Posta collega le pre-

stazioni finanziarie e non, puntando a garantire la propria esistenza sul lungo periodo. Il rapporto in questione riflette il concetto di sostenibilità dell'azienda.

Qual è il suo giudizio sullo sviluppo della sostenibilità alla Posta nell'ultimo periodo strategico?

Nel quadriennio 2021–2024 l'attenzione è stata rivolta in particolare al clima e all'energia, tematiche per le quali la Posta si è volutamente prefissata obiettivi a lungo termine da raggiungere entro il 2030 e il 2040.

L'anno da poco concluso dimostra che in fatto di sostenibilità la Posta è sulla strada giusta: l'azienda investe, infatti, in edifici sostenibili, come il centro logistico di Vilmergen, e nelle città di Zurigo, Berna, Ginevra, Basilea, Winterthur e Thun recapita lettere e pacchi esclusivamente con veicoli elettrici. Nella logistica delle merci sono stati creati i presupposti che consentiranno, da qui al 2030, di percorrere il 20% del chilometraggio totale con mezzi propri dotati di motori alternativi. AutoPostale, a sua volta, ha compiuto importanti passi avanti nel campo della mobilità elettrica e ha completato l'elettrificazione delle prime linee, rispondendo alla richiesta della Posta di accelerare sulla transizione elettrica: la conversione dell'intera flotta a motori senza combustibili fossili dovrà realizzarsi, infatti, entro il 2035.

Per raggiungere quest'obiettivo serve un'ampia infrastruttura di ricarica per i veicoli elettrici, che la Posta sta predisponendo in collaborazione con un partner esterno. Perché si fa carico di quest'onere?

La mobilità elettrica sta prendendo sempre più piede, alla Posta e in generale in Svizzera, e la richiesta di corrente e punti di

ricarica aumenta in modo esponenziale. Per poter coprire il proprio fabbisogno e migliorare l'infrastruttura nel Paese, la Posta prevede di creare anche una rete di ricarica rapida per veicoli elettrici a livello nazionale insieme alla società cooperativa fenaco. Le risorse richieste a tale scopo vengono accorpate in modo mirato nella business unit E-Mobility Charging Solutions, costituita di recente.

L'impegno per l'ambiente è una priorità per la Posta. E quello per la società?

Con il suo servizio pubblico la Posta crea un valore aggiunto unico per la popolazione e le aziende in Svizzera, cui mette a disposizione una rete capillare che conta 5003 punti di accesso, tra filiali, filiali in partenariato, servizio a domicilio, My Post Service presso commercianti al dettaglio, stazioni di servizio, stazioni ferroviarie e chioschi, sportelli automatici My Post 24 e impianti di caselle postali. Ma il nostro impegno si spinge ben oltre il servizio pubblico.

Può farci un esempio?

La Posta sviluppa servizi digitali innovativi che semplificano la vita quotidiana della clientela e investe in soluzioni digitali come il voto elettronico, la cartella informatizzata del paziente o l'app ePost, la cassetta delle lettere digitale che permette di evadere attività amministrative in modo efficiente. Per continuare a svilupparsi, collabora inoltre con startup e atenei per trovare soluzioni innovative nei propri mercati chiave. Anche nei settori della sicurezza cibernetica e dell'etica digitale la Posta assume un ruolo pionieristico.

Le prestazioni della Posta possono essere garantite solo grazie alle sue collaboratrici e ai suoi collaboratori.

Come si declina l'impegno dell'azienda a favore del personale?

La Posta offre condizioni d'impiego eque e moderne e un ambiente lavorativo che valorizza le persone, favorendo la concilia-

bilità tra vita privata e professionale a tutti i livelli, ad esempio grazie alla possibilità di lavorare a tempo parziale o in job sharing. Nel 2024 ci sono stati 106 duo di gestione che si sono suddivisi la responsabilità direttiva. Un numero che è cresciuto costantemente negli ultimi anni. Al suo organico la Posta propone, inoltre, opportunità di sviluppo e perfezionamento.

La digitalizzazione richiede un aggiornamento e sviluppo costante delle competenze. Nel 2024 sono stati spesi complessivamente 9,3 milioni di franchi per perfezionamenti a cui la Posta ha partecipato con 7,5 milioni.

La salute fisica e psichica del personale resta un tema centrale. La Posta offre punti di contatto facilmente accessibili, tra cui una piattaforma online operativa 24 su 24 con informazioni di carattere sanitario e consulenza anonima via chat. Inoltre offre assistenza e supporto in fase di reinserimento nel mondo del lavoro.

Che ruolo giocano gli aspetti economici della sostenibilità nella strategia della Posta?

La strategia «Posta di domani» è tesa a far sì che l'azienda possa finanziarsi con le proprie forze sul lungo periodo. Oltre a orientare sistematicamente le nuove offerte alle esigenze della sua clientela, la Posta ottimizza i costi e definisce tariffe adeguate per il futuro. Solo così, infatti, sul lungo termine potrà mantenere la propria rilevanza e garantire la qualità del servizio universale e del servizio pubblico ricorrendo unicamente a risorse proprie. Del resto, nonostante l'onere finanziario derivante dal servizio universale, negli ultimi dieci anni la Posta ha versato alla Confederazione dividendi per 1,25 miliardi di franchi.



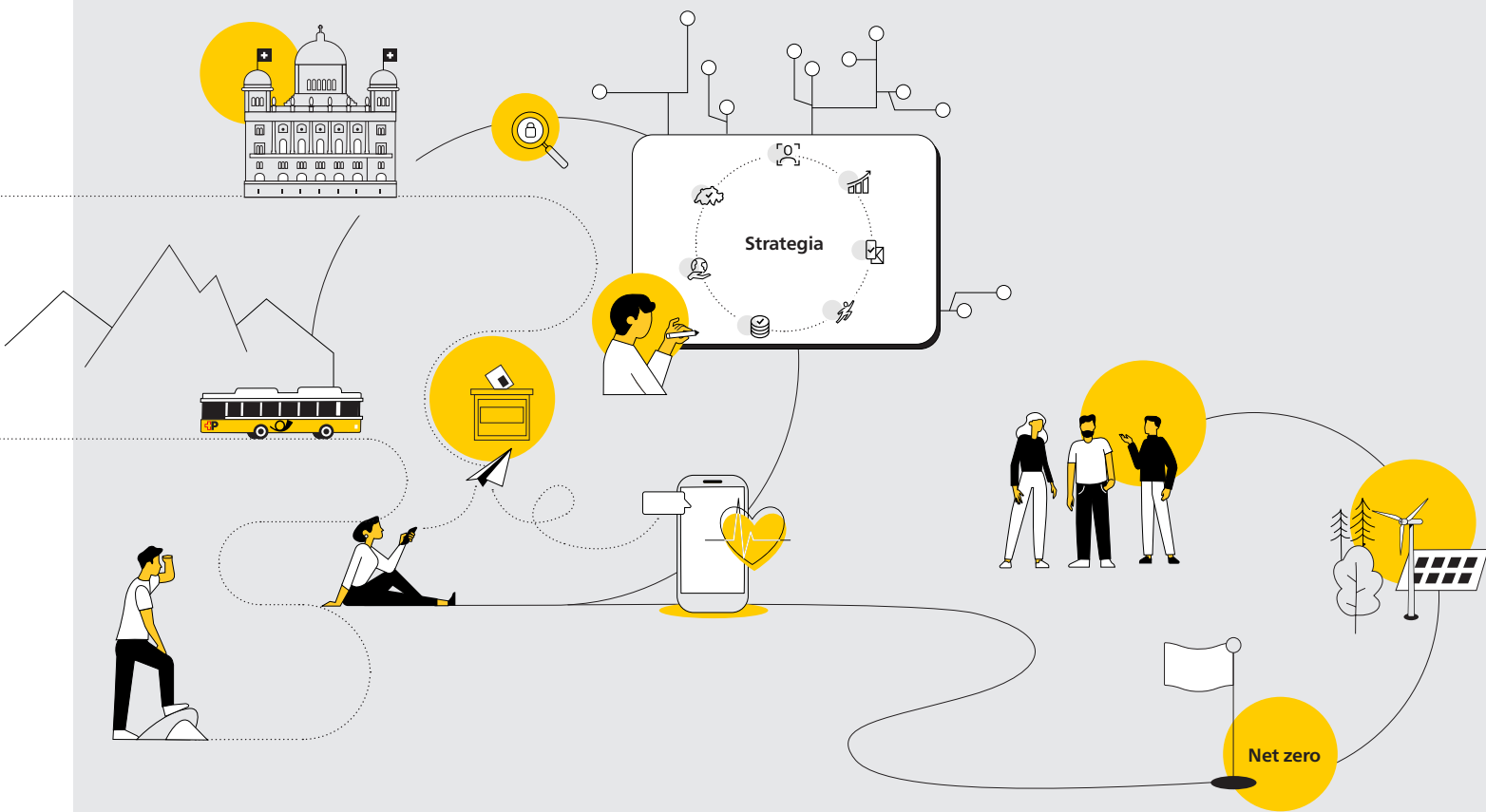
Con il suo servizio pubblico la Posta crea un valore aggiunto unico per il Paese.

Christian Plüss

Delegato della Direzione del gruppo per la sostenibilità

Posta di domani

Modello di business	10
Matrice di materialità	12
Periodo strategico 2021–2024: bilancio e traguardi raggiunti	14
Periodo strategico 2025–2028: previsioni e priorità strategiche	15



Gennaio 2021
La **Corporate Responsibility** diventa un **orientamento strategico**.

Gennaio 2021
La Posta avvia un nuovo periodo strategico quadriennale e **getta le basi del servizio pubblico del futuro**.

Novembre 2021
Invito alla Conferenza sul clima: il **Global Compact Network delle Nazioni Unite premia l'impegno della Posta** per la sostenibilità.

Marzo 2022
La Posta amplia l'offerta digitale e rafforza le sue **competenze** nel settore della **cibersicurezza**.

Agosto 2022
Approvazione dell'obiettivo climatico ed energetico: raggiungimento della **neutralità climatica per le attività proprie** e nella **catena di creazione del valore** a partire dal **2040**.

Settembre 2022
Apertura della rete: i primi nuovi partner a essere presenti nelle filiali della Posta sono due assicurazioni malattia.

Baluardo della coesione nazionale, da 175 anni la Posta fornisce prestazioni del servizio pubblico su incarico della Confederazione, rispondendo a requisiti costantemente ridefiniti dalla progressiva digitalizzazione. La strategia «Posta di domani» punta a confermare e rinnovare la rilevanza dell'azienda anche per il futuro. La Posta intende, infatti, continuare a contribuire in modo significativo alla competitività, alla coesione e allo sviluppo sostenibile del Paese.

Nel quadriennio strategico 2021–2024 ha creato importanti presupposti per garantire la sostenibilità della Posta di domani e, al fine di realizzare interventi efficaci, si è concentrata in modo specifico sui settori lungo la catena di creazione del valore, ponendo al centro delle sue priorità le tematiche ambientali, legate in particolare a clima ed energia, e la sua responsabilità di datore di lavoro.

Art. 964b e segg. del Codice delle obbligazioni

In conformità alle disposizioni di cui all'art. 964b e segg. CO, questo capitolo tratta i seguenti temi: descrizione del modello di business, aspetti ambientali e sociali, aspetti legati al personale, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione e obblighi di diligenza nella catena di fornitura.

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Questo capitolo analizza il seguente ambito secondo quanto previsto dalla TCFD: strategia.

➔ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Agosto 2023

Ampliamento della Carta della Corporate Responsibility: **verifica del rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani** lungo l'intera **catena di fornitura**.

Marzo 2024

La Posta pubblica il suo **primo Rapporto non finanziario**.

Dicembre 2024

Bilancio dei traguardi raggiunti nel campo della sostenibilità nel primo periodo strategico 2021–2024.

Giugno 2023

La **Science Based Targets initiative (SBTi)** approva l'**obiettivo climatico ed energetico** della Posta.

Dicembre 2023

La Posta festeggia i suoi **175 anni di attività**.

Settembre 2024

Dal 2025 la **sostenibilità è parte integrante della strategia del gruppo**.

Modello di business

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 2-1 Dettagli sull'organizzazione
- GRI 2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business
- Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Condizioni quadro esterne



Proprietà statale
Raggiungimento degli obiettivi della Confederazione



Legislazione/regolamentazione
Mandato di servizio universale, Legge sulle poste e Legge sull'organizzazione della Posta



Sviluppi del mercato
Cambiamenti delle esigenze della clientela, digitalizzazione

Risorse

Attività aziendali

Personale

45'000 persone impiegate in Svizzera
>100 professioni di donne
41% di persone assunte in base al CCL
83,8%

Economia

10,6 mld di capitale proprio in CHF
0,6 mld di investimenti in CHF

7 centri di lavorazione delle lettere
13 centri di lavorazione dei pacchi
5003 punti di accesso, di cui 765 filiali gestite in proprio e 1230 filiali in partenariato
11'291 veicoli, di cui 7285 elettrici

3 mld di CHF di merci e servizi acquistati
94,1% volume di credito presso fornitori con indirizzo di fatturazione in Svizzera

Società

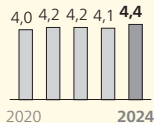
– Fiducia nel marchio Posta
– Relazioni con clienti, fornitori, associazioni, università, scuole universitarie e startup

Ambiente

1055 GWh consumo energetico
7,5 GWh energia solare di produzione propria

Servizi logistici
Fornitore logistico globale per la Svizzera

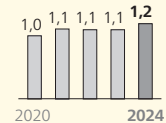
Ricavi d'esercizio in mld di CHF



Fattori trainanti
Calo delle lettere
Crescita dei pacchi

Servizi di mobilità
Soluzioni di mobilità su strada sostenibili e facilmente accessibili

Ricavi d'esercizio in mld di CHF

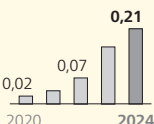


Fattori trainanti
Decarbonizzazione
Pressione sui costi della pubblica amministrazione



Servizi di comunicazione
Soluzioni affidabili e sicure per la comunicazione digitale

Ricavi d'esercizio in mld di CHF



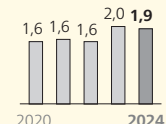
Fattori trainanti
Digitalizzazione autorità

RetePostale
Presenza in tutta la Svizzera e sviluppo dei punti di accesso

Fattori trainanti
Calo delle operazioni allo sportello

PostFinance
Banca della Svizzera per la clientela privata e aziendale

Ricavi d'esercizio in mld di CHF



Fattori trainanti
Evoluzione tasso d'interesse guida

La Posta intende mantenere la propria rilevanza e autofinanziare i servizi offerti anche in futuro.

Con il servizio pubblico che offre, la Posta dà un apporto considerevole alla convivenza in Svizzera. Operando nel rispetto delle basi legali e degli obiettivi fissati dal Consiglio federale, raggruppa logistica, comunicazione, mobilità e servizi finanziari in un'offerta interconnessa e orientata con coerenza alle esigenze della clientela commerciale e privata. La Posta sviluppa e amplia continuamente i numerosi e diversificati punti di accesso, fisici e digitali, di cui dispone e, nei mercati in cui è attiva, svolge un ruolo fondamentale per il funzionamento dell'economia e della società del Paese. Investendo nel potenziamento dell'offerta e nell'infrastruttura necessaria, nel personale e nella sostenibilità, garantisce la sua rilevanza e la capacità di autofinanziare i servizi offerti anche in futuro (cfr. grafico relativo al modello di business). GRI 2-1

Condizioni quadro esterne

Baluardo della coesione nazionale, da 175 anni la Posta fornisce prestazioni del servizio pubblico su incarico della Confederazione rispettandone le disposizioni regolatorie. L'azienda reagisce costantemente ai cambiamenti dei mercati, sviluppa prodotti e servizi in funzione delle esigenze della clientela e punta sulla digitalizzazione. Inoltre, si allinea all'Agenda 2030 dell'ONU, sostiene l'iniziativa UN Global Compact in qualità di membro e contribuisce al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dalla Confederazione.

Risorse

La Posta si avvale di svariate risorse materiali e immateriali. L'azienda è uno dei principali datori di lavoro della Svizzera e impiega circa 45'000 persone in più di 100 professioni, in tutte le regioni linguistiche e in tutti i Cantoni. La Posta autofinanzia i servizi offerti e vanta una rete capillare (centri lettere, pacchi e parco veicoli) attraverso la quale effettua recapiti a livello nazionale e internazionale. Valore del marchio e fiducia della popolazione rafforzano il successo del gruppo, che adotta soluzioni ecologiche come veicoli elettrici ed energia solare per abbattere il consumo energetico e le emissioni di CO₂.

Attività aziendali

La Posta opera nei mercati della logistica, della comunicazione, della mobilità e dei servizi finanziari. Al suo tradizionale core business, ovvero la logistica di lettere, pacchi, pubblicità e giornali, affianca quella delle merci, la pubblicità crossmediale e soluzioni logistiche su misura e specifiche del settore. Inoltre sviluppa soluzioni sicure di comunicazione digitale per privati e PMI, per il settore sanitario, le autorità e i Cantoni. Istituto finanziario di rilevanza sistemica, PostFinance fornisce, accanto al traffico dei pagamenti, servizi di risparmio e d'investimento nonché offerte digitali e basate su piattaforme. Nel mercato della mobilità, la Posta opera principalmente nel settore del traffico regionale viaggiatori, ma offre in aggiunta soluzioni di mobilità complete. Contando su una rete capillare di punti di accesso garantisce servizi postali e del traffico dei pagamenti in tutto il Paese. GRI 2-6

Valore aggiunto

La Posta fornisce contributi determinanti per l'economia, la società, il personale e l'ambiente. Concentrandosi su 9 milioni di clienti privati e centinaia di migliaia di clienti commerciali, ha ottenuto un punteggio pari a 76 su 100 in termini di soddisfazione della clientela e ha chiuso il 2024 con un utile del gruppo di 324 milioni di franchi, di cui 50 milioni versati come dividendo alla Confederazione. L'azienda fornisce un servizio pubblico capillare che rafforza l'integrazione sociale, offre posti di lavoro in tutti i Cantoni e promuove la formazione, i progetti sociali, l'equità e lo sviluppo del personale. Puntando su energie rinnovabili, veicoli elettrici e processi logistici ottimizzati nell'anno in esame ha ridotto le emissioni di CO₂ di 330'000 tonnellate di CO₂ e (Scope 1-3).

Maggiori informazioni sul modello di business nel Rapporto finanziario alle [pagg. 10-14](#).

Valore aggiunto	
Personale	
 3,7 mld di CHF di salari e prestazioni sociali	
82/100 punteggio di «Le mie / i miei responsabili»	
Economia	
 76/100 punteggio nella soddisfazione della clientela	
 324 mln utile del gruppo in CHF	
50 mln dividendo alla Confederazione in CHF	
94 mln imposte alla pubblica amministrazione in CHF	
Società	
 1,6 mld di lettere	
180 mln di pacchi	
3,3 mln di invii ePost	
183 mln di passeggeri (AutoPostale)	
107 mld patrimonio della clientela in CHF (PostFinance)	
4 Cantoni con sistema di voto elettronico in uso	
84'584 cartelle informatizzate del paziente	
 802 su 2121 comuni in tutti i Cantoni con impieghi della Posta	
16'000 impieghi nelle regioni periferiche	
Ambiente	
 330'000 t di riduzione CO ₂ e negli Scope 1-3 rispetto al 2023	

Matrice di materialità

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 3-1 Processo per determinare i temi materiali
- GRI 3-2 Elenco di temi materiali
- GRI 3 Modalità di gestione in riferimento a Temi materiali 2021

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta si avvale della matrice di materialità per valutare le ripercussioni di singoli temi in termini di sostenibilità e l’impatto che aspetti legati alla sostenibilità esercitano sul risultato d’esercizio.

GRI 3 Bussola strategica utile a definire le priorità di intervento, questo strumento costituisce, anche dal punto di vista regolatorio (ad es. art. 964a e segg. CO) un’importante base per rendicontare in modo trasparente su temi rilevanti.

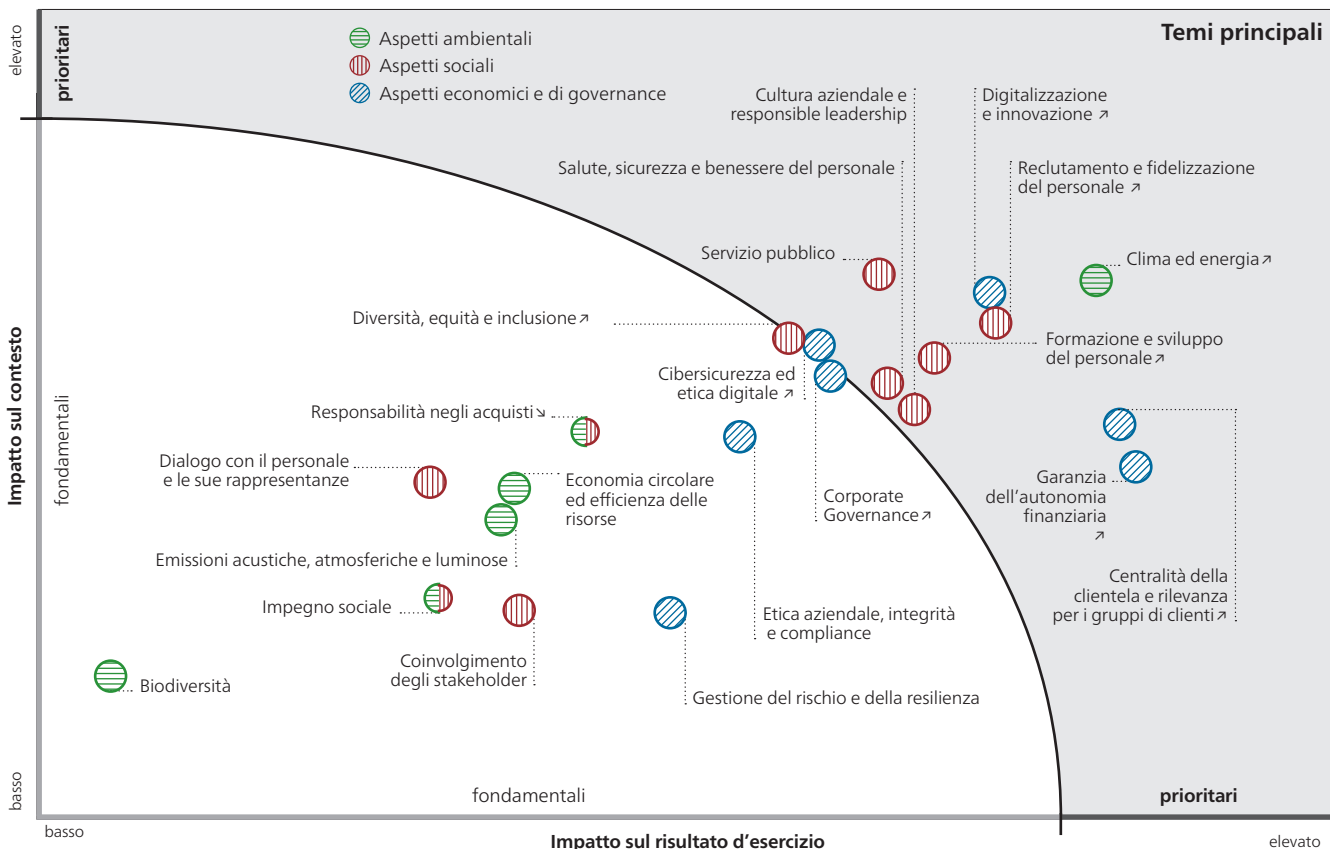
La matrice di materialità aiuta la Posta a impiegare le risorse in modo efficace e a prendere decisioni fondate in linea con le aspettative degli stakeholder. In tale sede si distinguono due tipologie di temi:

- temi prioritari, che possono avere impatti significativi sulle attività di base e che sono spesso legati alla trasformazione del modello di business
- temi fondamentali, che sono alla base delle attività quotidiane e che rappresentano i principi fondamentali dell’azienda (GRI 3-2)

La garanzia dell’autonomia finanziaria acquisisce maggiore importanza

Matrice di materialità del gruppo Posta

2024, con aumento o diminuzione della rilevanza rispetto all’anno precedente



Nell'anno in esame è stata eseguita una nuova verifica della matrice di materialità stilata nel 2022 (maggiori informazioni in merito nel Rapporto finanziario 2022 a pag. 28), senza apportare modifiche significative ai temi considerati. L'aggiornamento è stato effettuato dagli stakeholder della Posta (cfr. capitolo «Coinvolgimento degli stakeholder» a → pag. 79) attraverso un'analisi tra pari e dei media e l'utilizzo di uno strumento di intelligenza artificiale. Tutte le persone responsabili internamente dei temi materiali li hanno confermati e la direzione del gruppo e il Consiglio di amministrazione hanno approvato la matrice di materialità. La matrice di materialità di PostFinance viene aggiornata in separata sede e resa così più dettagliata e specifica per il settore. I risultati ottenuti sono stati integrati nella matrice del gruppo. GRI 3-1



Modifiche apportate nel 2024

Nel corso della verifica eseguita nel 2024 sono state apportate le modifiche descritte di seguito.

- Nell'anno in esame PostFinance ha eseguito una nuova analisi di materialità in collaborazione con i suoi stakeholder che spiega la maggior parte delle modifiche contenute nella matrice di materialità della Posta.
- Il tema «Garanzia dell'autonomia finanziaria» ha acquisito maggiore rilevanza sull'asse «Impatto sul risultato d'esercizio».
- Il tema «Offerte socialmente ed ecologicamente sostenibili» è stato integrato nel tema «Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti», mentre la «Protezione dei dati» nel tema «Etica aziendale, integrità e compliance».
- I due nuovi temi «Investimenti responsabili – Investimenti propri» e «Marketing ed etichettatura» di PostFinance sono stati integrati in «Garanzia dell'autonomia finanziaria» ed «Etica aziendale, integrità e compliance».
- I due termini «sindacati» e «pari opportunità» sono stati sostituiti rispettivamente da «rappresentanze del personale» ed «equità».

Periodo strategico 2021–2024: bilancio e traguardi raggiunti

La Corporate Responsibility è una delle quattro priorità della strategia del gruppo «Posta di domani» (per maggiori informazioni sulla strategia del gruppo si rimanda al Rapporto finanziario a → pag. 22) ed è formulata in modo specifico nella strategia omonima. GRI 2-22 La Posta tiene conto degli aspetti della sostenibilità in tutto il suo operato (cfr. → post.ch/carta-della-cr) e punta così a fornire un contributo significativo allo sviluppo sostenibile della Svizzera. Nei cinque settori d'intervento sono stati raggiunti i seguenti risultati strategici.

– Ambiente, focus su clima ed energia

Con l'intento di contribuire alla strategia sul clima 2050 della Svizzera e di soddisfare il mandato legale in veste di azienda legata alla Confederazione, la Posta si è prefissata due obiettivi a lungo termine approvati dalla Science Based Targets initiative (SBTi): il raggiungimento della neutralità climatica per le attività proprie e l'azzeramento delle emissioni nette per l'intera catena di creazione del valore rispettivamente per il 2030 e il 2040. A tale scopo ha messo in campo diverse misure che stanno dando i primi frutti: l'elettificazione di circa 7300 mezzi della flotta aziendale utilizzati per il recapito (su circa 8000 complessivi) e la distribuzione della corrispondenza con veicoli elettrici in sei città della Svizzera, la gestione sostenibile degli edifici e la prevista creazione della nuova unità business unit E-Mobility Charging Solutions. Anche lungo la catena di creazione del valore sono stati attivati diversi interventi, tra cui progetti pilota a livello di mobilità del personale, l'introduzione di criteri obbligatori di sostenibilità per gli acquisti e un piano di transazione per la decarbonizzazione degli investimenti propri. Tramite Posta CDR SA è stata avviata, infine, la creazione di un portafoglio per la rimozione e lo stoccaggio di CO₂.

– Soluzioni clienti sostenibili

A causa della crescente esigenza di soluzioni clienti sostenibili, la Posta amplia le sue competenze al fine di promuovere un operato sostenibile. A tale scopo testa nuovi modelli di business nell'economia circolare per ridurre le emissioni relative allo Scope 3 della clientela commerciale, supporta la logistica delle costruzioni per abbattere del 60% il traffico di cantiere e offre imballaggi innovativi riutilizzabili fino a 30 volte per la spedizione. La bussola della responsabilità sviluppata dall'azienda funge da ausilio interno nel processo decisionale integrato.

– Datore di lavoro socialmente responsabile

Circa 45'000 persone attive in oltre 100 professioni sono al servizio della Posta in tutti i Cantoni. Nonostante la difficile situazione dei mercati e la trasformazione interna, l'azienda è riuscita a confermare gli ottimi risultati ottenuti a livello di soddisfazione della clientela e del personale. Il successo della Posta e la fiducia riposta nell'azienda sono il frutto dell'impegno del suo organico e delle prestazioni fornite quotidianamente a diretto contatto con la clientela e in tutte le altre fasi dell'erogazione dei servizi. Per supportare al meglio l'attuazione della strategia «Posta di domani», il gruppo investe nella cultura aziendale, ad esempio con il programma di cultura e leadership En viadi.

– Acquisti responsabili

La Posta acquista merci, servizi e prestazioni di costruzione da fornitori di oltre 200 settori e 40 Paesi per quasi 3 miliardi di franchi. In questo periodo strategico la Posta ha integrato la sostenibilità nell'organizzazione acquisti, ha sviluppato il «Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili» e ha introdotto un sistema di gestione per la verifica del rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani e degli aspetti ambientali nelle catene di fornitura. Per la segnalazione di violazioni del succitato codice, mette a disposizione dei gruppi d'interesse il centro di segnalazione anonima PostaCoraggio. Per la decarbonizzazione della catena di fornitura ha attivato, invece, un sistema di gestione della performance dei fornitori e per acquisti superiori a 150'000 franchi tiene conto di criteri di sostenibilità.

– Valore aggiunto per l'economia e la società

La Posta recapita invii su tutto il territorio nazionale, assicura il traffico dei pagamenti, gestisce una fitta rete di 5003 punti di accesso e garantisce la raggiungibilità a livello regionale. Inoltre è presente ogni giorno nelle città, negli agglomerati e nelle regioni periferiche ed è fisicamente e digitalmente accessibile a tutti. Soprattutto nelle aree rurali la Posta è un datore di lavoro importante: delle circa 45'000 persone che prestano servizio in azienda, all'incirca 16'000 lavorano in Svizzera in regioni periferiche.

Periodo strategico 2025–2028: previsioni e priorità strategiche

Un intervento chiave nel 2024 è stata la preparazione del nuovo periodo strategico 2025–2028 con cui la Posta, pur restando ancorata alla strategia a lungo termine «Posta di domani», compie un passo avanti nel suo modo di concepire la sostenibilità che non è più intesa esclusivamente come una delle quattro priorità, bensì come parte integrante della strategia del gruppo. Per sviluppare un approccio globale alla Posta di domani, la gestione del gruppo si articola ora in sette ambizioni strategiche. Così facendo, la Posta pone al centro del suo operato non solo gli obiettivi finanziari, ma anche quelli che esulano da tale sfera. (GRI 2-22)

Sette ambizioni come orientamento

Dimensione	Ambizione strategica
Economia	<p>Centralità della clientela</p> <p>La Posta conosce esattamente la propria clientela e le sue esigenze e offre un'esperienza cliente a 360 gradi, percepita come un chiaro valore aggiunto. La clientela, sia privata sia commerciale, è molto soddisfatta e consiglia la Posta ad altri.</p> <p>Per la misurazione della soddisfazione vengono utilizzati due indici: il «Net Promoter Score» (probabilità di raccomandazione da parte della clientela) e la «Customer Satisfaction» (soddisfazione generale della clientela).</p> <p>Crescita mirata e sostenibile</p> <p>La Posta cresce nei mercati della comunicazione, della logistica, della mobilità e dei servizi finanziari e si orienta sistematicamente alle esigenze in continua evoluzione della clientela, investendo dove c'è un potenziale a lungo termine per il futuro.</p> <p>Il parametro utilizzato per la misurazione della crescita sono i ricavi d'esercizio (ricavi da vendite e servizi a terzi).</p> <p>Autonomia finanziaria</p> <p>La Posta assicura la creazione duratura di valore aggiunto finanziando il servizio pubblico, le innovazioni e gli investimenti con mezzi propri.</p> <p>Per la misurazione dell'autonomia finanziaria vengono impiegati due indici: l'EBIT più risultato società associate (risultato al lordo di interessi e tasse più risultato da società associate) e il Value Added (utile netto operativo post imposte sull'utile meno i costi del capitale medio).</p>
Società	<p>Rilevanza per la popolazione</p> <p>La Posta semplifica la vita quotidiana della popolazione svizzera che utilizza ogni giorno i suoi prodotti e servizi. Le prestazioni di servizio pubblico soddisfano le aspettative e le esigenze della maggioranza delle persone.</p> <p>Per la misurazione della rilevanza si ricorre al parametro sviluppato internamente e riferito all'utilizzo medio giornaliero dei prodotti e servizi della Posta da parte della popolazione.</p> <p>Collegamento digitale e fisico</p> <p>La Posta collega il mondo fisico e quello digitale ed è sempre presente e vicina alla popolazione. Contribuisce inoltre attivamente alla digitalizzazione della Svizzera, rafforzando continuamente la fiducia nella Posta digitale.</p> <p>La misurazione viene effettuata applicando il parametro sviluppato internamente che rileva l'interazione di canali digitali e ibridi rispetto alla totalità dei canali.</p>
Personale	<p>Condizioni interessanti per il personale</p> <p>La Posta attrae talenti ambiziosi e con un forte senso di responsabilità ed essendo annoverata tra i principali datori di lavoro in Svizzera svolge un ruolo di esempio. Le condizioni d'impiego eque e la moderna idea di gestione dell'azienda sono molto apprezzate dal personale. La Posta offre settori d'attività interessanti, modelli di lavoro all'avanguardia e molteplici opportunità di sviluppo e promuove una cultura aziendale responsabile e inclusiva.</p> <p>Per la misurazione dell'attrattiva si applica l'«Employee Net Promoter Score» (raccomandazione della Posta come datore di lavoro da parte del personale).</p>
Ambiente	<p>Sulla strada verso il net zero</p> <p>La Posta sta progressivamente riducendo le sue emissioni di gas a effetto serra ed entro il 2030 intende abbattere le emissioni generate con le proprie attività di almeno 42 punti percentuali rispetto al 2021. A partire dal 2030 le restanti emissioni dovranno essere rimosse dall'atmosfera e stoccate. Dal 2040 l'azienda conseguirà l'obiettivo delle emissioni nette pari a zero lungo l'intera catena di creazione del valore.</p> <p>Per la misurazione dei progressi compiuti in questo campo si utilizza la riduzione delle emissioni di gas serra nelle attività proprie (Scope 1 e 2) e nell'intera catena di creazione del valore (Scope 3).</p>

Governance

Corporate Governance	18
Gestione del rischio e della resilienza	20
Etica aziendale, integrità e compliance	22



Gennaio 2021
Il sistema di gestione della governance viene aggiornato in base alla nuova strategia.

Gennaio 2022
Creazione del sistema di gestione della sicurezza integrale e trasferimento del canale di segnalazione «Hotline» nella sicurezza del gruppo.

Agosto 2022
Il Controllo federale delle finanze (CDF) valuta la gestione del rischio della Posta come ben consolidata.

Gennaio 2021
Tutto il personale del gruppo deve svolgere il nuovo e-learning Compliance.

Settembre 2021
Lancio del progetto «Smart Governance» per snellire e ottimizzare le regolamentazioni.

Marzo 2022
Viene introdotto un apposito tool per monitorare i controlli di compliance.

La Posta attribuisce grande importanza alla Corporate Governance e agisce nel rispetto di standard riconosciuti nel settore. Ai fini dell'organizzazione della Corporate 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 la Posta esige un comportamento etico e integro in qualsiasi situazione.

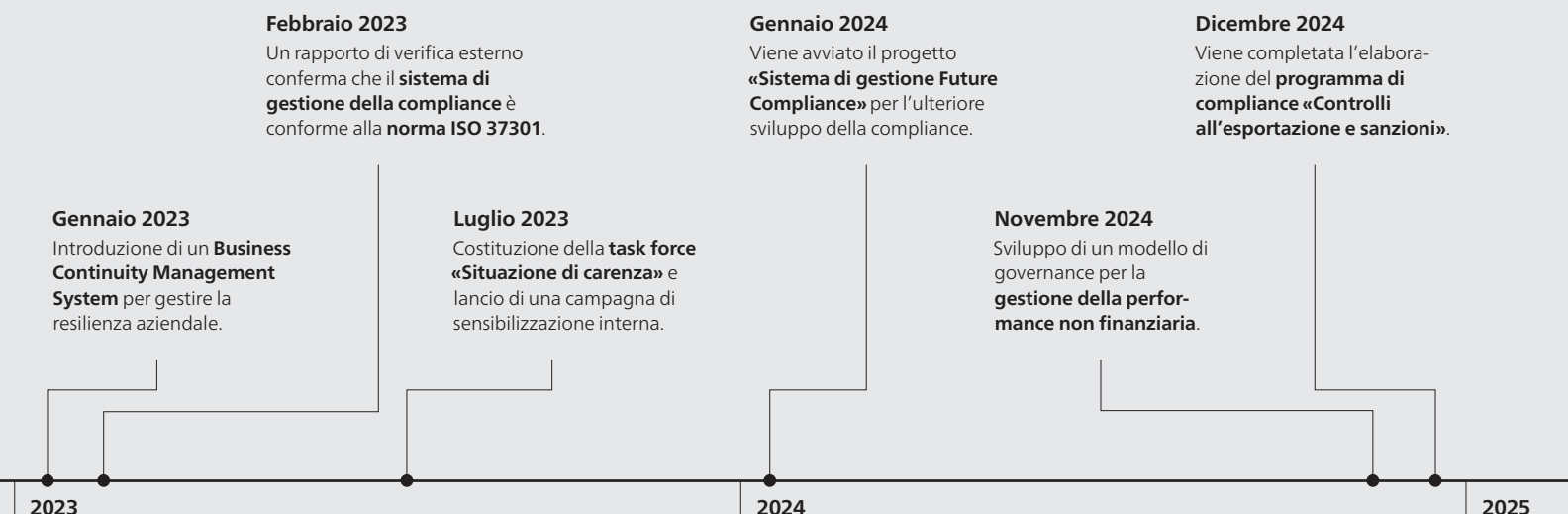
Art. 964b del Codice delle obbligazioni

In conformità alle disposizioni di cui all'art. 964b CO, questo capitolo tratta i seguenti temi: rispetto dei diritti umani e lotta alla corruzione.

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Questo capitolo analizza i seguenti aspetti secondo quanto previsto dalla TCFD: governance e gestione del rischio.

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97



Corporate Governance

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 2-9 Struttura e composizione della governance
- GRI 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo
- GRI 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti
- GRI 2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti
- GRI 2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità
- GRI 2-19 Politiche retributive

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Sistema di gestione della governance

La Posta si avvale di un sistema di gestione della governance collaudato.

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

GRI 2-12

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 a essere gestita in modo indiretto. GRI 2-9

Il modello gestionale diretto prevede che il Consiglio di amministrazione assuma la direzione strategica e deleghi quella operativa alla Direzione del gruppo che, a sua volta, dirige le unità di funzione e del gruppo a lei sottoposte. GRI 2-13

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

Per assolvere la propria responsabilità generale il Consiglio di amministrazione emana una serie di disposizioni che sono suddivise in organizzative (compiti/responsabilità) e tematiche, basate su principi. Inoltre applica le funzioni di Assurance richieste e organizza la sorveglianza in base al modello delle tre linee.

Il Consiglio di amministrazione adotta i provvedimenti necessari al fine di adempiere i propri obblighi di rendicontazione verso l'esterno che prevedono, tra gli altri, la presentazione del conto annuale, del rapporto annuale, del rapporto non finanziario e dei rapporti regolatori previsti dalla legge (ad es. PostCom, UFCOM, rapporto proprietario sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici). Maggiori informazioni nel Rapporto finanziario a → pag. 64 e 82.

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.

Il Consiglio di amministrazione mantiene la propria responsabilità generale in quanto la maggioranza dei membri del Consiglio di amministrazione di PostFinance SA è costituita da rappresentanti della Posta a cui è affidato un apposito mandato. Inoltre, il Consiglio di amministrazione della Posta elegge i membri di quello di PostFinance SA in occasione dell'Assemblea generale. Nella strategia basata sul rapporto di proprietà destinata al Consiglio di amministrazione di PostFinance SA, il Consiglio di amministrazione della Posta definisce i propri obiettivi strategici, finanziari e del personale a lungo termine in veste di proprietario di PostFinance SA.

Il Consiglio d'amministrazione della Posta è composto da nove persone, di cui il 44% donne e il 78% con cittadinanza svizzera. I profili professionali richiesti per il Consiglio di amministrazione e i relativi membri vengono definiti dal DATEC, il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (→ profili professionali richiesti per i membri del Consiglio di amministrazione de La Posta Svizzera SA). Il Consiglio federale nomina il presidente del Consiglio di amministrazione e gli altri membri ogni due anni. Le competenze collettive dell'organo direttivo soddisfano i requisiti previsti in termini di sostenibilità. (GRI 2-10) Come indicato nel Rapporto finanziario (→ pag. 71), la commissione del Consiglio di amministrazione People, Sustainability & Governance (CCdA PSG) funge da organo preparatorio per questioni relative alla sostenibilità. (GRI 2-9) Maggiori informazioni sulla Corporate Governance nel Rapporto finanziario alle → pagg. 62–82.

La componente salariale variabile legata al risultato include i seguenti aspetti: personale, clientela, società/pubblico ed ecologia. Maggiori informazioni nel Rapporto finanziario alle → pagg. 77–81. (GRI 2-19)

Corporate Governance					
2022–2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Consiglio di amministrazione		persone	9	9	9
Membri esecutivi		persone	0	0	0
Membri non esecutivi		persone	9	9	9
Percentuale di membri indipendenti		%	100,0	100,0	100,0
Rappresentanza del personale		persone	2	2	2
Distribuzione per genere					
donne	405-1	%	44,4	44,4	44,4
uomini	405-1	%	56,6	55,6	55,6
Direzione del gruppo		persone	8	8	8
Distribuzione per genere					
donne	405-1	%	25,0	25,0	25,0
uomini	405-1	%	75,0	75,0	75,0
Remunerazione variabile Direzione del gruppo¹					
Remunerazione variabile in funzione di obiettivi e/o impatti legati alla sostenibilità		quota di indennità complessive in %	15,8	15,2	15,0

¹ cfr. Rapporto finanziario 2024, pag. 77 e segg..

→ Ulteriori cifre da pag. 81

Governance della sostenibilità

Dal 2023 la sostenibilità è inserita nel sistema di gestione della governance della Posta come descritto di seguito.

- Il Consiglio di amministrazione decide in merito ai requisiti e Assurance per la gestione della performance non finanziaria, ne monitora l'attuazione (rischi inclusi) e valuta l'efficacia delle misure stabilite. (GRI 2-12) Approva altresì il Rapporto di sostenibilità delegandone l'attuazione alla Direzione del gruppo. (GRI 2-14)

Per il Rapporto di sostenibilità i ruoli sono definiti in modo chiaro.

- La commissione del Consiglio di amministrazione People, Sustainability & Governance (CCdA PSG) 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 di sostenibilità e ne autorizza la trasmissione alla commissione del Consiglio di amministrazione Audit, Risk & Compliance (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 di sostenibilità destinato a quest'ultimo.
- 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 della sostenibilità. Inoltre, trasferisce la responsabilità dei singoli ambiti della sostenibilità alle unità del gruppo e di funzione e approva il Rapporto di sostenibilità da presentare al Consiglio di amministrazione.
- Christian Plüss, responsabile Servizi di mobilità nonché membro delegato della Direzione del gruppo per la sostenibilità, viene interpellato in seno alla CCdA PSG per i temi relativi alla sostenibilità. È il referente per tutte le tematiche fondamentali in materia di sostenibilità, tra cui il clima e l'energia (cfr. matrice di materialità a → pag. 12). (GRI 2-13)

Per singoli ambiti tematici legati alla sostenibilità quali l'anticorruzione o la protezione dei dati ci si avvale delle strutture interne di Assurance esistenti (ad es. Compliance). Per il 2024 per tutti i temi inerenti a questa sfera viene assicurata, insieme a PostFinance, una cosiddetta «Limited Assurance». La verifica viene eseguita da Deloitte (cfr. → pag. 90).

Gestione del rischio e della resilienza

Global Reporting Initiative (GRI):

(GRI 201-2) Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità legati al cambiamento climatico

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta dispone di 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 relativi alla sostenibilità in questo processo ERM garantisce 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. 56–60. I rischi relativi alla sostenibilità vengono trattati come tutti gli altri rischi.

Gestione del rischio

La Posta persegue una visione integrata e completa della gestione del rischio. Il sistema di gestione del rischio è descritto in dettaglio nel Rapporto finanziario alle → pagg. 56–60 e alle → pagg. 154–178. Il sistema di controllo interno è sottoposto alla verifica di un ufficio di revisione esterno indipendente (cfr. Rapporto finanziario a → pag. 198).

Identificazione del rischio

La strategia integrata del gruppo e di sostenibilità prevede che il processo di gestione del rischio includa i rischi non finanziari e che in tale sede vengano presi in considerazione anche i requisiti della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Attualmente tra i rischi a breve termine identificati per il quadriennio 2024–2027 particolare attenzione viene rivolta ai seguenti di carattere non finanziario:

- il mancato raggiungimento delle aspettative interne ed esterne in fatto di sostenibilità;
- la violazione di disposizioni esterne (compliance);
- i rischi di trasporto con gravi danni 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, infatti, da tendenze quali il consumo on-the-go, l'intelligenza artificiale, la sharing economy e l'economia circolare che, tuttavia, racchiudono anche grandi potenzialità per nuovi settori di attività, tra cui SmartCity o servizi digitali sicuri.

Valutazione e gestione dei rischi

Il processo di Enterprise Risk Management gioca un ruolo importante nella valutazione delle opportunità e dei pericoli non finanziari. Tutti i pericoli e le opportunità vengono posizionati su una matrice dei rischi 6x6 in funzione del potenziale impatto in termini di «finanze», «reputazione», «danni alle persone / all'ambiente» e «compliance» (asse X) e della probabilità di insorgenza nel corso dei quattro anni successivi (asse Y). Per ogni opportunità o pericolo materiale (punteggio di rischio pari o superiore a 18) è obbligatorio formulare un'apposita strategia di gestione del rischio

La Posta ha identificato il cambiamento climatico come rischio significativo a lungo termine.

Il cambiamento climatico è uno dei principali rischi non finanziari sul lungo periodo. In tale ottica la Posta deve valutare i rischi direttamente connessi ai cambiamenti climatici e considerare, inoltre, 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 (cfr. capitolo «Clima» alle → pagg. 28–30). Sulla base dei risultati vengono definiti provvedimenti mirati al fine di affrontare i cambiamenti legati alle variazioni del clima. (GRI 201-2)

Gestione della resilienza

I processi e le strutture aziendali sono resistenti.

Essendo annoverata tra i gestori di infrastrutture critiche della Svizzera nei settori dei servizi postali, finanziari e del trasporto su strada, la Posta organizza i propri processi e le proprie strutture aziendali nell'ottica della massima resistenza, preparandosi al meglio per affrontare possibili scenari di crisi. In questo ambito implementa un piano di gestione crisi ed emergenze e un sistema di Business Continuity Management, predisponendo misure volte a garantire l'operatività aziendale 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 e definito misure e possibili soluzioni per poter reagire tempestivamente sia a una situazione di scarsità di energia preannunciata sia a una non preannunciata (blackout). La task force è stata sciolta nel 2024 e tutti i provvedimenti che ne sono conseguiti sono confluiti nel Business Continuity Management che continua a occuparsi di tali tematiche.

A tutto il personale neoassunto sono stati consegnati finora opuscoli contenenti istruzioni operative per gestire entrambe le eventualità sopra citate 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.

Nel quadro della gestione crisi ed emergenze si svolgono ogni anno esercitazioni del nucleo di crisi del gruppo e dei nuclei parziali nell'ambito delle quali vengono simulati scenari il più possibile vicini a quelli contemplati nell'incarico di protezione delle unità e del gruppo al fine di preparare l'organizzazione ad affrontare simili eventualità. Nel 2024 è stata simulata ad esempio una situazione di forte maltempo che ha causato un blackout a livello regionale. I risultati raccolti confluiscono nel processo di ottimizzazione della gestione crisi ed emergenze.

Etica aziendale, integrità e compliance

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti
- GRI 2-23 Impegni assunti tramite policy
- GRI 2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy
- GRI 2-25 Processi volti a rimediare agli impatti negativi
- GRI 2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità
- GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti
- GRI 2-28 Adesione ad associazioni
- GRI 205 Modalità di gestione in riferimento a Anticorruzione 2016
- GRI 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione
- GRI 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione
- GRI 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese
- GRI 206 Modalità di gestione in riferimento a Comportamento anticoncorrenziale 2016
- GRI 206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche
- GRI 408 Modalità di gestione in riferimento a Lavoro minorile 2016
- GRI 408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile
- GRI 409 Modalità di gestione in riferimento a Lavoro forzato o obbligatorio 2016
- GRI 409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio
- GRI 418 Modalità di gestione in riferimento a Protezione dei dati della clientela 2016
- GRI 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Sistema di gestione della compliance (CMS)

La Posta ha definito regole di condotta vincolanti per il personale.

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. [GRI 2-27](#)

Principale garante del rispetto delle leggi, il Consiglio di amministrazione incarica la Direzione del gruppo di sviluppare un sistema di gestione della compliance (CMS) efficace. La Direzione del gruppo definisce i temi di maggiore rilevanza e delega la gestione del sistema al comitato Compliance. La Direzione del gruppo e il Consiglio di amministrazione vengono informati regolarmente sull'efficacia della compliance.

Il CMS si orienta allo standard ISO 37301:2021, è stato aggiornato nel corso del 2024 e lo sarà di nuovo nel 2025 nell'ambito del progetto «Future CMS». Il sistema, basato sulle attività aziendali concrete della Posta e sui rischi connessi a queste ultime, copre attualmente i seguenti temi a livello di gruppo: protezione dei dati, anticorruzione, diritto in materia di cartelli, diritto in materia di acquisti pubblici, riciclaggio di denaro, controlli all'esportazione e sanzioni, conservazione e archiviazione, accessibilità, diritto postale e diritto dei sussidi.¹

Una condotta basata su etica e integrità

Il codice di condotta è vincolante per tutto il personale.

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. L'azienda non tollera alcuna violazione dei valori fondamentali né delle regole di condotta e simili azioni vengono punite.

¹ Da ottobre 2024 gli ultimi due temi competono alle unità interessate.

I principi di una collaborazione improntata al rispetto, all'integrità e al comportamento etico, valori fondanti della compliance, sono stati definiti nel codice di condotta, vincolante per tutto il personale della Posta e delle società del gruppo. Il personale viene formato ogni due anni sugli aspetti principali del codice. Il tema della cultura aziendale viene valutato in modo regolare e sistematico e discusso annualmente con il Consiglio di amministrazione. (GRI 2-24)

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 che garantisce l'indipendenza e l'anonimato. (GRI 2-25, 2-26) La Revisione del gruppo elabora le segnalazioni e informa periodicamente il comitato Compliance e la commissione del Consiglio di amministrazione Audit, Risk & Compliance (CCdA ARC).

Delle 117 segnalazioni ricevute nel 2024, al 31 dicembre 2024, giorno di riferimento, 84 erano già state evase. La Posta promuove la cultura della segnalazione attraverso apposite misure di comunicazione.

Concorrenza leale e anticorruzione

La Posta si impegna a promuovere una concorrenza libera ed equa. (GRI 206) Nel codice di condotta (GRI 2-23) (→ post.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 in questo ambito. Nell'anno in esame una società della Posta è stata coinvolta in un'inchiesta condotta dalla Commissione della concorrenza. (GRI 206-1)

La Posta non tollera comportamenti che lasciano spazio alla corruzione, come sancito anche nel suo codice di condotta. (GRI 205) Per promuovere e garantire un comportamento improntato all'integrità, l'attuale CMS include un programma di compliance sull'anticorruzione con disposizioni sulla gestione di donazioni, come regali e inviti, nonché di potenziali conflitti d'interessi. Un'analisi del rischio condotta a intervalli regolari, con particolare attenzione ai mandatarî nonché misure di sensibilizzazione e formazione regolari sostengono l'attuazione efficace delle disposizioni. (GRI 205-1) Il rispetto delle disposizioni anticorruzione viene verificato sistematicamente. L'attenzione è rivolta specialmente a chi riveste una funzione direttiva, al personale addetto al supporto clienti, all'organizzazione acquisti e agli acquisti. Nel 2024 quasi 1800 membri del personale hanno ricevuto una formazione sui principali requisiti (anno precedente: 6500). Lo scorso anno è stata inoltre condotta una campagna di comunicazione a livello di gruppo sulle disposizioni anticorruzione. (GRI 205-2) Nel 2024 attraverso i canali dedicati non sono pervenute segnalazioni di sospetto su potenziali violazioni delle disposizioni anticorruzione. (GRI 205-3) Membro di Transparency International, la Posta si confronta con altre realtà aziendali e gruppi d'interesse in merito all'adozione di prassi consolidate per la lotta ai rischi legati alla corruzione. (GRI 2-28)

Protezione dei dati

La Posta attribuisce grande importanza alla protezione e al trattamento responsabile delle informazioni confidenziali e dei dati personali che le vengono affidati. A tale scopo gestisce un'organizzazione di protezione dei dati globale, estesa all'intero gruppo e articolata in diversi ruoli, finalizzata a supportare le unità nell'adempimento delle disposizioni in materia di protezione dei dati. (GRI 418) Tutto il personale viene formato regolarmente tramite e-learning o misure di sensibilizzazione specifiche. Sul suo sito web la Posta fornisce alla clientela informazioni trasparenti in merito alle finalità di trattamento dei dati personali basate sulle dichiarazioni sulla protezione dei dati. Nel 2024 la Posta ha ricevuto 58 richieste d'informazioni, 34 di cancellazione e 119 di blocco.

L'organizzazione per la protezione dei dati lavora a stretto contatto con quella preposta alla sicurezza delle informazioni e con l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT). Nel 2024 la Posta ha registrato due casi di violazioni della sicurezza dei dati che sono stati segnalati all'IFPDT. (GRI 418-1) Maggiori informazioni sulla sicurezza delle informazioni nel capitolo «Cibersicurezza ed etica digitale» a → pag. 45.

Protezione dei dati¹

2022–2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Segnalazioni a persone coinvolte o all'autorità di vigilanza IFPDT ²		numero	1	1	2
Richieste relative alla protezione dei dati pervenute		numero	195	245	211

1 Esclusa PostFinance

2 I valori del 2021 e del 2022 includono solo le segnalazioni inviate all'autorità di vigilanza IFPDT.

+ Ulteriori cifre da pag. 81

Per rafforzare il trattamento equo, trasparente e affidabile dei dati personali, nel 2022 la Posta ha istituito un ufficio dedicato all'etica digitale (cfr. capitolo «Cibersicurezza ed etica digitale» a → pag. 45). Attraverso la collaborazione interdisciplinare vengono inoltre create le basi per affrontare le sfide legate all'intelligenza artificiale e consentire alla Posta di sfruttare in modo proficuo questa tecnologia (cfr. capitolo «Digitalizzazione e innovazione» a → pag. 43).

Marketing ed etichettatura

La clientela si aspetta che le affermazioni in merito alle attività legate alla sostenibilità siano basate sui fatti. Al fine di evitare il greenwashing o altre affermazioni fuorvianti, le disposizioni legali relative ai messaggi pubblicitari e alle strategie di marketing vengono costantemente inasprite.

Per la spedizione di lettere e pacchi la Posta utilizza l'etichetta «pro clima» e il «Digital Trust Label», mentre per il trattamento dei dati nel mercato pubblicitario il «Data Fairness Label» (maggiori informazioni in merito nei capitoli «Cibersicurezza ed etica digitale» a → pag. 45 e «Clima» a → pag. 28). Nella comunicazione la Posta presta attenzione all'utilizzo di diciture veritiere: in tale ottica, ad esempio, da sempre parla di compensazione di CO₂ in relazione all'etichetta «pro clima» evitando di fornire indicazioni imprecise relative ad ambiente ed ecologia. La Posta utilizza l'hashtag #GialloVerde per contrassegnare tutte le attività di comunicazione legate al suo impegno a favore del clima che, oltre a essere basate sui fatti, sono comprensibili per la clientela.

Con una newsletter e formazioni dedicate la Posta ha sensibilizzato gruppi specifici di collaboratrici e collaboratori e membri della Direzione del gruppo sul tema del greenwashing.

Punti di accesso fisici e digitali senza barriere

La Posta garantisce l'accesso senza ostacoli ai propri servizi.

La Posta si impegna a garantire un accesso senza ostacoli, sia alla clientela sia al personale, e dal 2022 ha inserito l'accessibilità nel portafoglio di compliance del gruppo. Oltre a organizzare periodicamente formazioni e misure di comunicazione a livello di gruppo, l'ufficio specializzato Compliance fornisce consulenza alle unità e controlla l'attuazione delle disposizioni rilevanti. Nel 2024 la Posta è entrata a far parte dell'«Alleanza svizzera per l'inclusione digitale» (ADIS), di cui è membro fondatore.

Dal 1° gennaio 2004, ai sensi della Legge sui disabili (LDis), le offerte di autorità e organizzazioni pubbliche disponibili su internet devono essere accessibili anche alle persone con disabilità.

Dal 2008 la Posta garantisce sistematicamente l'accessibilità in base a quanto previsto dalle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG, versione attuale 2.1) per l'accessibilità dei contenuti web a livello AA, ovvero soddisfacendo tutti i criteri A e AA, e facendo riferimento allo standard di accessibilità eCH-0059 e alle direttive della Confederazione per lo sviluppo di offerte internet senza barriere, a loro volta basate sugli standard informatici globali del World Wide Web Consortium (W3C). L'attuazione sui portali viene verificata con il tool specifico «Siteimprove»; nel 2024 sono state effettuate dieci verifiche di questo genere. Conformemente alla policy internazionale, la Posta dichiara le eccezioni nell'accessibility statement, che può essere consultato all'indirizzo

→ post.ch/it/pages/footer/accessibilita-alla-posta

Per i punti di accesso fisici come filiali gestite in proprio, filiali in partenariato, banchine degli autobus ed edifici si applica la Legge sulle poste (LPO) che rimanda alla LDis. Le disposizioni per la pianificazione, la concessione edilizia e la realizzazione di costruzioni prive di barriere architettoniche sono contenute nella norma tecnica SIA 500. Alla fine del 2024 il 91% delle filiali gestite in proprio e l'85% di quelle in partenariato non presentava barriere.

Anche AutoPostale mette in atto diverse misure per garantire l'accessibilità. Tutti i veicoli sono dotati di elevatori o rampe per sedie a rotelle e, laddove possibile, vengono impiegati autobus a pianale ribassato. Per le sedi in cui l'accesso senza barriere non è garantito sono state predisposte misure sostitutive. Anche le informazioni per i passeggeri trasmesse sui monitor vengono costantemente ottimizzate.

Rispetto dei diritti umani

La Posta verifica il rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani lungo le sue catene di fornitura.

La Posta intende garantire il rispetto dei diritti umani adottando un comportamento integro, eticamente corretto ed esemplare, in particolare in relazione alle attività proprie e alla catena di fornitura. (GRI 2-23)

L'azienda sostiene l'iniziativa Global Compact delle Nazioni Unite in qualità di membro e ritiene che l'attuazione dei dieci principi ivi contenuti costituisca la base per una gestione aziendale responsabile. La Posta comunica ogni anno i risultati raggiunti in questo campo attraverso il documento di rendicontazione «Communication on Progress»

→ unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/31971

La carta della Corporate Responsibility «Agiamo oggi per il domani» (carta CR), approvata dal Consiglio di amministrazione della Posta, è il documento di riferimento per l'operato responsabile dell'azienda. (GRI 2-12) La sua attuazione compete a ogni singola collaboratrice e a ogni singolo collaboratore in tutti i settori di attività. (GRI 2-24)

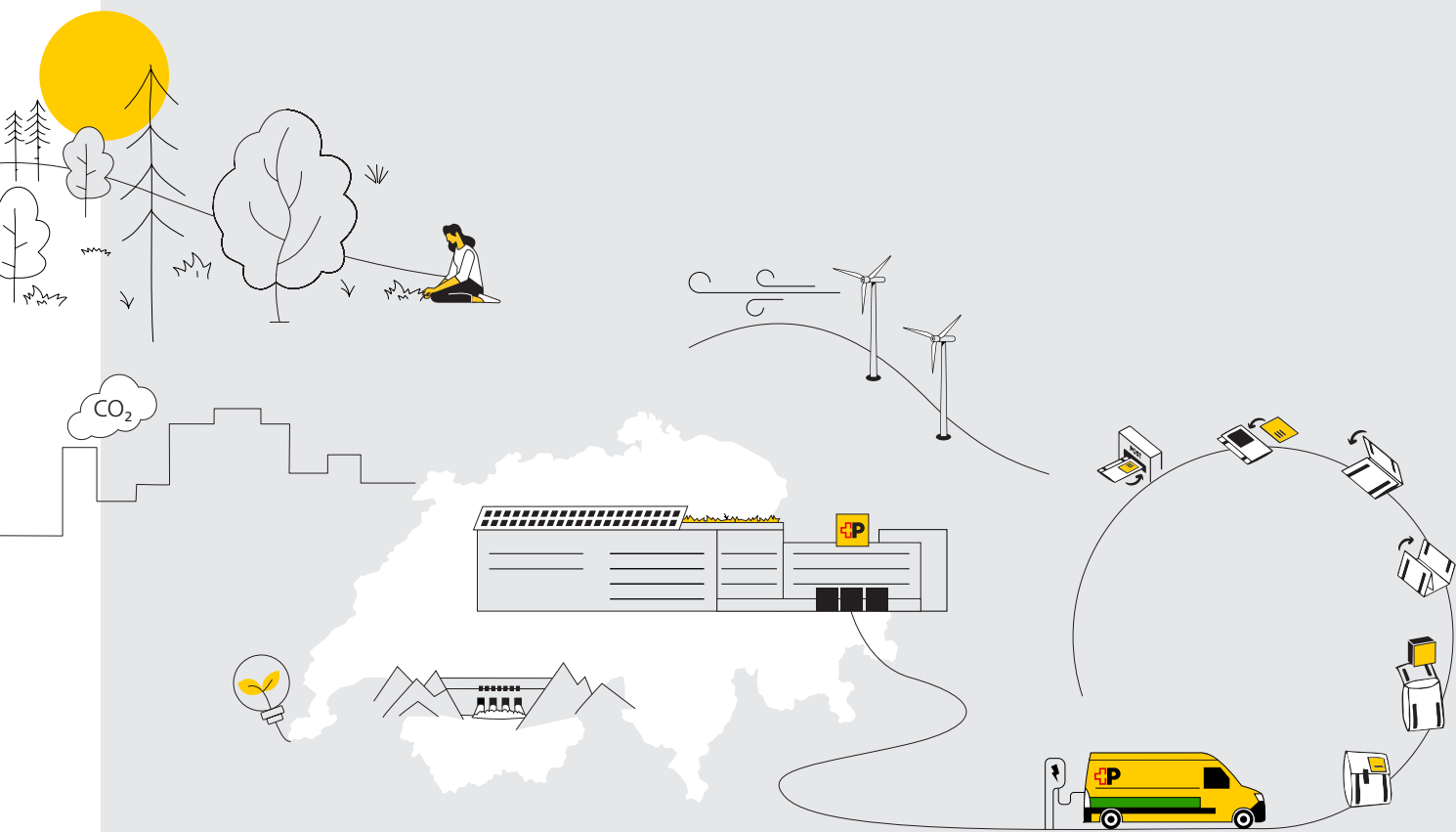
I contenuti della carta CR e del codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili rispecchiano l'impegno della Posta a favore dei principi del Global Compact dell'ONU e dei relativi standard, tra cui le Linee Guida OCSE per le imprese multinazionali, i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, i principi dell'Organizzazione internazionale del Lavoro (ILO) e gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite.

In Svizzera la Segreteria di Stato dell'economia SECO garantisce la ratifica degli accordi internazionali e delle leggi nazionali sul lavoro minorile e forzato e ne monitora l'attuazione. (GRI 409; 408) La Posta non tollera condizioni di lavoro che contravvengano alle leggi e alle disposizioni internazionali e nazionali e garantisce condizioni d'impiego moderne e sicure. (GRI 2-25, 409-1; 408-1)

I principali temi trattati vengono descritti più in dettaglio nei capitoli dedicati al personale e alla catena di fornitura, rispettivamente a partire da → pag. 48 e da → pag. 68.

Ambiente

Clima	28
Energia	31
Economia circolare ed efficienza delle risorse	33
Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose	35
Biodiversità	36



Gennaio 2021

Come testimonia l'**etichetta «pro clima»**, la Posta recapita tutti gli invii con compensazione di CO₂.

Giugno 2022

Cerimonia di inizio lavori per **il più grande centro per la logistica di magazzino a Villmergen**.

Dicembre 2022

La Posta rileva Kickbag GmbH per promuovere **soluzioni di packaging sostenibili**.

Gennaio 2021

L'**obiettivo climatico ed energetico** è uno dei sei ambiti tematici trasversali della strategia «Posta di domani».

Gennaio 2021

AutoPostale e PostFinance aderiscono all'iniziativa **«Energia e clima esemplari»**.

Agosto 2022

Ai fini della creazione di un **portafoglio di neutralizzazione** viene fondata Posta CDR SA (dove CDR sta per «Carbon Dioxide Removal»).

Per dare un contributo sostenibile all'ambiente, la Posta può puntare soprattutto sui temi legati a clima ed energia. Pertanto, l'azienda tiene conto dei requisiti fissati dalla Confederazione e delle esigenze della clientela e per assumere un ruolo esemplare si è prefissata ambiziosi obiettivi climatici ed energetici, mirando a raggiungere la neutralità climatica per le attività proprie dal 2030 e azzerare le emissioni nette per l'intera catena di creazione del valore a partire dal 2040. A tale scopo, oltre a impiegare energia elettrica derivante al 100% da fonti rinnovabili svizzere, investe in soluzioni con motori elettrici e alternativi e in impianti di riscaldamento che non prevedono l'uso di combustibili fossili. La Posta intende altresì rimuovere dall'atmosfera e immagazzinare le emissioni di gas a effetto serra che non possono essere evitate, motivo per cui è impegnata a sviluppare un portafoglio di misure volte alla rimozione e allo stoccaggio del CO₂.

Art. 964b del Codice delle obbligazioni

In conformità alle disposizioni di cui all'art. 964b CO, questo capitolo tratta i seguenti temi: aspetti ambientali.

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) Questo capitolo analizza i seguenti aspetti secondo quanto previsto dalla TCFD: governance, strategia, gestione del rischio, cifre e obiettivi predefiniti.

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Giugno 2023

La **Science Based Targets initiative (SBTi)** approva l'**obiettivo climatico** della Posta.

Gennaio 2023

La Posta promuove il passaggio a veicoli elettrici e istituisce il **centro di competenza per la mobilità elettrica**.

Dicembre 2023

Per immagazzinare a lungo termine il CO₂, la Posta investe nella **gestione forestale sostenibile** (trasferimento di proprietà avvenuto l'01.12.2023).

Maggio 2024

«Sulla strada verso il **net zero**» è una delle sette **ambizioni strategiche per il periodo strategico 2025–2028**.

Settembre 2024

La Posta e la società cooperativa fenaco intendono creare una **rete di ricarica per veicoli elettrici**.

Settembre 2024

In occasione del «**Green Postal Day**» 26 aziende postali lanciano un segnale a favore della tutela del clima.

Clima

Global Reporting Initiative (GRI):

[GRI 201-2](#) Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico

[GRI 305](#) Modalità di gestione in riferimento a Emissioni 2016

[GRI 305-5](#) Riduzione delle emissioni di GHG

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

In materia di misure di tutela del clima la Confederazione pone alla Posta requisiti elevati: se infatti, con i suoi obiettivi strategici, il Consiglio federale promuove una riduzione delle emissioni di gas a effetto serra, la Legge sul clima e sull'innovazione vigente in Svizzera prescrive per l'azienda l'obiettivo di azzerare le sue emissioni nette. In più, anche i grandi clienti richiedono l'adozione di una strategia climatica coerente. Nel 2024 il Carbon Disclosure Project (CDP), un'organizzazione senza scopo di lucro che gestisce la più grande banca dati climatici del mondo, ha assegnato alla Posta il rating A per il suo impegno e la sua trasparenza negli ambiti legati a questo settore.

Obiettivo climatico

In campo ambientale la Posta si è prefissata obiettivi ambiziosi, mirando a raggiungere la neutralità climatica per le attività proprie dal 2030 e ad azzerare le emissioni nette derivanti dalla catena di creazione del valore a partire dal 2040. La Science Based Targets initiative (SBTi) ha convalidato l'obiettivo di riduzione dei gas a effetto serra per il 2030 (–42% negli Scope 1, 2 e 3 per l'utilizzo dei prodotti venduti e –25% negli altri ambiti relativi allo Scope 3; anno di riferimento 2021) e quello delle emissioni nette pari a zero per il 2040 (–90% per gli Scope 1–3 e rimozione e stoccaggio del 10% delle emissioni di CO₂). Inoltre, già a partire dal 2030 la Posta intende rimuovere dall'atmosfera e immagazzinare le emissioni derivanti dalle attività proprie che non riesce a ridurre. [\(GRI 305-5\)](#) In linea con l'Accordo di Parigi, la SBTi punta a limitare il surriscaldamento climatico globale a 1,5 °C rispetto al livello del 1850.

L'obiettivo climatico della Posta è stato approvato dalla Science Based Targets initiative (SBTi).

Obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra

Obiettivi 2030 e 2040 rispetto all'anno di riferimento 2021	Unità	2021 ¹	Raggiungimento dell'obiettivo		Obiettivo	
			2024	2030	2040	
Scope 1 e 2	tCO ₂ e	249'871	–3,9%	min –42%	min –90%	
	rimozione dall'atmosfera			58%	10%	
Emissioni dello Scope 3 derivanti dall'impiego di prodotti venduti	tCO ₂ e	29'760	–22,1%	min –42%	min –90%	
	rimozione dall'atmosfera				10%	
Altre emissioni dello Scope 3	tCO ₂ e	1'912'131	–21,2%	min –25%	min –90%	
	rimozione dall'atmosfera				10%	
Scope 1–3	tCO₂e	2'191'762				

¹ Poiché il 2021 funge da anno di riferimento per gli obiettivi 2030/2040, i valori del 2021 e degli anni intermedi 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.

L'obiettivo climatico è iscritto nella strategia «Posta di domani»

L'obiettivo climatico è stato approvato dal Consiglio di amministrazione e iscritto nella strategia. Le relative misure sono inoltre integrate nella pianificazione finanziaria strategica. Il raggiungimento degli obiettivi incide sulla remunerazione variabile dei membri della Direzione del gruppo (cfr. Rapporto finanziario, capitolo «Remunerazione», da → pag. 77). [\(GRI 305\)](#)

Nel 2024 la Posta ha investito circa 33 milioni di franchi in misure volte a ridurre le emissioni di gas a effetto serra. Questa somma riflette i costi aggiuntivi necessari ai fini della transizione verso tecnologie che non prevedono l'uso di combustibili fossili, fino a quando non verranno garantite la parità di prezzo per i veicoli che impiegano nuove tecnologie e la disponibilità di un'infrastruttura ad hoc.

I rischi climatici vengono sempre più profondamente integrati nella gestione del rischio (cfr. capitolo «Gestione del rischio e della resilienza» → pagg. 20–21 e Rapporto finanziario → pagg. 154–178). Il piano di transizione di PostFinance è descritto nel Rapporto di sostenibilità dell'istituto (PDF) → pagg. 33–48.



Analisi dei rischi climatici

La capacità di adattarsi al cambiamento climatico rende l'azienda più resiliente. Insieme a partner esterni, nel 2024 la Posta ha condotto a livello di gruppo un'analisi dei rischi climatici fisici e dei rischi di transizione considerando due orizzonti temporali, uno al 2030 e uno al 2050, e basandosi sullo scenario di emissione RCP2.6, RCP4.5 e RCP8.5. Interessando le sedi aziendali e alcuni fornitori, l'analisi ha evidenziato diversi rischi climatici fisici di notevole rilevanza, tra cui figurano i danni agli edifici causati da forti precipitazioni e le conseguenze che le ondate di caldo torrido hanno sulla salute delle persone. Esiste inoltre il rischio di inondazione, un fenomeno che colpisce sempre più spesso gli edifici che sorgono in prossimità di grandi fiumi come, ad esempio, il Rodano. Considerati tangibili fino al 2030, tra i rischi di transizione solo quelli legati ai costi energetici potrebbero comportare serie conseguenze per la Posta. Da qui al 2050 l'azienda considera come critici ulteriori rischi, annoverando in questa categoria l'aumento dei costi del carburante e una minore disponibilità di energie rinnovabili. (GRI 201-2)

La Posta si basa su questa analisi per rafforzare la sua capacità di adattamento alle condizioni climatiche. In futuro l'azienda approfondirà i rischi considerati più rilevanti, integrandoli inoltre nella sua gestione del rischio.

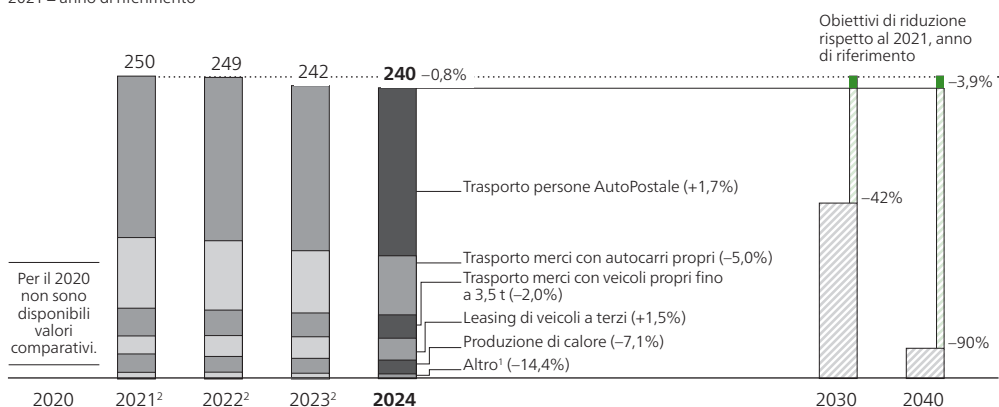
Emissioni di gas a effetto serra

Le emissioni di gas a effetto serra delle attività proprie (Scope 1-2) si sono mantenute stabili. Rispetto all'anno precedente è stata registrata una diminuzione, pari a poco meno dello 0,8%, dovuta soprattutto a un chilometraggio inferiore nell'ambito del trasporto merci, all'elettrificazione della flotta (+89% del chilometraggio realizzato con motori alternativi presso AutoPostale, +57% nel recapito e +165% nel leasing di veicoli a terzi) e all'impiego di sistemi di riscaldamento che non prevedono l'uso di combustibili fossili negli edifici di proprietà dell'azienda (+15% della superficie di riferimento energetica riscaldata senza combustibili fossili). Hanno avuto effetto opposto, invece, l'aumento dei trasporti di persone (AutoPostale) e la crescita per quanto riguarda il leasing di veicoli a terzi. (GRI 305-5)

I progressi in termini di efficienza compensano le prestazioni aggiuntive nel trasporto di persone

Gruppo | Emissioni di gas a effetto serra Scope 1 e 2 in 1000 t di CO₂ equivalenti

(emissioni dirette di veicoli ed edifici propri)
2021 = anno di riferimento



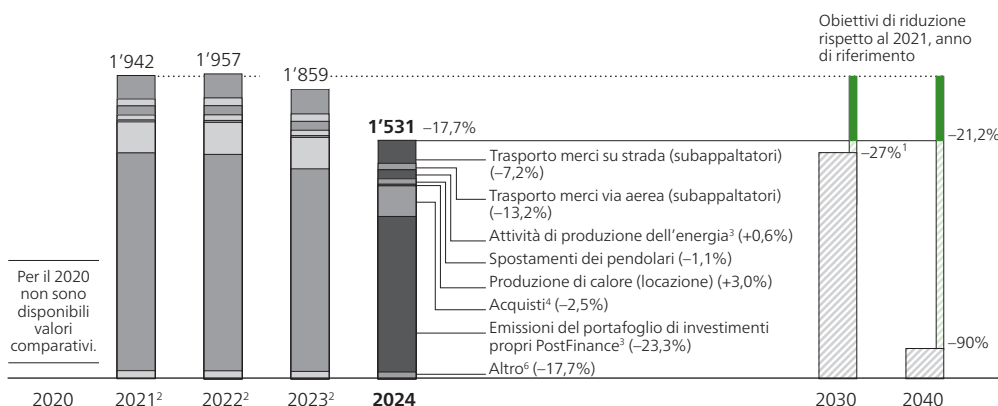
1 Include le emissioni di refrigeranti negli immobili, nei veicoli industriali, nei veicoli aziendali propri e il fabbisogno di elettricità negli immobili delle società del gruppo registrate a posteriori.
2 Emissioni con rilevamento a posteriori: in caso di acquisizioni/vendite le emissioni di società acquisite/vendute in esercizi precedenti vengono conteggiate con effetto retroattivo.

➤ Ulteriori cifre da pag. 81

Le emissioni relative allo Scope 3 hanno registrato una riduzione del 17,7%, ascrivibile soprattutto alla diminuzione delle emissioni finanziate e delle prestazioni nel trasporto merci esternalizzato. Rappresentando il motivo principale della contrazione nell'ambito di questo Scope, le emissioni finanziate sono diminuite del 23,3%. Tra le altre cose, questo calo è da ricondurre ai progressi generali in termini di decarbonizzazione compiuti dalle controparti finanziate e all'eliminazione di singole voci con emissioni elevate. Considerando che le emissioni finanziate dipendono da diversi fattori, anche in futuro ci si dovranno aspettare delle oscillazioni. (GRI 305-5)

Diminuzione dovuta alla riduzione delle emissioni del portafoglio di investimenti propri di PostFinance

Gruppo | Emissioni di gas a effetto serra Scope 3 in 1000 t di CO₂ equivalenti
(emissioni indirette della catena di creazione del valore)
2021 = anno di riferimento



- 1 Valore target ponderato in base al volume risultante dalla definizione degli obiettivi per le emissioni dello Scope 3 legate all'impiego di prodotti venduti (quantità anno di riferimento: 29'760 tCO₂e) pari ad almeno il 42% e definizione degli obiettivi per le altre emissioni dello Scope 3 (quantità anno di riferimento: 1'912'131 tCO₂e) di almeno il 25% rispetto all'anno di riferimento 2021.
- 2 Emissioni con rilevamento a posteriori: in caso di acquisizioni/vendite le emissioni di società acquisite/vendute in esercizi precedenti vengono conteggiate con effetto retroattivo.
- 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, copertura per il 90% circa). Cfr. capitolo «Metodica» per ulteriori informazioni.
- 5 I valori delle emissioni indicati si riferiscono esclusivamente alle obbligazioni corporate presenti nel portafoglio di investimenti propri provviste di dati, il che corrisponde all'89,0% delle obbligazioni corporate e al 44,2% dell'intero portafoglio di investimenti propri. A essere prese in considerazione sono esclusivamente le emissioni degli Scope 1 e 2 di tutti i gas a effetto serra fondamentali delle controparti in cui si investe. Cfr. capitolo «Metodica» per ulteriori informazioni.
- 6 Comprende le emissioni derivanti dalle immobilizzazioni materiali in locazione (senza produzione di calore), 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.

➕ Ulteriori cifre da pag. 81

Misure di riduzione e sostituzione

Abbattere le emissioni di gas a effetto serra e sostituirle con energie rinnovabili sono, nell'ordine, due aspetti prioritari. Nell'ambito delle attività proprie (Scope 1 e 2), il principale campo d'azione è quello legato al passaggio alla propulsione elettrica o alternativa per il proprio parco veicoli. La Posta utilizza solo energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili svizzere. Quanto allo Scope 3, per ottenere effetti significativi, occorre puntare soprattutto sulla decarbonizzazione degli investimenti propri (PostFinance) e sugli acquisti lungo la catena di fornitura.

– Parco veicoli aziendali e per il recapito

La Posta gestisce una flotta di quasi 7300 veicoli elettrici per il recapito, di cui si avvarrà dal 2025 per consegnare lettere e pacchi in tutti i centri urbani del Paese, esattamente come ha già fatto nel 2024 nelle città di Zurigo, Berna, Ginevra, Basilea, Winterthur e Thun. Oltre a ottimizzare costantemente i giri di recapito, evitare quelli a vuoto, potenziare la logistica dei ritorni (cfr. capitolo «Economia circolare ed efficienza delle risorse», ➔ pag. 33) e sensibilizzare il personale conducente ad adottare uno stile di guida rispettoso delle risorse attraverso apposite formazioni, entro il 2030 la Posta mira a convertire all'elettrico tutti i veicoli aziendali (a fronte di una quota attuale del 28%).

– Autopostali e autocarri

Puntando a convertire tutti gli autopostali a sistemi di propulsione elettrica entro il 2035, la Posta si pone un obiettivo ambizioso, il cui raggiungimento necessita di un cofinanziamento da parte dei committenti dei servizi di trasporto persone e adeguate condizioni quadro di carattere regolatorio. Con 42 autopostali elettrici in circolazione alla fine del 2024, a causa di ritardi nelle consegne l'obiettivo intermedio di 100 autopostali con questo tipo di trazione, fissato originariamente per lo stesso anno, verrà raggiunto solo nel 1° trimestre del 2025. La Posta sta via via convertendo a sistemi di propulsione alternativi anche i veicoli pesanti della sua logistica delle merci e, se nel 2024 contava quattro autocarri elettrici, ora ne ha ordinati altri 15 da impiegare in Svizzera e in Francia. Il tutto nel quadro di una conversione sostenuta dalle sue società affiliate, tra cui Bächle Logistics e Stella Brandenberger Transporte. Le principali sfide legate al passaggio verso autopostali e autocarri elettrici sono i costi d'acquisto, più alti rispetto ai veicoli a diesel, e la creazione di un'infrastruttura energetica e di ricarica. Consapevole della mancanza di una rete di ricarica, la Posta ha istituito la business unit E-Mobility Charging Solutions al fine di realizzare un'infrastruttura adeguata per il proprio parco veicoli e sviluppare una rete di ricarica rapida accessibile pubblicamente (cfr. capitolo «Energia», ➔ pag. 33).

La conversione del parco veicoli a sistemi di propulsione elettrica ha l'impatto maggiore.

– Trasporto su rotaia ed edifici

L'offensiva ferroviaria lanciata nel 2022 mira a far aumentare la quota di invii trasportati su rotaia tra i grandi centri di spartizione. Dal 2023 gli invii trasportati in questo modo sono il 15% in più. La Posta ha prorogato il contratto con FFS Cargo fino al 2028. Nei suoi edifici i sistemi di riscaldamento a combustibili fossili vengono gradualmente sostituiti con soluzioni ecologiche (cfr. capitolo «Energia», → pag. 32).

– Investimenti e acquisti

Nell'ambito degli investimenti propri, entro il 2030 PostFinance mira a ridurre le emissioni del 25% rispetto al 2021, mentre in quello delle obbligazioni corporate si impegna affinché circa la metà di tutte le controparti finanziate persegua autonomamente un obiettivo climatico convalidato. L'istituto non investe, inoltre, in aziende che generano più del 30% del loro fatturato da attività legate al carbone. Nel suo Rapporto, PostFinance pubblica per la prima volta il piano di transizione che intende seguire per raggiungere questi obiettivi. Per gli acquisti a partire da 150'000 franchi la Posta applica criteri di sostenibilità con una ponderazione minima del 15%.

– Compensazione di CO₂

Dal 2021 tutti gli invii nazionali e internazionali prevedono una compensazione di CO₂. La Posta si fa volontariamente carico di tutti gli eventuali costi aggiuntivi necessari per contribuire ulteriormente alla tutela del clima. La compensazione di CO₂ avviene attraverso progetti di tutela del clima in Svizzera e all'estero che soddisfano gli standard riconosciuti e gli elevati criteri qualitativi della Posta. Una terza istanza indipendente verifica tutti i progetti di tutela del clima sostenuti dalla Posta. Il calcolo dei volumi di compensazione e il numero di certificati vengono verificati nell'ambito dell'audit annuale del bilancio delle emissioni di gas serra. Nel 2024 la Posta ha deciso che, a causa dell'esigua domanda, dal 2025 non compenserà più le emissioni di CO₂ della logistica delle merci. La Posta continua tuttavia a investire circa 1,4 milioni di franchi all'anno in progetti di tutela del clima di qualità per l'invio «pro clima». Nel settore della logistica delle merci, si concentra sulla riduzione di CO₂ nel proprio esercizio, ad esempio sostituendo il parco veicoli con autocarri elettrici.

Misure di rimozione e stoccaggio di CO₂

Per poter sottrarre dall'atmosfera e immagazzinare in modo duraturo le emissioni residue future, la Posta sta elaborando un portafoglio di misure volte alla rimozione e allo stoccaggio di CO₂. In questo contesto, l'insorgenza di costi elevati e un accesso limitato a tecnologie collaudate per una rimozione duratura e progressiva del carbonio costituiscono due grandi sfide. Nel 2023 la Posta ha acquistato delle aree boschive in Germania al fine di rimuovere dall'atmosfera un quantitativo maggiore di carbonio attraverso una silvicoltura orientata al futuro e immagazzinarlo a lungo termine in prodotti di qualità ricavati dal legno. L'azienda sta inoltre passando al vaglio la possibilità di produrre carbone vegetale e nel 2024 ha iniziato ad adattare il modo in cui gestisce le aree boschive (cfr. capitolo «Biodiversità», → pag. 36).

Energia

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 302 Modalità di gestione in riferimento a Energia 2016
- GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione
- GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia
- GRI 302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta copre il 100% del proprio fabbisogno di corrente con fonti di energia rinnovabili svizzere.

L'energia è un settore alla base dei processi aziendali e dei servizi della Posta. Che si tratti dell'attività di recapito con il parco veicoli, dell'alimentazione elettrica dei centri logistici o dei sistemi di riscaldamento degli edifici, la gestione sostenibile dell'energia influenza l'efficienza operativa, il bilancio ecologico e la redditività. L'utilizzo efficiente dell'energia aiuta la Posta ad adempiere alle disposizioni della Confederazione e del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni DATEC (Strategia energetica 2050), a soddisfare le aspettative di clienti e partner, a ridurre i costi d'esercizio e a raggiungere sul lungo termine gli obiettivi climatici (cfr. capitolo «Clima», → pag. 28). GRI 302

La crescente elettrificazione del parco veicoli aziendale, in particolare degli autopostali, farà sì che da qui al 2030 il fabbisogno energetico della Posta verrà quasi triplicato, il che esporrà maggiormente l'azienda alle oscillazioni dei prezzi dell'energia. Per contrastare queste fluttuazioni, la Posta adotta misure adeguate ed entro il 2030 prevede di potenziare notevolmente la sua efficienza energetica rispetto ai livelli del 2021, aumentandola del 50% al suo interno, del 20% presso AutoPostale e del 40% presso PostFinance.¹ I principali aspetti su cui intervenire ai fini di questa trasformazione interessano tre ambiti cruciali: la mobilità, gli edifici e l'energia solare.

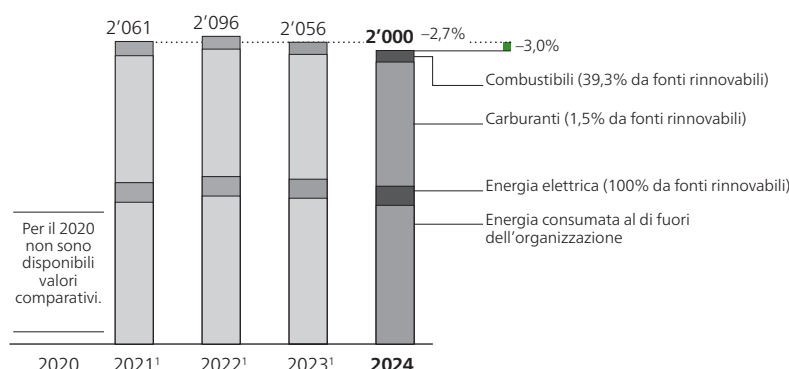
La Posta copre il suo intero fabbisogno energetico attingendo da fonti di energia rinnovabili svizzere e per la mobilità elettrica e le filiali gestite in proprio usa energia ecologica certificata «naturemade star».

Misure

Il fabbisogno di energia della Posta per le proprie attività ammonta a 1055 gigawattora. [\(GRI 302-1\)](#) In virtù degli sviluppi aziendali e di mercato e della maggiore efficienza dei processi (mobilità elettrica e sistemi di riscaldamento senza impiego di combustibili fossili), nel 2024 il consumo energetico ha registrato una lieve flessione di 0,8 punti percentuali. [\(GRI 302-4\)](#) Nell'anno in esame gli impianti fotovoltaici della Posta in Svizzera hanno prodotto circa il 7% di energia in meno rispetto a quello precedente, segnando un calo riconducibile a un numero inferiore di ore di sole e un'avaria subita da un importante impianto.

Incremento dell'efficienza grazie all'ampliamento della mobilità elettrica e dei sistemi di riscaldamento privi di combustibili fossili

Gruppo | Consumo energetico all'interno e al di fuori dell'organizzazione in GWh
Dal 2021 al 2024



➕ Ulteriori cifre da pag. 81

– Parco veicoli e autopostali

I carburanti rappresentano più dell'80% dell'intero consumo energetico della Posta. Nel 2024 il mix energetico del parco veicoli del recapito era composto all'85% da diesel, al 6% da benzina e al 9% da energia elettrica. Ecco perché, nell'ottica di ridurre i costi d'esercizio, risparmiare tempo e carburante e minimizzare l'impatto ambientale, per l'azienda è fondamentale una pianificazione ottimizzata della flotta e dei giri. Dal momento che un veicolo a propulsione elettrica consuma meno energia di un veicolo con un motore a combustione per percorrere lo stesso tragitto, l'elettrificazione del parco veicoli aziendale e degli autopostali nell'ambito dell'iniziativa «rout:E» è un settore decisivo su cui fare leva per aumentare l'efficienza (cfr. capitolo «Clima», ➔ pag. 28). [\(GRI 302-5\)](#) Ai fini dell'elettrificazione è fondamentale poter contare su una struttura di ricarica ottimizzata, un sistema integrato di gestione e una fornitura garantita di energia rinnovabile (➔ cfr. riquadro a pag. 33). Combinando misure di tutela del clima e incrementi dell'efficienza, la Posta rafforza la sua competitività sul lungo termine.

¹ L'efficienza energetica viene calcolata in funzione del consumo di energia per grandezza di riferimento. Quest'ultima corrisponde per la Posta nei chilometri percorsi, per AutoPostale nei chilometri rilevanti per l'itinerario e per PostFinance nel numero di transazioni. Maggiori informazioni sul calcolo dell'efficienza energetica sono disponibili nel rapporto annuale dell'ECE.

➔ vorbild-energie-klima.admin.ch/dam/vbe/it/dokumente/energie-und-klimabericht-2023.pdf

– **Edifici**

Con l’iniziativa interna «casa verde» la Posta intende promuovere la sostenibilità del proprio portafoglio immobiliare. Nel corso del 2024, 18 degli edifici di proprietà dell’azienda sono stati riqualificati sotto il profilo energetico e 21 hanno ottenuto certificazioni Minergie o DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen, società tedesca per un’edilizia sostenibile). Entro il 2030 la Posta mira a riscaldare senza l’utilizzo di combustibili fossili e ricorrendo quindi a pompe di calore, impianti a pellet e teleriscaldamento, l’80% dei suoi edifici, contro l’attuale 63% circa. Nel 2024 l’azienda ha sostituito 42 impianti di riscaldamento a gasolio e metano con soluzioni alternative che non impiegano combustibili fossili. (GRI 302-5)

– **Incremento della produzione propria di energia**

Mirando ad aumentare la pianificabilità dei costi e la sicurezza dell’approvvigionamento, la Posta punta maggiormente sul fotovoltaico. Attualmente le 52 sedi dotate di impianti fotovoltaici producono ogni anno circa 7,5 gigawattora di energia solare, che corrispondono pressappoco al 6% del suo intero fabbisogno di corrente. Parte dell’energia prodotta viene utilizzata direttamente in loco, ad esempio nei centri pacchi regionali.

Produzione di energia

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Energia solare di produzione propria		GWh	9,5	8,0	7,5 ³
Percentuale di produzione propria rispetto al consumo di energia elettrica		%	7,2	6,2	5,7
Potenza installata su impianti FV propri		MWp	10,8	11,0	12,7

+ Ulteriori cifre a pag. 81

Nell’anno in esame la Posta ha installato nuovi impianti fotovoltaici con una potenza supplementare di 1,6 megawatt picco. Il terzo impianto più grande della Posta è stato collocato nel 2024 nel centro logistico di Villmergen, il primo a livello nazionale ad aver ottenuto il certificato DGNB Svizzera. Con le sue installazioni fotovoltaiche posizionate su tetti, facciate e superfici inutilizzate, entro il 2030 la Posta prevede di raggiungere una potenza pari a 30 megawatt picco, vale a dire una produzione di circa 30 gigawattora. Anche le società del gruppo stanno aumentando la loro quota di energia prodotta autonomamente. È il caso ad esempio della società affiliata lemoli Trasporti in Italia, la cui sede principale, di recente costruzione, dispone di un impianto fotovoltaico da 500 kilowatt.



Nuove strade per la mobilità elettrica

Operativa da gennaio 2025, la nuova business unit «E-Mobility Charging Solutions» è nata per sviluppare un’infrastruttura di ricarica fisica e digitale nonché economicamente conveniente e per garantirne l’affidabilità, oltre ad assicurare l’approvvigionamento energetico dei veicoli della Posta e offrire un nuovo modello operativo e di finanziamento basato sul principio «Charging as a Service». Al fine di costruire una rete di stazioni di ricarica rapida capillare e alimentata con corrente generata da fonti rinnovabili, la Posta e la società cooperativa fenaco intendono fondare la società di joint venture «PowerUp» con una partecipazione rispettivamente del 50%.

Economia circolare ed efficienza delle risorse

Global Reporting Initiative (GRI):

- (GRI 301) Modalità di gestione in riferimento a Materiali 2016
- (GRI 301-3) Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio
- (GRI 306) Modalità di gestione in riferimento a Rifiuti 2020
- (GRI 306-1) Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti
- (GRI 306-2) Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti

➔ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta sostiene un’economia circolare.

La Posta sostiene il passaggio a un’economia circolare, testando diverse possibilità volte ad aumentare l’efficienza delle risorse lungo l’intera catena di creazione del valore e concentrandosi, a tale scopo, su tre ambiti chiave: l’edilizia, dove l’adozione di materiali e pratiche sostenibili gioca un ruolo fondamentale, gli acquisti (cfr. capitolo «Responsabilità negli acquisti», ➔ pag. 70) e lo sviluppo di prodotti e servizi circolari (cfr. capitolo «Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi

di clienti», → pag. 40). Permettendo di rivolgersi direttamente a un pubblico vasto e favorire il diffondersi di pratiche di economia circolare, il settore dei servizi e dei prodotti riciclabili destinati alla clientela è quello che offre il potenziale maggiore. (GRI 301)

Misure a favore di un'edilizia orientata alla circolarità

La Posta ha sottoscritto la «Carta per l'edilizia circolare».

Sottoscrivendo la «Carta per l'edilizia circolare», la Posta si impegna insieme alla Confederazione, alla città e al Cantone di Zurigo e ad altri committenti edili svizzeri a favore di un'economia immobiliare in linea con i principi di circolarità. Da qui al 2030, questo documento mira a ridurre del 50% l'impiego di materie prime non rinnovabili, 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 (→ immobilien.post.ch/it/sostenibilita/casa-verde). Nel 2024, con l'obiettivo di creare un portafoglio immobiliare interamente sostenibile, 18 edifici sono stati riqualificati dal punto di vista energetico e 21 immobili hanno ottenuto certificazioni Minergie o DGNB. Entro il 2026 la Posta prevede di elaborare insieme ai suoi partner diversi piani d'azione volti a promuovere un'edilizia improntata alla circolarità.

Misure di incremento dell'efficienza delle risorse

Per la Posta è importante gestire in modo efficiente risorse come rifiuti, acqua e scarichi idrici. (GRI 306) L'azienda collabora con partner esterni per organizzare una gestione dei rifiuti unitaria su scala nazionale e nelle sedi che presentano rischi ambientali, quali ad esempio separazioni di oli o esplosioni, si attiene scrupolosamente alle disposizioni di sicurezza vigenti. (GRI 306-2) I sistemi di gestione ambientale definiscono i principi di gestione dei rifiuti in piani e manuali dedicati, assicurano il loro corretto trattamento e consentono l'ottimizzazione costante dei processi attraverso il monitoraggio di quantitativi e costi. (GRI 306-1)

Misure a favore del riutilizzo di prodotti

La Posta ha elaborato una serie di piani finalizzati al riutilizzo di determinati prodotti definendo anche i relativi processi di attuazione. È il caso, ad esempio, del sistema MultiLife, pensato per le batterie degli scooter elettrici a tre ruote impiegati per il recapito delle lettere e di una parte dei pacchi. Inoltre, l'azienda si assume la propria responsabilità rispetto all'abbigliamento da lavoro delle collaboratrici e dei collaboratori.

Le celle di batterie non più utilizzabili confluiscono nel processo di riciclo ecologico interno del produttore.

Alimentati da batterie a ioni di litio prive di cobalto e ricaricate con energia ecologica, i circa 6000 scooter elettrici aziendali vengono ritirati dalla ditta produttrice al termine del loro ciclo di vita per essere rimessi a nuovo e destinati ad aziende postali estere o privati pronti a riutilizzarli. (GRI 301-3) Le batterie con capacità inferiore possono essere impiegate in sistemi di accumulo dell'energia, come gli impianti fotovoltaici, mentre le celle di batterie non più utilizzabili confluiscono nel processo di riciclo ecologico interno del produttore. Grazie a questo sistema MultiLife è possibile ridurre le emissioni di CO₂ e l'energia grigia di circa il 70% e riutilizzare almeno il 90% di tutte le componenti della batteria.

Ogni anno la Posta dà in dotazione a 35'000 collaboratrici e collaboratori circa 252'000 capi di abbigliamento. (GRI 301-3) 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 di upcycling «Una seconda vita per gli abiti postali». Nel 2024 la Posta ha inoltre realizzato borse per la spesa a partire da vecchi teloni di scooter elettrici. Per questo progetto l'azienda collabora con la Croce Rossa Svizzera e il laboratorio protetto BEWO.

Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose

Global Reporting Initiative (GRI):

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

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

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

Le emissioni atmosferiche, acustiche e luminose hanno un impatto diretto sulla qualità della vita, sulla salute della popolazione e sull'ambiente. Consapevole dell'incidenza del proprio parco veicoli e dei propri edifici, la Posta ottimizza costantemente i processi aziendali per contenere o evitare tali emissioni, attenendosi alle disposizioni di legge e osservando in parte la norma ambientale ISO 14001.

Evoluzione delle emissioni di inquinanti atmosferici

Grazie all'elettrificazione e alla conseguente riduzione dei combustibili fossili utilizzati per l'attività operativa, le emissioni di inquinanti atmosferici restano costanti o diminuiscono leggermente.

GRI 305-7

Emissioni atmosferiche

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Clorofluorocarburi	305-6	kg CFC-11 equiv.	0,190	0,204	0,047
Ossidi di azoto (NO _x)	305-7	t	1'789	1'714	1'639
Ossidi di zolfo (SO _x)	305-7	t	593	581	561
Idrocarburi volatili non metanici (NMHC)	305-7	t	412	401	389
Polveri sottili (PM10)	305-7	t	76	73	72

+ Ulteriori cifre da pag. 81

Fornitori, persone coinvolte o altri gruppi d'interesse possono rivolgersi a PostaCoraggio per segnalare in modo anonimo violazioni in materia ambientale, quali ad esempio emissioni acustiche, atmosferiche o luminose, riscontrate lungo la catena di fornitura. Il centro di segnalazione può essere contattato telefonicamente o per e-mail (cfr. capitolo «Responsabilità negli acquisti», → pag. 70).

Misure relative a emissioni acustiche e di inquinanti atmosferici

Grazie a un minor consumo di combustibili fossili, l'elettrificazione del parco veicoli e degli autopostali permette di ridurre le emissioni di NO_x. I veicoli elettrici che circolano a una velocità inferiore ai 30 chilometri orari sono molto silenziosi. Tuttavia, hanno un peso più elevato, il che può comportare una maggiore usura degli pneumatici e il rilascio di un quantitativo maggiore di polveri sottili nell'atmosfera (cfr. anche capitolo «Clima», → pag 28).

La pianificazione dei giri per il recapito di lettere e pacchi viene ulteriormente ottimizzata nell'ambito del progetto «ZAO_2030» e, così facendo, si riducono le emissioni di inquinanti atmosferici (cfr. capitolo «Prodotti e servizi digitali», → pagg. 43-44).

Nel settore immobiliare, e in particolare per gli interventi di nuova costruzione e risanamento generale, la Posta si impegna a rispettare uno standard di edilizia sostenibile che impone elevati requisiti di qualità dell'aria per gli spazi interni. Per ogni certificazione vengono effettuate misurazioni della qualità, come ad esempio misurazioni della formaldeide. In totale sono 21 gli edifici certificati secondo gli standard Minergie e DGNB Svizzera (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen, società tedesca per un'edilizia sostenibile).

Misure relative alle emissioni luminose

La Posta riduce sistematicamente le sue emissioni luminose: per questo, nell'ambito degli interventi di nuova costruzione e di risanamento, opta per una tecnologia LED di ultima generazione e per un sistema integrato di gestione degli impianti capace di adattarsi alle effettive condizioni di luminosità. Inoltre, mentre l'illuminazione di piazzali e aree esterne viene gestita con un sistema intelligente dotato di sensori di movimento, gli effetti abbaglianti generati da elementi che riflettono la luce, come facciate in vetro e pannelli fotovoltaici, vengono limitati il più possibile. Ridurre le emissioni luminose nell'ambiente significa anche contribuire a tutelare la biodiversità (cfr. capitolo «Biodiversità», → pag. 36).



Sparrow Analytics e la Posta per dati precisi sulla qualità dell'aria nelle città svizzere

Sparrow Analytics e la Posta collaborano per fornire alla popolazione svizzera informazioni iperlocali sulla qualità dell'aria di alcune zone del Paese. Nell'ambito di un'iniziativa avviata nelle cinque grandi città di Ginevra, Losanna, Berna, Basilea e Zurigo, per un totale di quasi 100 numeri postali d'avviamento e circa 2,3 milioni di abitanti, alcuni veicoli della Posta vengono dotati di sensori brevettati in grado di raccogliere e aggregare dati relativi all'inquinamento atmosferico delle strade percorse. Lo scopo è mettere a disposizione della popolazione del posto informazioni dettagliate sulla qualità dell'aria e migliorare così la salute pubblica.

Biodiversità

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 304 Modalità di gestione in riferimento a Biodiversità 2016

GRI 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

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

GRI 304-3 Habitat protetti o ripristinati

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta esamina il modo in cui le sue attività commerciali influenzano la biodiversità e prevede misure adeguate.

Rappresentando una delle quattro principali crisi dei nostri giorni, la perdita di biodiversità incide fortemente sui sistemi naturali ed economici. In una prima analisi qualitativa condotta nel 2023, la Posta ha esaminato il modo in cui le sue attività commerciali influenzano la biodiversità, concentrandosi non solo sulle conseguenze ma anche sulle relazioni di dipendenza da quest'ultima. (GRI 304) Così facendo, ha identificato i seguenti quattro ambiti fondamentali: gli immobili, il portafoglio degli investimenti propri, gli acquisti e una gestione forestale finalizzata alla rimozione di CO₂ dall'atmosfera e al relativo immagazzinamento. (GRI 304-2) Se nel 2024, sulla base di questi risultati, è stato eseguito un rilevamento quantitativo volto ad avvalorare quanto emerso, nel 2025 si procederà con la fase successiva che, nell'ambito di un approccio di doppia materialità, prevede un'analisi approfondita delle quattro aree individuate. In questo modo sarà possibile capire fino a che punto la biodiversità è rilevante per la Posta e quali misure dovrebbero essere perseguite alla luce di criteri regolatori più severi.

Nei seguenti quattro ambiti è stata eseguita un'analisi dettagliata dell'impatto:

– Immobili

L'infrastruttura utilizzata dalla Posta ha un impatto minimo sulla biodiversità in Svizzera. Dei 2200 immobili della Posta, solo pochi, pari al 3% del totale, si trovano direttamente o nelle immediate vicinanze di aree protette, tra cui quelle incluse nella rete Smeraldo o individuate ai sensi della Convenzione di Ramsar. Nel 2025 tali edifici saranno oggetto di ulteriori analisi. (GRI 304-1)

La Posta promuove la biodiversità presso le sue sedi attraverso un'organizzazione delle superfici rispettosa della natura, la creazione di tetti verdi e l'installazione di arnie. Nel 2024 a Klotten l'azienda ha creato diversi habitat idonei alla nidificazione di api selvatiche, mentre nell'area del centro lettere di Härkingen lascia pascolare liberamente alpaca e diversi esemplari di antiche razze ovine e caprine. In vari centri di distribuzione viene inoltre utilizzato un sistema di illuminazione

intelligente che riduce l'impatto dell'inquinamento luminoso su uccelli e insetti. Tutte queste misure contribuiscono a soddisfare i requisiti della certificazione DGNB, dimostrando al contempo l'impegno con cui l'azienda si adopera a favore della tutela della biodiversità.

Per le filiali gestite in proprio e i veicoli elettrici viene utilizzata energia ecologica certificata «naturemade star» che, prodotta in modo particolarmente rispettoso del clima e dell'ambiente e con riguardo alla biodiversità, garantisce l'osservanza di ampie e severe disposizioni di natura ecologica.

– **PostFinance**

Nel 2024 PostFinance ha avviato una partnership con ETH BiodivX, un team che sviluppa tecnologie per misurare la biodiversità utilizzando, ad esempio, l'intelligenza artificiale o eDNA raccolti con droni. Oltre a sostenerlo a livello finanziario, PostFinance mette a disposizione di questo partner il proprio know-how nel campo dell'innovazione e dello sviluppo di un modello di business, garantendogli anche una certa visibilità e l'accesso a una rete di clienti. Nel 2025 l'istituto analizzerà in modo più approfondito i propri investimenti nel contesto della biodiversità.

– **Acquisti**

Da una prima analisi di massima è emerso che gran parte delle categorie merceologiche acquistate ha solo una rilevanza minima rispetto alla scomparsa delle specie. Il tema verrà approfondito nel 2025 nell'ambito dell'analisi di doppia materialità.

– **Gestione forestale**

Nell'ambito del progetto di rimozione di CO₂ dall'atmosfera e del relativo stoccaggio (cfr. capitolo «Clima», → pag. 31), la Posta ha acquistato nel Land tedesco della Turingia parti delle tre aree boschive adiacenti di Zillbach, Möckers e Rosa, con l'obiettivo di immagazzinare quanto più CO₂ possibile in legname da costruzione e per altri utilizzi. Per ottimizzare la pratica di stoccaggio, in collaborazione con la Scuola universitaria di scienze agrarie, forestali e alimentari (HAFL) interna alla Scuola universitaria professionale di Berna, la CLB Schweiz GmbH e altre figure esperte, la Posta sta sviluppando un'apposita metodologia da applicare ai fini di una gestione forestale e un utilizzo del legname rispettosi della natura. Attraverso una visione olistica della foresta e delle sue funzioni (ad es. per la popolazione) si mira a garantire la performance climatica sul lungo termine. In questo contesto, la salvaguardia della biodiversità è un fattore determinante. In qualità di proprietaria di zone boschive, la Posta ne è consapevole e si assume la sua responsabilità in questo ambito.

Insieme a figure esperte la Posta sviluppa una metodologia da applicare ai fini di una gestione forestale e un utilizzo del legname rispettosi della natura.



Gestione delle aree forestali acquistate da parte di CDR-Services Deutschland GmbH

La Posta gestisce le aree forestali che ha acquistato seguendo un piano che tiene conto di aspetti ecologici, economici e sociali, amministrandole in maniera sostenibile e utilizzandole in modo redditizio. Oltre a voler migliorare sul lungo termine la sua performance climatica, l'azienda è attenta anche a preservare e promuovere la biodiversità boschiva. Per costituire un ecosistema stabile, vengono promosse diverse specie di alberi e piante e in caso di taglio di legname, ad esempio, vengono lasciati in piedi cosiddetti alberi habitat in cui trovano rifugio diverse specie animali. Nel cuore della foresta di Zillbach, che si estende su una superficie di circa 1400 ettari, sorge una riserva naturale di 44 ettari che può essere gestita solo nel rispetto delle disposizioni più severe. (GRI 304-3) All'interno di quest'area alcuni ettari sono considerati riserva naturale integrale. In questi territori sono inoltre presenti vaste distese di praterie.

La foresta di Zillbach deve rappresentare un luogo ospitale anche per gli animali. Nel 2024 l'associazione per la tutela della natura NABU Thüringen ha designato quest'area come «NABU-Luchswald», ovvero foresta della lince NABU. Questa certificazione conferma che, con gli alberi che ricoprono la sua superficie, essa presenta condizioni particolarmente favorevoli per questo felino. Le aree forestali acquisite vengono utilizzate, inoltre, come spazio ricreativo e formativo.

Clienti

Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti	40
Digitalizzazione e innovazione	43
Cybersicurezza ed etica digitale	45



Luglio 2021
Iniziano i lavori di ristrutturazione per un **nuovo centro pacchi regionale** a Rümliang.

Gennaio 2022
Record storico: nel 2021 la Posta ha recapitato oltre **200 milioni di pacchi** in un anno.

Giugno 2021
Lancio dell'app **ePost** che permette alle aziende di ricevere la corrispondenza in formato digitale.

Novembre 2021
La Posta lancia il **primo cripto-francobollo svizzero**.

Settembre 2022
Apertura della rete: i **primi partner** a essere presenti nelle filiali della Posta sono **due assicurazioni malattia**.

La Posta raggiungerà presto i nove milioni di clienti privati, a cui si aggiungono centinaia di migliaia di aziende. Per trasformare ogni occasione di contatto in un'esperienza positiva, i prodotti, i servizi e i punti di accesso sono progettati in modo mirato secondo il punto di vista della clientela. Al fine di assicurare la propria sostenibilità futura come fornitrice di servizi orientata alla clientela, la Posta intende sfruttare la digitalizzazione introducendo innovazioni in tutte le unità del gruppo. La gestione sicura e affidabile dei dati riveste la massima priorità per la Posta, che non solo investe in tecnologie all'avanguardia e miglioramenti dei processi, ma fornisce anche sistemi di difesa efficaci dalle minacce informatiche alle aziende. Come se non bastasse, la Posta è una vera pioniera nel campo dell'etica digitale e promuove la sensibilizzazione su questa tematica.

Art. 964b del Codice delle obbligazioni

In conformità alle disposizioni di cui all'art. 964b CO, questo capitolo tratta i seguenti temi: aspetti ambientali e sociali.

➔ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Giugno 2023

La Posta riceve il **sigillo di qualità SBTi** per il suo **obiettivo climatico**.

Attraverso la campagna di comunicazione **#GialloVerde** condotta a livello nazionale la Posta fa conoscere il suo **impegno a favore della sostenibilità**.

Maggio 2024

Centralità della clientela: la Posta dà il via a livello di gruppo al programma **«Customer intelligence»**.

Dicembre 2024

Il servizio di apertura digitale **della cartella informatizzata del paziente** è ora disponibile in tutta la Svizzera.

Aprile 2023

In occasione del suo 175° anniversario **la Posta rinnova il suo logo**.

Luglio 2023

Con l'acquisizione di **Hacknowledge** la Posta rafforza le sue **competenze** nell'ambito della **sicurezza cibernetica**.

Giugno 2024

Un anno di **voto elettronico**: la **sicurezza** dei voti espressi per via elettronica è stata **sempre garantita**.

Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 416 Modalità di gestione in riferimento a Salute e sicurezza dei clienti 2016

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La centralità della clientela permette alla Posta di distinguersi dalla concorrenza.

Per avere successo anche in futuro, la Posta deve differenziarsi dalla concorrenza. Per farlo punta sulla centralità della clientela, nella convinzione che creare esperienze positive sia la chiave per instaurare relazioni durature. La Posta riveste un ruolo di primo piano nell'economia svizzera e offre svariati servizi creati su misura attorno alle esigenze dei suoi diversi gruppi di clienti.

Presso circa 5000 punti d'accesso fisici e in modalità digitale sul sito web posta.ch e su varie app dedicate, la clientela privata ha a disposizione servizi quali invio di lettere e pacchi, servizi finanziari e digitali come ePost e la soluzione di archiviazione su cloud sicura (Tresorit) e dal 2024 anche un'offerta di telefonia mobile «tutta in giallo». Con quasi 1000 linee di autobus e oltre 11'000 fermate in tutta la Svizzera, il segmento trasporti di persone di AutoPostale conta oltre 470'000 clienti tra pendolari, studenti e turisti che ogni giorno scelgono le sue prestazioni e, con una rete che si estende per più di 18'000 chilometri, l'azienda è leader nel mercato del trasporto di persone su strada.

La clientela commerciale usufruisce di soluzioni logistiche, servizi di e-commerce, soluzioni di comunicazione fisiche e digitali, invii pubblicitari, soluzioni di mobilità nelle attività con clienti terzi nonché conti commerciali e servizi legati al traffico dei pagamenti tramite PostFinance. La Posta tratta milioni di pacchi all'anno e fornisce soluzioni logistiche specializzate alle aziende. Inoltre, garantendo un'esperienza positiva alla consegna, aiuta la clientela aziendale a offrire un customer journey end-to-end a misura di cliente (B2B4C). Nell'ottica dell'apertura della rete, la Posta stringe partnership con aziende e istituzioni di settori selezionati, offrendo loro la possibilità di mantenere o ampliare la propria rete fisica di punti d'accesso per la clientela.

La Posta mette a disposizione di enti amministrativi soluzioni di comunicazione sicure, un sistema di gestione documenti e servizi logistici specializzati. Con una fitta rete di filiali, l'azienda fornisce inoltre una gamma completa di servizi alle istituzioni pubbliche. Nell'ambito del trasporto di persone su strada AutoPostale definisce la sua offerta di concerto con i committenti pubblici (Cantoni, Comuni) partecipando al relativo finanziamento.

Esperienze cliente in linea con il mercato

La Posta tiene in considerazione gli aspetti legati alla sostenibilità nello sviluppo delle sue offerte.

Grazie al Customer Experience Management System (CEM) e allo User Experience Management (UX) per le offerte digitali, la Posta assicura esperienze positive presso i vari punti di contatto, coinvolgendo in anticipo la clientela nella progettazione: con il label «early» viene infatti offerta la possibilità di testare nuovi prodotti e servizi nelle fasi iniziali. Inoltre, per tener conto degli aspetti inerenti alla sostenibilità nello sviluppo di nuove offerte è stata messa a punto anche una bussola della responsabilità, che entro il 2025 verrà allineata alle ambizioni strategiche e integrata nelle metodologie di progetto esistenti.

Nonostante le mutate abitudini della clientela e il calo delle operazioni allo sportello, nel 2024 la Posta ha comunicato di voler mantenere una rete solida, che entro la fine del 2028 sarà costituita da 2000 sedi servite, 600 filiali in proprio e 1400 in partenariato. Per continuare a garantire un'offerta al passo coi tempi in termini di punti d'accesso, la Posta investe oltre 100 milioni di franchi in filiali, nuovi formati e personale.

Nell'intento di ottenere più informazioni sulla soddisfazione e le esigenze dell'utenza del trasporto pubblico e migliorare di conseguenza il servizio, a settembre 2024 è stato introdotto un panel della clientela con oltre 1000 persone selezionate che partecipano a sondaggi regolari, i cui risultati confluiscono direttamente nella progettazione e nello sviluppo delle offerte.

Il riscontro della clientela in primo piano

La clientela è soddisfatta della Posta.

Per continuare a migliorare la sua offerta la Posta effettua un sondaggio annuale sulla soddisfazione della clientela. In totale l'intervista ha coinvolto circa 20'000 clienti, di cui 5000 commerciali.

Nel 2024 la soddisfazione complessiva che ne è emersa è stata di 76 punti su 100, mantenendosi inalterata rispetto all'anno precedente. Questo risultato dimostra la capacità della Posta di strutturare la propria offerta in funzione delle esigenze dell'utenza.

Soddisfazione della clientela

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Soddisfazione complessiva		indice (0-100)	76	76	76
grandi clienti		indice (0-100)	77	75	77
piccole e medie imprese		indice (0-100)	72	74	72
clientela privata		indice (0-100)	78	77	77

✚ Ulteriori cifre da pag. 81

Con 77 punti, il grado di soddisfazione della clientela privata conferma il risultato dell'anno precedente. In questo segmento le persone si dimostrano particolarmente soddisfatte della qualità delle prestazioni offerte e della comprensibilità delle informazioni fornite.

Attestandosi a 72 punti, il livello di soddisfazione complessiva delle piccole e medie imprese registra un calo di due punti rispetto all'anno precedente. Questo sviluppo negativo è da ricondurre, da un lato, alle misure tariffarie adottate e, dall'altro, alla comunicazione in merito alla riduzione del numero di filiali gestite autonomamente.

Raggiungendo quota 77, il risultato relativo ai grandi clienti segna invece un aumento di due punti rispetto al 2023, reso possibile dall'elevata qualità dei servizi offerti e dagli investimenti nella consulenza e nella gestione dei problemi, aspetti che l'utenza dimostra di apprezzare particolarmente.

Oltre a tale valutazione a livello di gruppo della soddisfazione della clientela, le unità responsabili dei prodotti e dei punti di contatto effettuano rilevazioni regolari o talvolta continui dell'esperienza cliente. I risultati di questi sondaggi tra l'utenza confluiscono direttamente nell'ottimizzazione dei prodotti e nel miglioramento dell'interazione con la clientela.

Inoltre, la Posta monitora trimestralmente la propria reputazione attraverso analisi dei media comprendenti stampa, radio, TV e articoli online nonché sondaggi mensili dei gruppi d'interesse che rilevano le opinioni della popolazione e della clientela commerciale. Le conoscenze acquisite vengono utilizzate per migliorare la propria comunicazione.

La Posta è a disposizione della sua clientela su un'ampia serie di canali.

Gestione delle richieste della clientela

Le richieste possono essere inviate 24 ore su 24 attraverso vari canali, ad esempio per telefono, tramite il modulo di contatto sul sito web, recandosi di persona in una filiale e anche via WhatsApp e social media. Nel 2024 le operatrici e gli operatori del Contact Center hanno gestito fino a 130'000 telefonate e 40'000 richieste scritte pervenute tramite e-mail e modulo di contatto. Nei periodi di punta il Contact Center conduce fino a 10'000 sessioni di live chat e 35'000 sessioni di chatbot al mese ed evade 4000 richieste WhatsApp e 4000 sui social media. Dato che la rapidità di risposta influisce direttamente sulla soddisfazione dell'utenza, la Posta fa il massimo per elaborare prontamente le richieste che giungono al Contact Center.

La Posta attribuisce alla sicurezza la massima priorità.

Sicurezza della clientela

La sicurezza di persone, infrastrutture e ambiente riveste la massima priorità, motivo per cui la Posta adotta un approccio a 360 gradi per garantire la protezione costante di merci, individui e dati digitali e offre regolarmente formazioni su temi rilevanti in materia di sicurezza al personale delle specifiche unità. (GRI 416)

Nel settore merci l'azienda garantisce il rispetto delle disposizioni di legge in materia di stoccaggio e trasporto sicuri di merci pericolose. L'unità Sicurezza del gruppo e il personale addetto alle merci pericolose si occupano del sistema di gestione interno all'azienda e organizzano audit e controlli per verificare il rispetto delle disposizioni in materia. Inoltre, la Posta dispone delle autorizzazioni necessarie dell'Ufficio federale dell'aviazione civile (UFAC) presso gli aeroporti di Zurigo e di Ginevra.

AutoPostale applica due direttive di sicurezza del personale, rispettivamente per il personale responsabile dei veicoli e per quello conducente, che vengono verificate dall'Ufficio federale dei trasporti (UFT). Gli infortuni vengono registrati a livello centrale e segnalati all'UFT. (GRI 416-2) Grazie alle analisi dei dati è possibile attuare misure preventive, ad esempio per sensibilizzare il personale conducente ad adottare uno stile di guida prudente, mentre le regolari campagne interne contribuiscono a garantire la sicurezza di personale e passeggeri.

Per quanto riguarda la sicurezza digitale, per proteggere i dati della clientela la Posta adotta un ventaglio di misure esaustive, che spaziano dall'impiego di moderne tecnologie di crittografia a regolari verifiche di sicurezza. Per difendersi dalle minacce informatiche, l'azienda investe costantemente nel miglioramento della propria infrastruttura di cibersecurity (cfr. capitolo «Cibersecurity ed etica digitale», → pag. 45). (GRI 416-2)

Digitalizzazione e innovazione

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La digitalizzazione è un elemento chiave dell'orientamento strategico della Posta, che punta su servizi digitali innovativi per soddisfare le esigenze crescenti della clientela e rimanere concorrenziale in un contesto di mercato dinamico. Inoltre, la digitalizzazione e l'innovazione aiutano a sviluppare soluzioni logistiche sostenibili.

La trasformazione digitale della Posta

La digitalizzazione e la preparazione del personale sono decisive per il successo.

Per incentivare la propria trasformazione digitale, la Posta ha investito in competenze informatiche e ha assunto personale specializzato nell'intelligenza artificiale. Inoltre, il gruppo testa e impiega tecnologie di ultima generazione come Copilot M365 o un Large Language Model nella quotidianità lavorativa e approfitta di molteplici opportunità per aumentare l'efficienza.

La digitalizzazione e la preparazione del personale sono decisive per il successo: in tale ottica la Posta applica varie misure a livello di gruppo, che la rendono una vera pioniera nella trasformazione digitale. Ne è un esempio il programma Digital Champion, nel quale le collaboratrici e i collaboratori rivestono un ruolo fondamentale per la diffusione interna delle innovazioni digitali (cfr. capitolo «Formazione e sviluppo del personale», → pag. 61).

La trasformazione digitale richiede che l'approccio in tema di innovazione sia in linea con gli obiettivi strategici, in modo da assicurare uno sviluppo del gruppo a lungo termine basato su una visione orientata al futuro e all'altezza delle esigenze della clientela. Proprio per questo la Posta è sempre alla ricerca di nuove opportunità commerciali insieme a startup e scuole universitarie e si avvale di metodi creativi come il design thinking.

Prodotti e servizi digitali

Per assicurare la propria sostenibilità futura come fornitrice di servizi moderna e orientata alla clientela, la Posta vuole sfruttare la digitalizzazione e trasformare i suoi processi logistici, ricorrendo ad esempio a una pianificazione dinamica dei giri che tiene conto delle oscillazioni dei volumi nonché della disponibilità e della quantità richiesta di veicoli e di personale. Inoltre, la Posta dispone di un centro logistico multifunzione altamente automatizzato a Villmergen, che offre soluzioni di fulfillment alla clientela aziendale (acquisto, accettazione, stoccaggio, commissionamento, trasporto e consegna delle merci). Il centro logistico, certificato da Swissmedic e dotato di un apposito sistema a temperatura controllata, consente di stoccare merci, sostituire l'imballaggio o di assemblare set o materiali di consumo per le operazioni per la clientela operante nel settore sanitario.

La Posta punta su servizi digitali innovativi che semplificano la vita quotidiana della clientela e investe in soluzioni digitali come il voto elettronico e la cartella informatizzata del paziente. Grazie a ePost, la cassetta delle lettere digitale, è possibile sbrigare in modo efficiente varie pratiche amministrative. Per consolidare i servizi nel campo della comunicazione con le autorità, nel 2024 è stata acquisita la maggioranza delle azioni del gruppo Diartis.

Con l'aiuto dell'intelligenza artificiale (IA), la Posta realizza proposte di testi personalizzati per le comunicazioni scritte e utilizza chatbot e tecnologie voice to text nel servizio clienti. Inoltre, la Robotic Process Automation (RPA) è stata implementata in oltre 80 processi per automatizzare compiti come l'elaborazione dei documenti di sdoganamento e sostenere così i grandi operatori nel settore dell'e-commerce con l'analisi dei dati e il tracciamento degli invii. Nell'ambito dei servizi di gestione del parco veicoli, un processo basato sull'IA viene utilizzato per il trattamento delle fatture annuali relative all'imposta di circolazione per un totale di 25'000 veicoli.

Nel campo della logistica ospedaliera, in strutture come l'ospedale cittadino Triemli a Zurigo si utilizzano robot in grado di distribuire e smaltire in maniera autonoma i materiali di consumo medici. Il servizio Tresorit offre invece soluzioni sicure di archiviazione su cloud e condivisione di file per l'uso privato e aziendale. Queste innovazioni digitali mostrano come la Posta sfrutti la tecnologia per migliorare i propri servizi e ideare nuove soluzioni a misura di utente.



Processi di lavoro più efficienti con la Computer Vision

Per ottimizzare la spartizione di lettere e pacchi, colmare le lacune nei dati e migliorare la pianificazione delle risorse, nei suoi centri di spartizione la Posta punta sulla tecnologia Computer Vision basata sull'IA, che sfrutta le telecamere usate in precedenza per rilevare eventuali guasti ai macchinari. Analizzando i dati video praticamente in tempo reale, il sistema è ad esempio in grado di riconoscere quando uno scivolo per pacchi è pieno, massimizzando così l'efficienza delle procedure senza mai violare la privacy del personale. La Posta applica la Computer Vision con Flink, spin-off dell'ETH, e nel 2025 prevede di iniziare a impiegare questa tecnologia in alcuni progetti.

Soluzioni logistiche improntate alla circolarità per un uso oculato delle risorse

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

Attraverso la sua rete logistica la Posta favorisce l'adozione di soluzioni improntate all'economia circolare: sei giorni su sette, il personale addetto al recapito raggiunge praticamente ogni economia domestica a bordo di veicoli elettrici e può anche consegnare o ritirare merci come bottiglie in PET e capsule Nespresso. Inoltre, con il suo processo circolare per gli invii di ritorno la Posta aiuta la clientela aziendale a ridurre le emissioni di gas serra lungo la catena di creazione del valore (Scope 3). Ma non solo: le filiali vengono messe a disposizione come luogo di consegna o di ritiro per i prodotti in condivisione e in leasing.

Per contrastare il consumo in forte crescita di materiali d'imballaggio nell'e-commerce la Posta propone vari tipi di confezioni e contenitori riutilizzabili, come ad esempio il Kickbag, una busta di spedizione in PET riciclato che può essere riutilizzata più di 30 volte, o il Dispobox, un imballaggio in plastica resistente agli urti disponibile in sette diverse misure e riutilizzabile fino a 360 volte. A disposizione della clientela privata e commerciale c'è anche il PostPac, un contenitore in cartone riciclato disponibile in otto misure. [\(GRI 301-3\)](#)

La Posta fornisce soluzioni logistiche efficienti per soddisfare gli speciali requisiti legati alla gestione di farmaci e dispositivi medici: in cooperazione con le società del gruppo Steriparc SA, Steriplus AG e Stericenter SA mette a punto vari sistemi per la preparazione, la gestione logistica e la sterilizzazione di strumenti medici. Inoltre, con il progetto «BEH Backend Health (BEH)» supporta la gestione centralizzata dei materiali nel settore sanitario: il BEH fornisce infatti l'infrastruttura informatica necessaria che permette ad esempio agli ospedali di esternalizzare alla Posta l'acquisto di articoli medici usa e getta (ad es. guanti e strumenti chirurgici) e materiali sterili.

Partnership e collaborazioni

La Posta rafforza la propria capacità d'innovazione attraverso partnership.

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, condividendo rischi e costi con partner esterni riduce le incertezze insite nei processi d'innovazione. L'iniziativa a livello di gruppo «Post Academia» offre a chi frequenta l'università la possibilità di farsi un'idea della realtà economica e di conoscere da vicino la Posta come datore di lavoro prendendo parte a studi e progetti.

La Posta porta avanti partnership accademiche con vari istituti, tra cui il Politecnico federale di Zurigo (ETH), l'Università di Friburgo e il Politecnico federale di Losanna (EPFL). Insieme all'EPFL, alla città di Sion, al Canton Vallese e alla Scuola universitaria professionale della Svizzera occidentale (HES-SO) ha istituito il mobility lab a Sion, che offre un ambiente per testare progetti d'innovazione nel campo della mobilità.



Mobilità innovativa: elettrificazione della flotta di autopostali a Sion

Il progetto «e-Sandbox Sion», finanziato dal fondo per il clima della Posta, sviluppa e testa soluzioni pratiche per l'elettrificazione della flotta di autopostali. In cooperazione con AutoPostale, all'inizio del 2025 la città di Sion ha convertito all'elettrico la sua intera flotta di autobus urbani. Con questo progetto il mobility lab può studiare l'ottimizzazione delle operazioni di ricarica, l'integrazione di fonti rinnovabili e la scalabilità dell'infrastruttura di ricarica, mentre la scuola universitaria di Lucerna HSLU, la HES-SO Valais-Wallis, l'ETH di Zurigo, la IVU Traffic Technologies AG e la HESS AG contribuiscono a dare forma al futuro della mobilità con il loro know-how specifico.

Cybersicurezza ed etica digitale

La gestione sicura e affidabile dei dati riveste la massima priorità per la Posta, che quindi oltre a investire in tecnologie all'avanguardia e continui miglioramenti dei processi si impegna anche a formare il personale in materia di cybersicurezza ed etica digitale e ad affrontare in modo aperto e trasparente queste tematiche con la clientela.

Cybersicurezza

Grazie ai progressi in fatto di tecnologie la Posta è in grado di semplificare radicalmente l'architettura di sicurezza, gestendo ad esempio in maniera dinamica identità e livelli di sicurezza differenti. Ma i recenti sviluppi tecnologici comportano anche nuove sfide: basti pensare all'avvento della tecnologia quantistica, che mette a repentaglio le attuali procedure crittografiche. Indipendentemente dal progresso, l'anello più forte della catena resta però il personale ed è quindi essenziale prepararlo al meglio.

Applicando con coraggio la propria cultura della sicurezza, la Posta continua a essere un modello per altre aziende: il fatto che non si consideri un'entità isolata ma piuttosto una sorta di città in cui tutti possono collaborare in sicurezza è una fonte d'ispirazione per altre società operanti nell'ecosistema digitale svizzero e pone così le basi per nuove possibilità commerciali, anche nel campo stesso della sicurezza cibernetica. La Posta è fermamente convinta che la sua comunicazione contribuisca anche a tutelare la reputazione del gruppo e risulta affidabile, anche e soprattutto quando si tratta di attacchi informatici.

In fatto di cybersicurezza sulla Posta si può contare.

Protezione dati clientela

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Furti di dati riusciti attraverso hacking o attacchi malware	418-1	numero	0	0	0

+ Ulteriori cifre da pag. 81

La strategia di sicurezza abbraccia tutte le dimensioni: attività commerciale, persone e tecnologia.

Da molti anni, negli ambiti più importanti in materia di sicurezza la Posta ottiene certificazioni secondo standard riconosciuti a livello internazionale, tra cui rientrano le seguenti norme ISO: ISO 27001 per il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) e ISO 20000-1 per la gestione dei servizi a livello informatico.

Dalla nuova valutazione dei rischi informatici a livello di gruppo effettuata nel 2024 è emerso che gli ambiti più critici sono costituiti dalla monetica di PostFinance e dalla resistenza degli impianti di spartizione a possibili attacchi cibernetici nel settore della logistica, motivo per cui la Posta ha investito in contromisure adeguate su entrambi i fronti.

Anche nel 2024 la Posta è stata vittima di attacchi perpetrati in particolare da organizzazioni criminali o attori mossi da motivazioni politiche, come nel caso del vertice per la pace in Ucraina sul Bürgensstock. Grazie all'ottima preparazione dei security operations team è stato possibile respingere tutti gli attacchi senza che insorgessero danni per la clientela o l'azienda.

Per garantire la massima sicurezza dei suoi prodotti e servizi digitali, dal 2019 la Posta ricorre a un programma di bug bounty al fine di mettere alla prova la sicurezza delle sue prestazioni digitali e proteggerle al meglio. A novembre 2024 questo programma pubblico è stato esteso all'intero dominio → post.ch, consolidando il ruolo pionieristico dell'azienda in questo ambito.

La difesa principale della Posta è comunque rappresentata dalla vigilanza del suo personale, a cui sono rivolte formazioni obbligatorie e apposite campagne volte a promuovere la consapevolezza in merito. Al momento dell'entrata in servizio tutte le persone neoassunte seguono un corso specifico sulla cibersecurity che viene ripetuto ogni anno, mentre sono oltre 100 le persone tra specialiste e specialisti di cibersecurity e security champion volontari che si impegnano a favore della sicurezza, permettendo così di tener conto delle minacce informatiche fin dalle fasi iniziali del ciclo di sviluppo dei prodotti.

La Posta opera a stretto contatto con il mondo accademico svizzero e sostiene i giovani talenti nell'ambito della Swiss Hacking Challenge, mentre con il progetto «Students4Security» ha permesso a scolari e scolari di immergersi nel mondo della sicurezza cibernetica e di mettere alla prova le proprie abilità. Insieme a scuole universitarie come l'ETH e l'EPFL, la Posta studia attivamente le tematiche della cibersecurity di domani, quali ad esempio fiducia digitale duratura, crittografia a prova di informatica quantistica e resilienza dei sistemi basati sull'intelligenza artificiale.

Promotrice di una Svizzera digitale e interconnessa, la Posta contribuisce a plasmare la comunicazione digitale ampliando l'offerta in materia di cibersecurity per la clientela in modo che mittenti e destinatari possano operare al riparo da pericoli anche nel mondo digitale. Proprio per questo nel 2024 ha acquisito Open Systems AG, azienda zurighese specializzata in cibersecurity che si avvale di un piano di servizio unico nel suo genere e di una piattaforma propria per proteggere il trasferimento dei dati e le reti informatiche di imprese attive a livello globale.



Difesa efficace dalle minacce informatiche

Il numero di attacchi informatici in Svizzera è in costante aumento: l'Ufficio federale della cibersecurity (UFCS) riceve ogni settimana fino a 2500 segnalazioni di incidenti di questo tipo. Per rispondere alle esigenze della clientela di interazione sicura e protezione delle informazioni, la Posta ha riunito nella società Swiss Post Cybersecurity SA le sue due aziende specializzate in cibersecurity terreActive e Hacknowledge. Con oltre 150 tra specialiste e specialisti e Security Operations Center moderni, la Posta offre quindi a istituzioni e aziende di medie e grandi dimensioni una protezione efficace dalle minacce del web.

Etica digitale

Come dice il nome, l'etica digitale si occupa di questioni etico-morali inerenti al mondo digitale. La Posta vuole assumere un ruolo di apripista in questa nuova disciplina e favorire la sensibilizzazione al riguardo.

La Posta ha definito valori e principi di etica digitale.

La Posta ha definito valori e principi di etica digitale che vanno oltre i requisiti giuridici, come ad es. la Legge federale sulla protezione dei dati. Nel campo dell'intelligenza artificiale, ambito per cui la Svizzera non dispone ancora di regolamentazioni specifiche, l'azienda fornisce un contributo fondamentale alla gestione affidabile delle nuove tecnologie.

L'opportunità delle certificazioni

All'interno dell'organizzazione le certificazioni aiutano a promuovere una maggiore comprensione dell'importanza del tema e a consolidarne le procedure, mentre all'esterno aumentano credibilità e attenzione. Attualmente la Posta possiede due certificazioni, sinonimo di affidabilità nel mondo digitale:

- il Digital Trust Label per il servizio online «I miei invii», assegnato dalla Swiss Digital Initiative (dal 2023);
- il Data Fairness Label per la gestione dei dati e delle valutazioni nei servizi «Data & Analytics» nel mercato pubblicitario, assegnato da Swiss Insights (dal 2024).

Guida etica digitale

Nel 2024 è stata pubblicata la Guida sull'etica digitale, il cui approccio si ispira al principio «Ethics by Design» (→ pag. 47). Con questo vademecum la Posta punta a far sì che il personale tenga sempre presenti i principi chiave del gruppo in materia di etica digitale quando sviluppa nuovi servizi e offerte.

La Posta tiene molto alla preparazione e alla sensibilizzazione di collaboratrici e collaboratori in questi ambiti: nel 2024 centinaia di membri del personale hanno seguito formazioni online sull'etica digitale e sull'uso responsabile dell'IA. E per integrare punti di vista e feedback esterni, l'azienda è anche attiva in varie community, come la Data Fairness Community.

Per radicare il tema dell'etica digitale nella società e nell'economia, la Posta collabora con il mondo universitario, ospita conferenze e sostiene tesi di master. Inoltre, aderisce al progetto «Swiss Digital Ethics Compass», patrocinato dall'agenzia svizzera di promozione dell'innovazione Innosuisse, che si pone l'obiettivo di trattare questioni etiche attraverso vari casi d'impiego.

Personale

Politica del personale e orientamenti strategici	50
Cultura aziendale e responsible leadership	51
Reclutamento e fidelizzazione del personale	53
Salute, sicurezza e benessere del personale	55
Diversità, equità e inclusione	58
Formazione e sviluppo del personale	61
Dialogo con il personale e le sue rappresentanze	64



Agosto 2021
Avvio del **programma di leadership «En viadi»**.

Maggio 2022
Servizi logistici avvia il programma **«Andiamo!»** volto all'ottimizzazione del reclutamento, dello sviluppo e della fidelizzazione del personale.

Dicembre 2022
Introduzione dell'**employer brand «Con te – Tingi il futuro di giallo»**.

Giugno 2021
Primo svolgimento dell'**analisi della parità salariale** secondo la versione rivista della Legge federale sulla parità dei sessi.

Dicembre 2021
Il Consiglio di amministrazione approva la **revisione della politica del personale** della Posta.

Agosto 2022
L'**apprendistato professionale «Sviluppatrice/sviluppatore business digitale AFC»** viene messo a concorso per la prima volta.

Il mercato del lavoro svizzero si trova in una fase di cambiamento caratterizzata da una carenza di personale specializzato acuita dall'ondata di pensionamenti della generazione dei baby boomer e continui adeguamenti e sviluppi delle competenze resi necessari dalla digitalizzazione. La Posta impiega circa 45'000 persone in più di 100 professioni in Svizzera e, in qualità di terza principale azienda di formazione del Paese, offre alle giovani generazioni la possibilità di affacciarsi al mondo del lavoro. Per consentire a tutti i membri del personale di avere le carte in regola per affrontare le sfide professionali di oggi e di domani, l'azienda investe nella loro formazione e nel loro perfezionamento. Oltre a mettere a disposizione un ambiente gratificante, sostenere la conciliabilità tra lavoro e vita privata e promuovere la salute fisica e psichica delle persone, la Posta offre a tutte e tutti possibilità di crescita e sviluppo professionale indipendentemente dal sesso, dalla lingua, dall'origine o da altre caratteristiche personali.

Art. 964b del Codice delle obbligazioni

In conformità alle disposizioni di cui all'art. 964b CO, questo capitolo tratta i seguenti temi: aspetti sociali, aspetti del personale e rispetto dei diritti umani.

➔ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Giugno 2023

Le trattative per il **CCL Distribuzione Svizzera** si concludono con esito positivo.

Marzo 2024

La piattaforma online «StayFit» viene dotata a livello nazionale di una **funzione chat anonima**.

Maggio 2024

«**Condizioni interessanti per il personale**» diventa per il gruppo Posta una delle sette **ambizioni strategiche**.

Febbraio/marzo 2023

Competenze digitali: prendono il via i programmi «**Digital Champion**» e «**Citizen Development**».

Agosto 2023

PostFestival per il personale in occasione dei **175 anni della Posta**.

Marzo 2024

Con il mandato di programma per l'attuazione «Future PERSY» la Posta lancia il **collegamento digitale** delle sue **società affiliate**.

Politica del personale e orientamenti strategici

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 2-30 Accordi di contrattazione collettiva

GRI 401 Modalità di gestione in riferimento a Occupazione 2016

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La politica del personale della Posta è all'avanguardia e socialmente responsabile.

In conformità con gli obiettivi di politica del personale stabiliti dalla Confederazione, la Posta deve perseguire una politica del personale all'avanguardia e socialmente responsabile, offrire condizioni d'impiego interessanti in grado di tutelare anche la sua competitività e impegnarsi a favore della conciliabilità tra famiglia e lavoro attuando misure ad hoc. Sulla base di questi obiettivi, nel 2021 la Posta ha rielaborato integralmente la sua politica del personale.

Per affrontare le sfide più grandi del mercato del lavoro, la Posta identifica e valuta ogni anno le opportunità e i rischi strategici. Tra questi ultimi, due sono particolarmente rilevanti dal punto di vista del personale, ovvero la carenza qualitativa e quantitativa di personale qualificato (cfr. capitolo «Reclutamento e fidelizzazione del personale», → pag. 53, e capitolo «Salute, sicurezza e benessere del personale», → pag. 55) e le tematiche connesse alla salute delle collaboratrici e dei collaboratori. In questo contesto, sulla base dei suoi orientamenti strategici, la Posta quantifica le cifre di riferimento e adotta misure adeguate. (GRI 401)

Le misure relative a salute, sicurezza e benessere aiutano a superare le sfide di carattere generale che la Posta nonché altre organizzazioni sono chiamate ad affrontare in questi ambiti (cfr. capitolo «Salute, sicurezza e benessere del personale», → pag. 55):

– Costante aumento dell'età media del personale

Tra le collaboratrici e i collaboratori più anziani non si registrano assenze più frequenti, ma di durata maggiore.

– Carenza di personale qualificato

In linea generale le attività più impegnative dal punto di vista fisico comportano, segnatamente in ambito operativo, dei rischi per la salute.

– Digitalizzazione e pressione economica

La scomparsa di mansioni semplici rende più difficile il reinserimento professionale di collaboratrici e collaboratori con capacità limitate a causa di problemi di salute.

– Contesto internazionale

Gli sviluppi politici e le catastrofi ambientali preoccupano un numero considerevole di collaboratrici e collaboratori che, a seconda della loro situazione personale, ne risentono anche a livello di salute.

– Maggiore carico di lavoro

A causa di un aumento delle assenze dovute a malattia, soprattutto nell'ambito dell'esercizio le collaboratrici e i collaboratori in servizio devono sostituire chi manca, facendosi carico di un onere aggiuntivo.

In collaborazione con le parti sociali la Posta continua ad adeguare al meglio le sue condizioni d'impiego. In questo contesto, l'84% dei rapporti di lavoro con le collaboratrici e i collaboratori aziendali è regolamentato un contratto collettivo di lavoro, quelli con i quadri sono disciplinati dal Codice delle obbligazioni (CO), mentre le collaboratrici e i collaboratori autonomi sono impiegati perlopiù con contratti quadro e tramite aziende terze (cfr. capitolo «Dialogo con il personale e le sue rappresentanze», → pag. 64). (GRI 2-30)

Cultura aziendale e responsible leadership

Con la sua moderna idea di gestione, la Posta funge da modello.

La Posta si considera un riflesso della società e della sua diversità ed essendo uno dei principali datori di lavoro in Svizzera, funge da modello con le sue condizioni d'impiego eque e la sua moderna idea di gestione. Offrendo una formazione professionale orientata al futuro, diversi settori di attività, modelli di lavoro all'avanguardia, opportunità di crescita e di sviluppo e una cultura aziendale inclusiva, la Posta si attesta come uno dei datori di lavoro più interessanti del Paese.

Cultura auspicata della Posta

Nel 2020 la Posta ha 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 rilevanti, mettendo a punto soluzioni in linea con le esigenze della clientela e agendo con spirito imprenditoriale, coraggio, cordialità e 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 nelle relazioni esterne, creando 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.

Misurazione dei progressi e conclusioni

Nell'autunno del 2022 e all'inizio del 2024 la Posta ha misurato i progressi raggiunti in termini di sviluppo della cultura e stile gestionale attraverso un sondaggio specifico integrato da appositi workshop, oltre al consueto sondaggio del personale condotto a livello di gruppo a cadenza annuale.

Con 82 punti su 100, «Le mie / i miei responsabili» è l'ambito che vanta il risultato migliore nel sondaggio del personale.

Nel sondaggio del personale 2024, sulla base di diverse domande e affermazioni, la Posta ha valutato due indici inerenti a queste tematiche, ovvero «Le mie / i miei responsabili» e «La nostra cultura aziendale». Con un totale di 82 punti (su una scala da 0 a 100) il primo raggiunge il valore più alto di tutti gli indici del 2024 (anno precedente: 83 punti). Anche l'indice «La nostra cultura aziendale» si è mantenuto stabile su un livello positivo, ottenendo 76 punti contro i 77 del 2023. Per quanto riguarda le singole domande e affermazioni, se con 81 punti la «centralità della clientela» ha totalizzato il punteggio più alto, quello della «collaborazione trasversale alle unità» occupa l'ultimo posto con 71.

Cultura aziendale e responsible leadership

2022–2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Sondaggio del personale					
Le mie / i miei responsabili		indice (0–100)	83	83	82
La nostra cultura aziendale		indice (0–100)	77	77	76

➕ Ulteriori cifre da pag. 81

I risultati del sondaggio mostrano che il gruppo si sta muovendo nella direzione della cultura auspicata. Tuttavia, per impiegare al meglio le risorse disponibili nell'ottica degli obiettivi aziendali, le sfide di carattere economico e strategico impongono una maggiore capacità di adattamento nonché una certa velocità ed efficacia nella collaborazione. Lo sviluppo culturale deve pertanto continuare a puntare sul rafforzamento della centralità della clientela e sullo spirito imprenditoriale, promuovendo il senso di responsabilità di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori. Le persone che svolgono il ruolo di responsabile devono, inoltre, essere preparate a gestire questo cambiamento e sapere come sostenere il personale, motivo per cui negli anni a venire la Posta continuerà a investire in modo mirato nello sviluppo gestionale (responsible leadership), in tutto il gruppo e a tutti i livelli.

Rafforzamento della responsible leadership

La Posta sostiene le persone con funzione di responsabile con un programma di leadership.

Attivato nel 2021, il programma di gestione «En viadi» sullo sviluppo culturale e gestionale è stato portato avanti anche nel 2024, promuovendo nuovamente il confronto trasversale alle gerarchie e alle unità con la cultura aziendale e la propria idea di gestione. In totale, circa 1600 responsabili hanno affrontato le sfide insite nel ruolo che ricoprono nell'ambito del percorso di trasformazione nella Posta di domani. Nelle unità del gruppo vengono altresì organizzate diverse attività integrative finalizzate a rafforzare il tema della responsible leadership. Inoltre, nel settore della logistica dal 2022 vengono adottate le misure più diverse per favorire l'acquisizione di specialisti e lo sviluppo del personale e alle persone che svolgono il ruolo di responsabile sono messe a disposizione offerte mirate, come appositi programmi per futuri quadri.

Nell'ambito dello sviluppo strategico, nel 2024 la Direzione del gruppo ha riesaminato e confermato il modello di cultura aziendale auspicato. A livello di gruppo sono stati inoltre definiti i punti chiave della trasformazione. Nel 2025 verrà avviato, in una versione adattata alle sfide proprie del prossimo periodo strategico, il programma di leadership «En viadi» previsto per i livelli direttivi superiori. Le persone che svolgono queste funzioni si confronteranno così con le loro responsabilità nell'ottica del raggiungimento delle ambizioni strategiche.

All'inizio del nuovo periodo strategico, ovvero nei primi mesi del 2025, l'attuale cultura aziendale verrà esaminata attraverso sondaggi e workshop intesi come un nuovo «rilevamento zero», i cui risultati costituiranno la base per l'integrazione di nuove misure per lo sviluppo gestionale e culturale a livello sia di gruppo sia di singole unità.

Contribuito al raggiungimento degli obiettivi climatici

Con lo «SmartWork» la Posta offre al suo personale luoghi, orari e strumenti di lavoro flessibili, creando uffici con postazioni attrattive nelle varie regioni, accorciando complessivamente il tragitto casa-lavoro delle collaboratrici e dei collaboratori e riducendo così il quantitativo di emissioni di CO₂.

Nel 2024 la Posta ha avviato a livello di gruppo l'attuazione del progetto «Mobilità pendolare 2025+». In collaborazione con le unità del gruppo, l'azienda sviluppa e testa misure e strumenti in grado di rendere più sostenibili gli spostamenti di chi viaggia ogni giorno per lavoro e, nell'ottica di favorire la scelta di mezzi di trasporto in linea con questo obiettivo, amplia in modo mirato la propria infrastruttura e offre al personale una serie di agevolazioni e offerte di sharing. Nei centri di spartizione di Daillens, Eclépens e Härkingen la Posta ha inoltre avviato, insieme a un partner, un test finalizzato all'uso e alla promozione di soluzioni di car pooling per il tragitto casa-lavoro.

Insieme a PostFinance e AutoPostale, la Posta ha confermato per la seconda volta consecutiva la sua attività di partner della Swiss Climate Challenge, un'iniziativa promossa da Swisscom con l'obiettivo di permettere di calcolare le emissioni medie di CO₂ derivanti dalle soluzioni di mobilità che si scelgono. Nell'ambito di questo progetto, per sei settimane le collaboratrici e i collaboratori hanno potuto calcolare la loro impronta di CO₂ in relazione alle loro abitudini di mobilità in modo divertente tramite l'app Swiss Climate Challenge, cimentandosi in varie sfide e aggiudicandosi i premi in palio.

Reclutamento e fidelizzazione del personale

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta si impegna a garantire un processo di reclutamento equo e trasparente.

Il cuore e il motore della Posta sono le collaboratrici e i collaboratori che costituiscono un organico di circa 37'000 unità di personale, di cui quasi 1800 impiegate all'estero. Nei prossimi anni un numero considerevole di collaboratrici e collaboratori lascerà l'azienda per via di pensionamenti (anticipati e ordinari) o della normale fluttuazione. Con un valore pari al 12%, nel 2024 il tasso di fluttuazione (complessivo) è leggermente diminuito rispetto all'anno precedente. Per la metà (6%) si tratta di partenze volontarie. Considerando i due sessi e le varie fasce d'età, rispetto all'organico nell'anno in esame il tasso di fluttuazione è rimasto sostanzialmente invariato.

Reclutamento

La Posta si impegna a garantire un processo di reclutamento equo, trasparente e di qualità. Nel 2024 ha messo a concorso 3458 posti (718 in più dell'anno precedente). Il numero di candidature è cresciuto in modo esponenziale: l'azienda ne ha ricevute all'incirca 90'000, ovvero quasi 30'000 in più del 2023 e, di conseguenza, in numero più cospicuo per ciascuna offerta pubblicata.

Per raggiungere meglio determinati gruppi target, la Posta sta adottando diverse misure volte a rendere più fluido il processo di candidatura. In questo contesto ha ad esempio introdotto un nuovo modulo di candidatura online e le informazioni vengono estrapolate dai curricula automaticamente attraverso un software di parsing dei CV. Nel 2024 l'azienda ha inoltre testato diverse campagne di reclutamento sui social media, rivolgendosi in modo mirato a determinate categorie di persone.

Con sistemi di riconoscimento del testo e di matching l'evoluzione tecnologica facilita il processo di reclutamento della Posta, senza nulla togliere ai principi della protezione dei dati che rappresentano sempre un aspetto importante. Le persone che inviano la loro candidatura vengono infatti informate sulla durata e sul tipo di utilizzo dei loro dati e decidono espressamente se le informazioni contenute nei loro CV possono essere lette dal sistema e utilizzate per posizioni future. Se la tecnologia semplifica e snellisce le procedure, le decisioni continuano a essere prese dalle persone.

Nel 2024 la Posta ha assunto 4202 nuove collaboratrici e nuovi collaboratori, un numero che rispetto agli ultimi tre anni segna una crescita e non presenta variazioni in termini di distribuzione tra i due sessi nelle tre fasce d'età prese in esame. (GRI 401-1)

Reclutamento e fidelizzazione del personale

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Organico	2-7	unità di personale	35'911	36'431	36'993
Organico (senza persone in formazione)	2-7	unità di personale	34'072	34'587	35'106
Estero	2-7	unità di personale	751	1'200	1'784
Impieghi nelle regioni periferiche	2-7	persone	16'224	16'244	15'934
Candidature		numero	61861	61829	89'050
Nuove assunzioni	401-1	numero	3'811	3'078	4'202
donne	401-1	numero	1'358	1'162	1'269
uomini	401-1	numero	2'453	1'916	2'933
Fluttuazione	401-1	numero	4'120	4'532	4'224
Tasso di fluttuazione (totale)	401-1	%	11,6	12,8	12,0
fluttuazione volontaria	401-1	%	6,2	6,4	6,0

+ Ulteriori cifre da pag. 81

Programmi introduttivi per giovani talenti

Per acquisire giovani talenti subito dopo la conclusione del percorso di studi, la Posta è a stretto contatto con scuole universitarie professionali e atenei di 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 2024, ad esempio, circa 30 diplomate e diplomati di università e scuole universitarie hanno iniziato un programma Trainee in azienda. Attraverso specifiche campagne condotte sui social media la Posta mira inoltre a suscitare l'interesse di studentesse e studenti per un possibile apprendistato in azienda.

Trasparenza salariale nelle offerte di impiego

Nelle offerte d'impiego la Posta indica dal 2024 la fascia salariale prevista per le funzioni che rientrano nel CCL Posta e nel CCL Posta Immobili Management e Servizi SA nonché, facoltativamente, per le posizioni dirigenziali. Così facendo, l'azienda risponde all'esigenza delle candidate e dei candidati che ricercano una maggiore trasparenza in materia di retribuzione, favorendo contestualmente la parità salariale e l'equità per il suo personale.

Fidelizzazione del personale

Per la Posta godere di una buona reputazione come datore di lavoro all'esterno dell'organizzazione è importante tanto quanto essere percepita in modo positivo dal personale a livello interno.

Mobilità interna

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 di affacciarsi a settori fino a quel momento sconosciuti.

Nel 2024 la Posta ha lanciato una Talent Community interna, permettendo alle collaboratrici e ai collaboratori di registrarsi su una piattaforma ed esprimere il loro interesse per un cambiamento professionale all'interno dell'azienda: un'opportunità che nell'anno di sperimentazione 2024 è stata colta da oltre 700 persone in tutto il gruppo. Grazie a questa community è già stato possibile individuare più di 180 persone idonee a ricoprire posti vacanti e concludere cinque assunzioni.

Il programma «Viaggio di apprendimento Youngsters PN» è stato sviluppato dall'unità RetePostale per promuovere giovani talenti e aprire loro nuove prospettive professionali attraverso la possibilità di assumere un ruolo diverso e ampliare le proprie competenze nell'ambito di un cambiamento d'impiego interno della durata di sei mesi.

Altre misure

Al loro arrivo alla Posta, tutte le persone neoassunte vengono invitate a un «Welcome Day», un evento organizzato regolarmente in tre lingue. Diverse reti interne permettono al personale di impegnarsi attivamente a favore di temi specifici. Queste misure rafforzano il senso di identificazione con la Posta.

Grazie alla recente introduzione del nuovo Junior Advisory Board (JAB) la Posta comprende da vicino e prende in considerazione le esigenze e le idee delle nuove generazioni, creando un ambiente di lavoro inclusivo che coinvolge le collaboratrici e i collaboratori più giovani.

L'iniziativa «Andiamo!» dell'unità del gruppo Servizi logistici supporta le persone che svolgono il ruolo di responsabile nel reclutamento e nello sviluppo di collaboratrici e collaboratori con competenze logistiche, concentrandosi sulle funzioni per le quali si evidenzia una carenza di personale qualificato (ad es. responsabili team Recapito) e sulla crescita di determinate categorie professionali (ad es. apprendiste e apprendisti diplomati). Nel 2024 l'iniziativa ha visto l'introduzione dei seguenti miglioramenti:

- candidature tramite WhatsApp
- newsletter nell'ambito della comunicazione e degli esempi di best practice
- avvio del programma Avanti@LSOps per la promozione del potenziale e l'occupazione interna dei posti

Salute, sicurezza e benessere del personale

Global Reporting Initiative (GRI):

- [GRI 403-1](#) Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- [GRI 403-2](#) Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti
- [GRI 403-4](#) Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- [GRI 403-5](#) Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- [GRI 403-6](#) Promozione della salute dei lavoratori
- [GRI 403-7](#) Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali
- [GRI 403-8](#) Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- [GRI 403-9](#) Infortuni sul lavoro

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta promuove la salute, la sicurezza e il benessere del suo personale, proponendo e sviluppando costantemente diverse offerte di assistenza che contribuiscono a creare una cultura del lavoro in grado di favorire la salute fisica e psichica delle persone.

Sulla base della strategia e della politica del personale della Posta, nel 2021 sono state definite, progressivamente attuate e sviluppate misure d'intervento nei settori dell'inclusione e della reintegrazione, della gestione improntata alla salute, della lotta alla discriminazione e della produttività.

Salute e sicurezza

Sicurezza sul lavoro e protezione della salute sono due priorità.

I costi delle assenze per malattia e infortunio sul posto di lavoro restano per la Posta un aspetto centrale. Per evitare queste circostanze spiacevoli e i relativi costi, l'azienda investe nella prevenzione degli infortuni e nella tutela del benessere fisico e psichico del personale ponendosi come obiettivo prioritario che tutte le sue collaboratrici e tutti i suoi collaboratori si mantengano in buona salute. [\(GRI 403-9\)](#) Per riuscirci, personale e responsabili devono conoscere i rischi esistenti, attuare misure di promozione della salute nella quotidianità, partecipare alla riflessione su questi temi e dare un contributo concreto. [\(GRI 403-6\)](#)

Il numero relativo alle assenze complessive riportato sulla pagina successiva comprende tutte le assenze per malattia o infortunio di una durata fino a sei mesi registrate tra le collaboratrici e i collaboratori a tempo pieno e rendicontate secondo il sistema di calcolo dell'Ufficio federale di statistica. A essere prese in considerazione sono state tutte le assenze e non solo quelle specificatamente legate all'esecuzione del lavoro.

Sicurezza sul lavoro e protezione della salute

Un'organizzazione di sicurezza composta da figure specializzate promuove la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute in tutta la Posta.

Per promuovere la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (SLPS), la Posta può contare su un'organizzazione di sicurezza trasversale all'azienda composta da figure specializzate, oltre a qualificate persone di contatto esperte del settore che, essendo integrate in tutte le unità, offrono assistenza e supporto alla o al referente SLPS in loco. [\(GRI 403-8\)](#) La Posta si avvale altresì di una soluzione integrale per gruppi di aziende che, certificata dalla Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro (CFSL) l'ultima volta nel 2021, è già oggetto dei lavori di preparazione per il rinnovo della certificazione previsto per il 2026. [\(GRI 403-1\)](#)

Ripetendo le analisi del rischio e procedendo a una nuova individuazione dei pericoli è possibile adottare misure mirate di prevenzione degli infortuni e sensibilizzazione. Analisi regolari aiutano infatti a individuare tendenze e modelli e a formulare misure di miglioramento. [\(GRI 403-2\)](#) In questo contesto un'attenzione particolare è rivolta al rafforzamento della cultura della sicurezza che passa attraverso una maggiore percezione del rischio, la segnalazione di eventuali variazioni e l'acquisizione di informazioni e dati. [\(GRI 403-7\)](#) Le collaboratrici e i collaboratori vengono regolarmente informati su infortuni, risultati e sulla pubblicazione del rendiconto trimestrale. [\(GRI 403-4\)](#)

Salute e sicurezza del personale

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Infortunati					
Infortunati professionali	403-9	numero ogni 100 unità di personale	7,0	7,5	7,4
Giorni di assenza¹					
Giorni di assenza per ragioni mediche ^{2,3}	403-10	giorni per unità di personale	9,4	9,2	9,8
Reintegrazione					
Quota di reintegrazione Case Management ⁴		%	62,8	60,7	55,2

1 Tutte le persone con un grado di occupazione del 100% e con assenze ≤ 180 giorni civili.
 2 Valore 2023: restatement del valore provvisorio dell'anno precedente
 3 Valore 2024: valore provvisorio, il valore definitivo verrà comunicato l'anno successivo sulla base di possibili modifiche retroattive relative alle assenze prolungate (come da sistema di calcolo delle assicurazioni sociali e analogamente all'USTI)
 4 2022 e 2023: restatement delle cifre per tutto il gruppo, PostFinance compresa

+ Ulteriori cifre da pag. 81

Dal 2022 la Posta attua un programma sulla cultura della sicurezza nell'ambito del quale nel 2023 è stata avviata in tutto il gruppo la campagna «La sicurezza, una scelta di vita» dedicata ad aspetti legati alla sicurezza e alla salute in ambito lavorativo. (GRI 403-5) Attraverso canali di comunicazione fisici e digitali e immagini di situazioni pericolose in ufficio e nell'esercizio si mira a sensibilizzare sia il personale sia le e i responsabili su questo tema.

Al fine di rendicontare gli infortuni professionali e non, la loro quota e gli obiettivi da perseguire, dal 2024 viene redatto un rapporto trimestrale che viene sottoposto all'attenzione della Direzione del gruppo e del Consiglio di amministrazione per essere discusso. Inoltre, tra gli orientamenti strategici HR figura ora come nuovo obiettivo la riduzione della percentuale di infortuni professionali.



DigiWork: la rete interdisciplinare per i progetti di digitalizzazione

Al fine di coordinare i fattori personali e tecnici della trasformazione digitale, la Posta ha creato la rete interdisciplinare DigiWork, composta da esperte ed esperti di diversi settori specializzati, tra cui salute e sicurezza, che forniscono assistenza e consulenza in progetti specifici al fine di promuovere la digitalizzazione tenendo conto di tutti gli aspetti legati alla persona, alla tecnologia e all'ambiente e sfruttandone in modo ottimale i vantaggi per il personale e l'ambiente.

La Posta promuove uno stile di gestione improntato alla salute.

Benessere

Uno stile gestionale che valorizza l'individuo svolge un'azione preventiva e può contribuire a ridurre le assenze. La Posta sensibilizza pertanto le persone che svolgono il ruolo di responsabile sull'importanza di adottare uno stile di gestione improntato alla salute, fornendo loro gli strumenti per farlo. Le nuove e i nuovi responsabili vengono infatti invitati a seguire il modulo della formazione di base «Gestione sana», oltre ai vari aggiornamenti offerti su questo tema. In questo modo, nel 2024 circa 500 persone che svolgono il ruolo di responsabile sono state formate sull'argomento. Inoltre, nel quadro del progetto pilota «SantéUp» nell'anno in esame sono state attuate le misure più efficaci in questo ambito nell'intero settore della logistica (cfr. riquadro).



Progetto pilota «SantéUp»

Situazione di partenza: a causa della pressione economica i colloqui con le collaboratrici e i collaboratori che si assentavano tendevano a essere rimandati o evitati.

Obiettivo del progetto: nel settore della logistica la Posta desidera raccogliere dati quantitativi per comprendere in che modo un accompagnamento ravvicinato e sistematico dei membri del personale da parte delle persone che svolgono il ruolo di responsabile incida sul loro benessere.

Svolgimento

Prima dell'inizio del progetto alle collaboratrici e ai collaboratori delle sedi coinvolte sono state poste delle domande relative al loro stato di salute fisico e psichico di quel momento.

Nell'arco di nove mesi la Posta ha poi attuato le seguenti misure nelle sedi coinvolte:

- meeting di coordinamento regolari su casi di salute durante i quali consulenti HR, Case Manager e responsabili hanno discusso di temi quali, ad esempio, previsioni e reinserimenti di collaboratrici e collaboratori assenti;
- coaching delle persone che svolgono il ruolo di responsabile da parte di specialiste e specialisti HR al fine di promuovere una gestione improntata a valorizzare il personale che presenta assenze (i cosiddetti colloqui sulla salute);
- prioritizzazione del tema della salute nell'attività di gestione;
- coinvolgimento di fisioterapisti e fisioterapisti nel processo di reinserimento di collaboratrici e collaboratori malati o infortunati.

Al termine di questo periodo le persone coinvolte sono state invitate a rispondere nuovamente alle stesse domande poste all'inizio del progetto.

Risultato: personale e responsabili hanno valutato il loro stato di salute fisico e psichico in modo notevolmente più positivo rispetto all'inizio. Nel 2024 la Posta ha attuato le misure più efficaci nell'intero settore della logistica.

La Consulenza sociale interna fornisce assistenza ai membri del personale o ai team per questioni private e professionali complesse e affianca le persone che svolgono il ruolo di responsabile nella gestione di situazioni conflittuali e di crisi. (GRI 403-6) Nel 2024 ha fornito circa 2900 consulenze individuali e 140 collettive (audit sociali, workshop). (GRI 403-4) Con la piattaforma online «StayFit» (che include anche una chat per consulenze anonime), la Posta mette a disposizione del personale un punto di contatto facilmente accessibile, tutti i giorni e a tutte le ore, per questioni di carattere psico-sociale e conflitti. Questa soluzione consente di trovare in modo semplice e veloce informazioni e figure specializzate pronte a fornire un supporto proattivo e completo. Testata nell'ambito di un progetto pilota e in una versione in tedesco nel 2023, la piattaforma è stata implementata in tutto il Paese e in tutte le lingue nazionali nel 2024 e permette di trovare informazioni e sostegno senza vincoli orari né geografici, rispondendo così soprattutto a un'esigenza della generazione Z. «StayFit» è stata insignita del «Coups de Cœur», il premio assegnato da PostEurop alla migliore iniziativa nel campo della Corporate Social Responsibility, nello stesso anno della sua introduzione, ovvero nel 2023.

Benessere del personale

2022–2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Consulenza sociale					
Consulenze individuali	403-4	numero	2'326	2'466	2'909

+ Ulteriori cifre a pag. 81

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 2024 hanno usufruito 136 persone ricevendo l'assistenza di operatrici e operatori qualificati.

(GRI 403-6)

Specialiste e specialisti del Case Management e della consulenza per la pianificazione della carriera affiancano i membri del personale in convalida, facilitando il reinserimento professionale nel loro consueto posto di lavoro o in uno adattato alla loro condizione, sia all'interno dell'azienda sia esternamente. Nel 2024 il Case Management della Posta ha assistito circa 530 collaboratrici e collaboratori.

Presso RetePostale le persone con disabilità (PcD) possono lavorare nell'ambito di un progetto di partecipazione (fornitura di personale a prestito), durante la quale l'impresa di inserimento esterna fornisce un'assistenza e un supporto completi e la Posta garantisce un affiancamento nella pratica. L'obiettivo principale è la partecipazione, ovvero la possibilità di impiego nel mercato del lavoro generale che la Posta dà alle PcD e che le consente inoltre di individuare persone che hanno un potenziale (cfr. anche capitolo «Diversità, equità e inclusione», ➔ pag. 58).

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 infruttiferi. Il fondo cofinanzia anche vacanze Reka in Svizzera, offerta che si rivolge in particolare a collaboratrici e collaboratori con famiglia in condizioni finanziarie modeste, e nel 2024 ha versato contributi di assistenza a fondo perduto e concesso prestiti, rispettivamente a circa 220 e 50 persone, per un totale di quasi 783'000 e 625'000 franchi.

La Posta mira a fornire alle collaboratrici e ai collaboratori che ne hanno bisogno una migliore assistenza in materia di conciliabilità tra lavoro e assistenza ai familiari e insieme al Fondo del Personale Posta nel 2024 ha condotto un sondaggio online tra il suo personale. La maggior parte delle persone che vi hanno partecipato ha dichiarato che l'impegno derivante dall'assistenza ai familiari ha un impatto sul loro condizione psico-fisica e sul loro rendimento sul lavoro, motivo per cui l'azienda sta sviluppando apposite misure.

Diversità, equità e inclusione

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 405 Modalità di gestione in riferimento a Diversità e pari opportunità 2016

GRI 406 Modalità di gestione in riferimento a Non discriminazione 2016

GRI 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate

➔ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Con una cultura aziendale inclusiva tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori possono sfruttare appieno il loro potenziale.

Rispettando i chiari obiettivi in materia di diversità, equità e inclusione che la Confederazione le impone di soddisfare in qualità di azienda parastatale, la Posta adempie alla propria responsabilità sociale ed economica e assume un ruolo pionieristico. Un'azienda attiva a livello nazionale può offrire prodotti e servizi orientati alle esigenze delle persone e di alta qualità solo se la composizione del suo organico riflette adeguatamente la diversità della popolazione svizzera. Con una cultura aziendale inclusiva tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori possono sfruttare appieno il loro potenziale, il che permette di promuovere l'introduzione di innovazioni e la risoluzione di problemi, nonché di acquisire e fidelizzare il personale rafforzandone anche l'impegno.

La Posta considera la diversità, l'equità e l'inclusione in modo globale e punta a radicare questi valori a tutti i livelli dell'organizzazione. (GRI 405) Nel 2021 ha definito tre temi chiave per il gruppo: il genere, la lingua e la disabilità.



Gruppo di lavoro «Diversità e inclusione» della Direzione del gruppo

Dal 2021 la Posta persegue come obiettivo strategico la promozione della diversità linguistica e di genere nelle funzioni dirigenziali e di quadro. A tal fine ha istituito il gruppo di lavoro «Diversità e inclusione» che, formato da tre membri della Direzione del gruppo, si impegna ai massimi livelli a favore della diversità e dell'inclusione, definisce obiettivi e KPI, avvia misure adeguate e fornisce consulenza a diverse figure all'interno dell'azienda.

La Posta prevede per tutte le offerte d'impiego relative a posizioni di quadro la possibilità di lavorare a tempo parziale e in top sharing o job sharing.

Donne in posizioni dirigenziali e con funzioni di quadro

La Posta vuole aumentare la percentuale di donne che ricoprono posizioni dirigenziali e di quadro al fine di promuovere la diversità di genere. Per riuscirci, l'azienda fa leva soprattutto sul processo di reclutamento e ha implementato misure mirate: in questo contesto, ad esempio, nei bandi di concorso viene rispettata la parità linguistica e usato un linguaggio inclusivo e tutte le posizioni dirigenziali messe a concorso prevedono la possibilità di optare per un grado di occupazione compreso tra il 70 e il 100% e forme di lavoro come il top sharing o il job sharing. Oltre al continuo rafforzamento della trasparenza salariale (cfr. capitolo «Reclutamento e fidelizzazione del personale», → pag. 53), nel processo di reclutamento si presta attenzione a un rapporto equilibrato tra i sessi e, in caso di un numero esiguo di candidate, attraverso «Active Sourcing» si ricercano attivamente e in modo mirato talenti di sesso femminile (mandati di diversità). Il personale addetto al reclutamento sensibilizza inoltre le persone che svolgono il ruolo di responsabile sull'importanza di questo tema. La Posta promuove attivamente l'aumento della percentuale femminile in posizioni dirigenziali e di quadri anche in altri processi HR. I programmi di sviluppo forniscono alle donne strumenti per avanzare nella loro carriera, mentre le misure di retention mirano a ridurre la fluttuazione (ad es. la rete interna «women@post», condizioni di lavoro interessanti e congedo maternità prolungato). La Posta è membro di diverse reti esterne finalizzate alla condivisione delle conoscenze ottenute con le misure adottate e a una maggiore promozione delle donne nell'economia svizzera. Nel 2024 è riuscita ad aumentare leggermente la percentuale femminile tra i quadri, con una quota che per la prima volta si è attestata al di sopra del 25% tra i quadri superiori e intorno al 23% tra quelli medi e inferiori. Anche all'interno del gruppo «CO e responsabili CCL» la percentuale di donne è salita al 23%. Inoltre, il 15% delle collaboratrici e dei collaboratori che ricoprono funzioni apicali lavora a tempo parziale e in 106 casi dirige team in codirezione. (GRI 405-1)

Essendo molto diverse tra loro, le singole unità della Posta promuovono la presenza di donne che ricoprono funzioni dirigenziali e di quadro mediante misure specifiche e distinte. L'alta percentuale di uomini in ambiti come la logistica, i trasporti e l'IT rende la ricerca di candidate idonee particolarmente difficile nei settori più tecnici, nei quali quindi si adottano misure di reclutamento e sviluppo mirate. Nel 2024 sono stati organizzati ad esempio eventi di networking per le donne impiegate nella logistica e presso AutoPostale.

Diversità, equità e inclusione

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Personale					
Personale Svizzera (senza persone in formazione)	2-7	persone			
donne	2-7	%	42,0	41,3	40,7
uomini	2-7	%	58,0	58,7	59,3
Rapporto d'impiego					
Personale a tempo pieno	2-7	persone	23'142	23'212	23'480
Personale a tempo parziale	2-7	persone	17'794	17'123	16'343
in posizioni dirigenziali		%	13,9	14,6	15,3
Diversità					
Duo di gestione, che condividono la responsabilità direttiva		numero	68	93	106
Donne in posizioni dirigenziali					
nei quadri superiori		%	22,6	24,2	25,4
nei quadri medi/inferiori		%	21,8	22,3	22,9
CO e responsabili CCL		%	21,9	22,5	23,1
Forbice salariale¹					
Forbice salariale (rapporto di retribuzione annuale)	2-21	fattore	9,35	9,39	9,11

¹ Restatement dei valori 2022/2023 in considerazione della componente salariale variabile del salario massimo percepito nell'anno in esame (anziché nell'anno di versamento)

➕ Ulteriori cifre da pag. 81

Misurazione della parità salariale: la Posta si situa al di sotto della soglia di tolleranza ammessa dalla Confederazione.

Promozione della parità salariale

Per garantire la parità salariale tra donne e uomini e una politica salariale trasparente, la Posta svolge ogni anno apposite misurazioni basate sui dati retributivi. L'azienda si situa in tutte le unità al di sotto della soglia di tolleranza del 5% ammessa dalla Confederazione (vale a dire che non vi è alcuna discriminazione salariale) e per colmare il più possibile il divario retributivo non giustificabile si avvale di un sistema salariale chiaro e trasparente. (GRI 405-2)

Diversità linguistica

L'obiettivo della Posta di raggiungere una percentuale di persone di lingua francese, italiana o romancia pari al 20% tra coloro che occupano posizioni dirigenziali e di quadro entro 2024 è reso possibile dal radicamento regionale dell'azienda, sebbene tra i quadri superiori vi sia ancora margine di miglioramento. Per questo, nel processo di reclutamento vengono utilizzate short list contenenti requisiti equilibrati tra le varie lingue nazionali e per i quadri assunti dall'esterno è richiesta la conoscenza di livello B2 di almeno una seconda lingua nazionale. Lo stesso requisito vale anche per le persone che svolgono il ruolo di responsabile assunte o promosse internamente. Per consolidare le conoscenze in questo ambito, la Posta propone altresì appositi corsi di lingua.

Diversità, equità e inclusione

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Lingua di comunicazione					
tedesco		%	76,3	76,4	75,9
francese		%	18,8	18,7	19,2
italiano		%	4,9	4,9	4,9

+ Ulteriori cifre da pag. 81

La rete MOSAICO e l'iniziativa Romancino nascono per permettere al personale della Posta di dar vita a uno scambio linguistico e culturale. La prima propone tandem linguistici gratuiti e caffè linguistici periodici, mentre la seconda consiste in una comunità culturale attiva nella sede principale che riunisce collaboratrici e collaboratori delle regioni francofone e italofone.

Persone con disabilità

Dal 2020 fino a fine 2024 la Posta ha partecipato 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, ad esempio a livello di perfezionamento e promozione del personale. I risultati ottenuti finora dimostrano che, per quanto in termini di inclusività il clima di lavoro alla Posta sia generalmente positivo, il personale con disabilità psichica non si sente ancora perfettamente integrato. Le misure di promozione dell'inclusione vengono pertanto costantemente rafforzate.

Dato il numero ancora insufficiente di offerte sul mercato del lavoro generale destinate a persone con disabilità, questa categoria, che necessita di un impiego adeguato alla specifica condizione, non vi ha facilmente accesso. Dal 2022 l'unità RetePostale offre quindi a individui attivi nel mercato del lavoro complementare la possibilità di partecipare a quello regolare. Per il periodo strategico 2025-2028 è stato concordato con le parti sociali che fino a 200 persone con disabilità potranno approfittare di questa opportunità. Il tutto nel quadro di un'offerta di inclusione che va a completare il modello della Posta per l'integrazione e l'inclusione di questa categoria di persone aggiungendosi ai due pilastri già in vigore, di cui il primo punta al reinserimento di collaboratrici e collaboratori esistenti con disabilità temporanee o permanenti, e il secondo mira all'inclusione di lavoratrici e lavoratori provenienti dal mercato del lavoro generale esterno 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 un impiego.

RetePostale offre a persone attive nel mercato del lavoro complementare la possibilità di partecipare a quello regolare.

La Posta non tollera alcun tipo di discriminazione.

Assenza di discriminazione

La Posta si impegna con convinzione per l'abbattimento di ostacoli strutturali e organizzativi e la creazione di un clima di lavoro inclusivo e, per questo, non tollera alcun tipo di discriminazione. Parte integrante della politica del personale e dei contratti collettivi di lavoro, l'assenza di discriminazione è vincolante per tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori. **GRI 406** Dal 2024 le persone che svolgono il ruolo di responsabile vengono sensibilizzate sull'argomento con un modulo di e-learning obbligatorio sulla «Tutela dell'integrità personale», mentre dal 2023 viene organizzato un corso dedicato al tema «Interazione rispettosa» destinato a formatrici e formatori 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 **GRI 406-1** (cfr. anche capitolo «Salute, sicurezza e benessere del personale», a ➔ pag. 55).

La Posta organizza regolarmente formazioni specifiche per responsabili, personale, persone in formazione 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.

Il centro di segnalazione anonima e confidenziale PostaCoraggio e l'ufficio specializzato Compliance sono a disposizione di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori che desiderano denunciare comportamenti scorretti messi in atto sul posto di lavoro, indipendentemente dal fatto che siano basati in Svizzera o all'estero (cfr. paragrafo «Etica aziendale, integrità e compliance», ➔ pag. 22).

Formazione e sviluppo del personale

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 404 Modalità di gestione in riferimento a Formazione e istruzione 2016

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

➔ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Per assicurarsi le risorse e competenze la Posta investe in modo mirato nello sviluppo del suo organico.

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. Motivo per cui la Posta investe in modo mirato nello sviluppo del suo organico per assicurarsi le risorse e competenze di cui avrà bisogno negli anni avvenire.

La Posta soddisfa gli obiettivi fissati per lei dalla Confederazione anche ottenendo la fiducia delle sue collaboratrici e dei suoi collaboratori con il suo stile gestionale, il suo sviluppo del personale e la sua comunicazione, nonché offrendo formazioni professionali di base al passo coi tempi e promuovendo l'impiegabilità dell'organico sul mercato tramite misure durature di formazione e perfezionamento. **GRI 404**

Oltre alla formazione di apprendiste e apprendisti e alla promozione di possibilità di apprendimento e sviluppo, nel 2024 la Posta ha portato avanti in modo particolare temi strategici specifici, tra cui la diversità linguistica e le competenze digitali, in virtù soprattutto degli sviluppi nel settore dell'intelligenza artificiale. **GRI 203-2**

La Posta ha partecipato con 7,5 milioni di franchi a misure di perfezionamento.

Formazioni e perfezionamenti interni ed esterni

Nel 2024 il personale della Posta ha seguito perfezionamenti esterni per un volume complessivo di circa 9,3 milioni di franchi, a cui l'azienda ha partecipato stanziando circa 7,5 milioni. La Posta ha inoltre investito in misure di sviluppo interne nell'ambito di progetti, formazioni sui prodotti, introduzione di nuovi tool e nuove offerte di apprendimento interne nonché iniziative di sviluppo per team e quadri.

Formazione e sviluppo del personale

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Corsi di perfezionamento					
Perfezionamenti esterni		mIn di CHF	9,0	9,2	9,3
partecipazione ai costi da parte della Posta		mIn di CHF	7,0	7,4	7,5

+ Ulteriori cifre da pag. 81

Più del 60% delle apprendiste e degli apprendisti prosegue la carriera professionale alla Posta.

Formazione professionale

Quale terza azienda di formazione più grande della Svizzera, nel 2024 la Posta ha formato circa 1900 apprendiste e apprendisti in 19 diverse professioni, concentrandosi soprattutto sul settore della logistica, del commercio al dettaglio, delle impiegate e degli impiegati di commercio e dell'informatica. Ogni anno sono circa 750 le ragazze e i ragazzi che iniziano un apprendistato alla Posta. In una prima fase questi ultimi vengono invitati a partecipare a una settimana introduttiva (Jump-in) per conoscere insieme l'azienda. Nel 2024 il 97% delle persone in formazione ha superato l'esame di fine tirocinio e più del 60% di questi giovani ben preparati proseguirà il suo percorso professionale alla Posta. Con la formazione di apprendiste e apprendisti, l'azienda contrasta la carenza di personale qualificato e risparmia sui costi di reclutamento e assunzione di nuovi membri del personale.

Formazione e sviluppo del personale

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Tirocinio professionale					
Personale in formazione in Svizzera		persone	1'839	1'844	1'887
Percentuale di esami di fine tirocinio conclusi		%	97,0	97,0	97,0
Percentuale di continuazione dell'impiego		%	65,0	60,0	65,0

+ Ulteriori cifre da pag. 81

La Posta ha testato diverse possibilità per offrire a giovani con disabilità fisiche o psichiche l'opportunità di svolgere una formazione professionale al suo interno. Lavorando in stretta collaborazione con gli uffici AI, la Posta ha condotto un progetto pilota che copriva l'intero processo: dalla messa a concorso all'assunzione, passando per il tirocinio formativo. La formazione di apprendiste e apprendisti con disabilità viene proposta sistematicamente dall'azienda e nell'anno in esame ha coinvolto 19 persone.

Competenze digitali

Convinta che le tecnologie digitali acquisiranno sempre maggiore importanza, la Posta investe nello sviluppo delle relative competenze e nell'introduzione di nuovi tool, tra cui ad esempio Microsoft Copilot, creando nuove opportunità, semplificando la quotidianità lavorativa del personale e migliorando quindi in termini di produttività e accessibilità. Così facendo, l'azienda mira a lungo termine a sviluppare le competenze digitali delle collaboratrici e dei collaboratori in un contesto adattato alle rispettive situazioni professionali e a proporre un'offerta di apprendimento specifica. [GRI 404-2](#)

La Posta investe nelle competenze digitali del personale.

La Posta ha introdotto nuove offerte pensate per lo sviluppo personale delle sue collaboratrici e dei suoi collaboratori, come ad esempio il programma Data Literacy, che comprende diversi training online sulla gestione dei dati, la digitalizzazione e l'intelligenza artificiale. L'azienda offre assistenza nell'uso di nuove tecnologie, come i tool di IA generativa, e promuove il consolidamento delle competenze nell'ambito del prompt engineering e mediante learning community. I membri del personale hanno inoltre accesso a diversi programmi di formazioni interni: il programma Digital Champion, ad esempio, permette di acquisire competenze tecnologiche e digitali e dalla sua introduzione è già stato seguito da più di 500 persone, mentre il programma Citizen Development, a cui nel 2024 hanno partecipato 140 persone, consente ai membri del personale senza competenze di programmazione di imparare ad automatizzare e ottimizzare i processi aziendali in modo autonomo. Completano l'offerta corsi relativi al posto di lavoro digitale e formazioni sulla traduzione assistita dall'IA certificati.

Prima di introdurre nuovi strumenti digitali in maniera generalizzata, la Posta forma il proprio personale adottando apposite misure.

La Posta vuole dotare tutto il personale di un collegamento digitale con l'azienda.

Nel 2021 la Direzione del gruppo ha deciso di fornire a tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori un collegamento digitale con la Posta. Da quel momento la digitalizzazione nell'esercizio è stata portata avanti in maniera costante e nel 2024 è stata segnata una tappa fondamentale: ora i membri del personale addetti al recapito possono infatti accedere a intranet e Microsoft Teams, sfruttare le offerte per il personale tramite l'apposita app e ordinare indumenti da lavoro direttamente dal loro scanner manuale (smartphone NEMO). In futuro a essere disponibili in formato digitale saranno anche le offerte HR destinate al personale dell'esercizio e come prossima tappa la Posta intende dotare di smartphone NEMO più gruppi di collaboratrici e collaboratori che lavorano nella spartizione. L'azienda sta inoltre testando l'accesso digitale per il personale addetto alle pulizie di manutenzione e straordinarie e prevede di attivarlo a livello nazionale nel 2025.

La Posta ha contribuito alla creazione del nuovo apprendistato per sviluppatrice/sviluppatore business digitale, che prepara giovani talenti ad analizzare processi aziendali e dati per sviluppare soluzioni digitali. Attualmente la Posta conta 20 persone in formazioni in questo settore professionale, di cui le prime hanno iniziato il loro percorso nel 2023.

Promozione delle lingue

La Posta promuove la diversità linguistica con svariate misure.

La Posta promuove la diversità linguistica con offerte individuali. In questo contesto collabora con rinomati enti esperti del settore per proporre formazioni che spaziano dai classici corsi di lingua in presenza a percorsi flessibili da svolgere comodamente online, fino a soggiorni linguistici in Svizzera e all'estero a prezzi agevolati. Oltre all'offerta di un partner esterno che organizza corsi in presenza, online e di gruppo, ora il personale ha a disposizione anche un'app per l'apprendimento linguistico in cui poter scegliere tra diversi formati e svariate lingue. Con queste soluzioni, proposte a prezzi vantaggiosi, la Posta risponde alle esigenze di apprendimento specifiche di ogni collaboratrici e collaboratore.

La Posta offre alle persone in formazione e ai membri del personale la possibilità di un cambiamento d'impiego temporaneo da svolgere in una regione linguistica della Svizzera diversa dalla propria. Per promuovere la diversità linguistica nell'ambito della formazione, la Posta collabora con Movetia, l'agenzia nazionale per la promozione degli scambi e della mobilità, permettendo di svolgere stage aziendali della durata di diverse settimane o diversi mesi in una regione linguistica diversa, come hanno fatto nel 2024 un totale di 18 persone in formazione (cfr. capitolo «Diversità, equità e inclusione», ➔ pag. 58).

Promozione della cultura dell'apprendimento e dello sviluppo

La Posta investe anche nella cultura dell'apprendimento e dello sviluppo e in questo contesto dal 2024 ha rafforzato, ad esempio, il ruolo delle professionalità nell'apprendimento attraverso l'offerta «Learn-Lab» e la relativa Learning Community. Si tratta di persone che, ricoprendo funzioni centralizzate e decentralizzate, lavorano alla configurazione delle offerte didattiche aziendali. La Posta ha altresì nominato e formato più di 100 content manager di Viva Learning, abilitati a caricare contenuti sulla nuova piattaforma didattica Viva Learning e creare percorsi didattici. Grazie a misure come queste l'azienda continua a promuovere la professionalizzazione e accelerare l'apprendimento.

Nell'ambito del progetto «Apprendimento di domani» diverse unità operative e di funzione hanno inoltre beneficiato di uno stretto accompagnamento in relazione alla loro cultura dell'apprendimento. RetePostale ha ad esempio attuato diverse misure a favore di un impiego più efficiente del tempo per lo studio e del miglioramento delle competenze di apprendimento. In questo contesto i membri del personale hanno a disposizione delle ore dedicate allo studio che possono impiegare a loro piacimento per progetti didattici e tramite un test di autovalutazione possono esprimere un giudizio sulle loro competenze di apprendimento e ricevere consigli ad hoc per migliorare.

I colloqui con le collaboratrici e i collaboratori (DIALOGO) rappresentano in tutto il gruppo l'occasione per sottolineare l'importanza degli obiettivi di sviluppo, oltre al rendimento individuale. Le persone che svolgono il ruolo di responsabile vengono supportati attraverso un nuovo percorso didattico relativo a DIALOGO nonché workshop e webinar sul tema della cultura dell'apprendimento e dello sviluppo.

Dialogo con il personale e le sue rappresentanze

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 2-30 Accordi di contrattazione collettiva

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

GRI 402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi

GRI 407 Modalità di gestione in riferimento a Contrattazione collettiva 2016

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

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Dialogo con il personale

Per coltivare il dialogo diretto con il suo personale la Posta utilizza vari canali, tra cui il sondaggio del personale e altri rilevamenti, formazioni interne, hotline e uffici di comunicazione o piattaforme come «StayFit» (cfr. capitolo «Salute, sicurezza e benessere del personale», → pag. 55).

Sondaggio del personale: una volta l'anno viene somministrato un questionario approfondito.

La Posta attribuisce molta importanza ai riscontri delle sue collaboratrici e dei suoi collaboratori. Ogni anno l'azienda conduce infatti un sondaggio del personale completo i cui risultati vengono discussi a livello direttivo e di team, desumendo all'occorrenza le misure da adottare e verificare con i valori dell'edizione successiva. Anche nell'anno in esame gli elevati valori ottenuti hanno dimostrato che il personale è soddisfatto del suo datore di lavoro. La Posta conduce colloqui su rendimento e sviluppo attraverso il processo DIALOGO, che nel 2024 è stato portato a termine da circa il 95% del personale. GRI 404-3 Questo processo non è invece previsto né per le persone in formazione (per le quali viene adottato un apposito piano di apprendimento) né per l'organico delle società del gruppo.

Per un maggiore coinvolgimento delle nuove generazioni è stato creato un Junior Advisory Board.

Promozione di reti interne

Le reti interne su temi specifici, come la diversità culturale e linguistica, i membri del personale più giovani, le tematiche LGBTQIA+, la sostenibilità o le questioni di genere sono a disposizione delle collaboratrici e dei collaboratori per fini di networking. Da queste reti possono nascere delle proposte relative al livello dirigenziale o per lo sviluppo di determinati prodotti. Le tematiche relative alla sostenibilità vengono pubblicate regolarmente sui canali di comunicazione interni (ad es. comunicazione diretta con i quadri, news del gruppo e delle unità, pubblicazioni interne). A completamento della rete Young Voice, nel 2024 la Posta ha istituito un Junior Advisory Board (JAB) su iniziativa dei membri del personale più giovani.

Dialogo con le commissioni del personale

Conformemente a quanto sancito dalla Legge federale sulla partecipazione 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. [GRI 407](#) Ad AutoPostale SA si applica inoltre ogni più ampio diritto di partecipazione previsto dalla Legge sulla durata del lavoro. [GRI 407-1](#) La Posta emana disposizioni per la costituzione iniziale di commissioni del personale e per le elezioni di rinnovo (ciclo 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. [GRI 402](#)

In caso di cambiamenti operativi programmati, l'informazione tempestiva ed esaustiva del personale e delle sue rappresentanze viene garantita di principio dal CCL e dalle basi legali vigenti (ad es. Legge sulla partecipazione). Il termine di consultazione previsto è di almeno 14 giorni. [GRI 402-1](#)



Prima conferenza nazionale delle commissioni del personale di AutoPostale

A marzo 2024, in occasione della prima conferenza nazionale delle commissioni del personale (CoPe), si sono incontrati oltre 140 membri delle diverse CoPe di AutoPostale, responsabili di temi rilevanti sotto il profilo operativo che hanno un impatto diretto sul personale, come la pianificazione del servizio, la progettazione delle sale pause, la sicurezza sul lavoro ecc.

Da anni la Posta si adopera per un partenariato sociale solido.

Partenariato sociale

Tra i maggiori datori di lavoro della Svizzera, la Posta porta avanti da anni una collaborazione consolidata con i sindacati syndicom e transfair. Con i suoi 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), questa cooperazione promuove un buon livello di conciliabilità tra famiglia, lavoro e tempo libero e garantisce al personale condizioni d'impiego all'avanguardia.

Dialogo con il personale e i sindacati

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Contratti collettivi di lavoro					
Assunzione in base al CCL Posta		%	81,0	80,3	83,8

+ Ulteriori cifre da pag. 81

Per la maggior parte del personale le condizioni d'impiego sono disciplinate nei contratti collettivi di lavoro.

I contratti collettivi di lavoro 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 2024 a costituire il fulcro di questo partenariato sociale sono stati i sette contratti collettivi di lavoro aziendali (CCL aziendali) riportati di seguito e il seguente contratto collettivo di lavoro mantello (CCL mantello) che disciplina i diritti e i doveri delle parti contraenti: [GRI 2-30](#)

- 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 (Schweiz) 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 Presto (recapito mattutino)
- CCL aziendale notime (Schweiz) AG

e due piani sociali che seguono:

- 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

Il personale occupato a tempo pieno e quello a tempo parziale ricevono le stesse prestazioni aziendali (ad es. lo stesso numero di giorni di vacanza). Le collaboratrici e i collaboratori con salario a ore (con un grado di occupazione fino a un massimo del 20% nel campo di applicazione del CCL Posta CH e un massimo del 30% presso AutoPostale SA) non sono soggetti a nessun piano sociale e non hanno diritto a fringe benefit. [GRI 401-2](#)

A seguito della rinegoziazione dei CCL aziendali Posta CH e PostFinance SA e del CCL mantello avvenuta nel 2024, verranno introdotte le seguenti principali novità: a partire dal 2025 i nuovi CCL aziendali prevedono tra le altre cose indennità più elevate per gli interventi serali, notturni, domenicali e di picchetto, un aumento della somma corrisposta per i premi fedeltà e una nuova regolamentazione dei giorni festivi. Le parti sociali hanno inoltre stabilito che in futuro, nell'ambito delle misure salariali negoziate a cadenza annuale, una percentuale pari allo 0,4% del monte salari verrà messa a disposizione per adeguamenti strutturali delle retribuzioni. Le novità frutto della rinegoziazione dei CCL permettono di mantenere le condizioni d'impiego offerte dalla Posta e da PostFinance a un ottimo livello. I nuovi contratti collettivi di lavoro sono entrati in vigore il 1° gennaio 2025.

Le trattative per un nuovo CCL aziendale PostLogistics SA si sono concluse nella primavera 2024 e il nuovo contratto ha acquisito validità dal 1° gennaio 2025.

Presto Presse-Vertriebs AG e le sue parti sociali hanno concordato un nuovo CCL per il recapito mattutino che, entrato in vigore il 1° luglio 2024, permette al personale di beneficiare di un graduale aumento dei salari minimi e di una maggiore sicurezza in materia di condizioni d'impiego.

Nel 2024 le parti sociali della Posta hanno negoziato anche un nuovo piano sociale CCL Posta che, entrato in vigore il 1° gennaio 2025, sarà valido almeno fino alla fine del 2027.

Nell'inverno 2024 le parti sociali hanno avviato le trattative per un nuovo CCL aziendale AutoPostale SA, che presumibilmente troverà applicazione a partire dal 1° gennaio 2026.



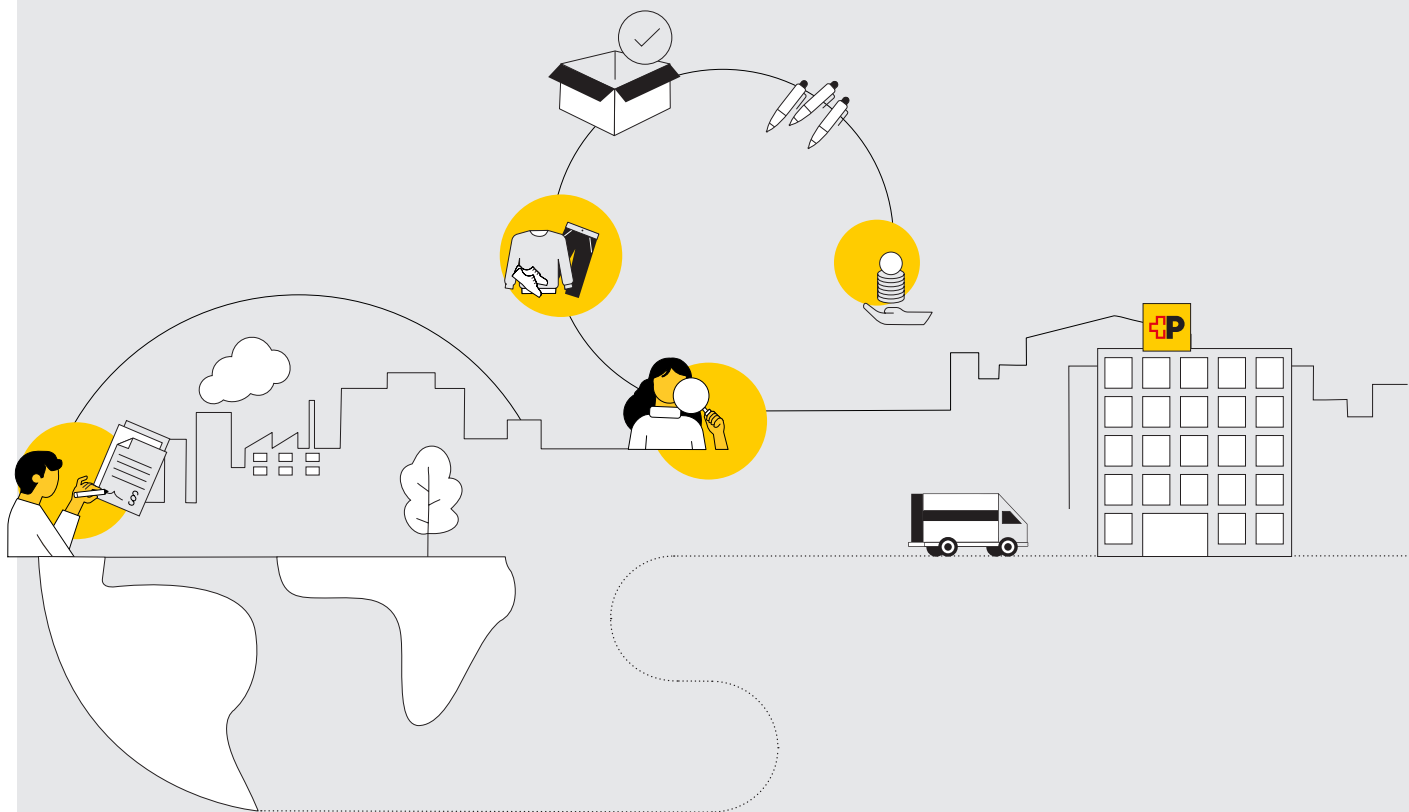
Misure salariali 2024 per il personale

In veste di datore di lavoro, per la Posta è importante offrire condizioni di lavoro eque e interessanti e, in particolare, rafforzare il potere d'acquisto dei membri del personale che si collocano nelle fasce di reddito più basse. In seguito a trattative, la Posta e i sindacati syndicom e transfair hanno trovato un accordo sulle misure salariali relative al 2024, stabilendo che l'1,7% del monte salari legittimo fosse a disposizione delle misure salariali per i circa 28'300 membri del personale inquadrati nel CCL di Posta CH e di PostFinance SA. Anche il salario minimo e le fasce salariali sono stati aumentati.

Catena di fornitura

Responsabilità negli acquisti

70



Gennaio 2021
Entrata in vigore del **nuovo diritto in materia di acquisti**: la **sostenibilità** diventa un **criterio importante**.

Aprile 2021
Vengono sviluppati **criteri di sostenibilità** per gli **acquisti pubblici**.

Luglio 2021
Per la settima volta la **Fair Wear Foundation** insignisce la Posta dello status di **«Leader»**.

Gennaio 2022
Entra in vigore la nuova **Ordinanza sugli obblighi di diligenza e trasparenza** in relazione a minerali e metalli originari di zone di conflitto e al lavoro minorile (ODiT).

Luglio 2022
Viene creato il **centro di competenza «Acquisti responsabili»**.

Settembre 2022
Avvio del **progetto «Acquisti responsabili»**.

Veicoli per le consegne, abbigliamento, carta o penne a sfera: ogni anno la Posta acquista merci, servizi e prestazioni di costruzione per quasi 3 miliardi di franchi da fornitori che operano in più di 200 settori e in 40 Paesi.

Il «Codice di condotta per i fornitori ai fini dell’attuazione di acquisti responsabili» costituisce la base della collaborazione con questi attori che, accettandolo, si impegnano tra le altre cose a rispettare i diritti umani, vietare il lavoro minorile, corrispondere salari equi e tutelare l’ambiente e il clima lungo la catena di fornitura.

Art. 964b e art. 964j-I del Codice delle obbligazioni

In conformità alle disposizioni di cui all’art. 964b e all’art. 964j-I CO, questo capitolo tratta i seguenti temi: aspetti ambientali e sociali, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione e obblighi di diligenza nella catena di fornitura.

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Marzo 2023

Viene introdotto un sistema di gestione per la verifica del rispetto degli obblighi di diligenza in materia di diritti umani e questioni ambientali presso i fornitori.

Settembre 2023

L’offerta del centro di segnalazione PostCourage viene estesa alle persone coinvolte nelle catene di fornitura e ad altri gruppi d’interesse.

Giugno 2024

Sponsoring e partecipazione al primo «Sustainable Procurement Day».

Dicembre 2024

La sostenibilità viene integrata nei processi di acquisto.

Maggio 2023

Viene introdotta una ponderazione obbligatoria dei criteri di sostenibilità pari al 15% per gli acquisti di valore superiore a 150’000 franchi.

Dicembre 2023

Viene introdotta una versione ampliata del Codice di condotta per i fornitori ai fini dell’attuazione di acquisti responsabili.

Novembre 2024

Avvio del programma di misurazione della performance di sostenibilità dei fornitori.

Responsabilità negli acquisti

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 204 Modalità di gestione in riferimento a Pratiche di approvvigionamento 2016
- GRI 308 Modalità di gestione in riferimento a Valutazione ambientale dei fornitori 2016
- GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese
- GRI 401 Modalità di gestione in riferimento a Occupazione 2016
- GRI 407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio
- GRI 408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile
- GRI 414 Modalità di gestione in riferimento a Valutazione sociale dei fornitori 2016
- GRI 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali
- GRI 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese

➔ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Entro il 2030 le emissioni di gas a effetto serra generate lungo le catene di fornitura dovranno essere ridotte del 25%.

Ogni anno la Posta acquista dai suoi fornitori merci, servizi e prestazioni di costruzione per quasi 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, oltre a impegnarsi per catene di fornitura eque e selezionare fornitori socialmente responsabili che perseguono chiari obiettivi di riduzione dei gas serra, la Posta si è prefissata un preciso obiettivo strategico: ridurre le emissioni di gas a effetto serra lungo le catene di fornitura del 25% entro il 2030 e del 90% entro il 2040, prendendo come anno di riferimento il 2021.

Gestione del rischio nella catena di fornitura

La Posta considera i propri fornitori come partner e co-fattori di un futuro sostenibile. Il Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili costituisce una base importante per la collaborazione con questi attori che, accettandolo, si impegnano tra le altre cose a rispettare i diritti umani, corrispondere salari equi, vietare il lavoro minorile e tutelare l'ambiente e il clima lungo le catene di fornitura. (GRI 204, 401) Il codice si basa su normative vigenti in Svizzera e all'estero, tra cui gli standard dell'OIL per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori e i principi guida su imprese e diritti umani delle Nazioni Unite. (GRI 407-1) Le modalità di pagamento sono disciplinate nelle condizioni generali e specificate nei contratti con i fornitori. In caso di fatturazione conforme, i pagamenti vengono effettuati entro il termine concordato.

Per garantire il rispetto del Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili la Posta si avvale di un sistema di gestione basato sulla Guida dell'OCSE sul dovere di diligenza per la condotta d'impresa responsabile. Nell'ambito del ciclo di gestione, l'azienda svolge annualmente una valutazione del rischio in materia di diritti umani e aspetti ambientali. (GRI 414, 308) In questo contesto, nel 2024 ha esaminato 8340 fornitori sotto il profilo dei rischi etici, sociali ed ecologici utilizzando un'apposita piattaforma di rating esterna. (GRI 414-1, 308-2)

Dall'analisi è emerso che i fornitori esaminati operano in più di 200 settori e in 40 Paesi. Rispetto al totale degli 8340 partner analizzati, 20 vengono considerati ad alto rischio a causa del loro settore di attività, della loro sede e dei fattori di rischio oggetto di valutazione, quali ambiente, diritti umani e del lavoro, etica e acquisti sostenibili. (GRI 414-2, 308-2) Di questi, 14 sono fornitori di capi d'abbigliamento che vengono verificati anche dalla Fair Wear Foundation (FWF) e per i quali la Posta può escludere rischi specifici del settore, e sei sono fornitori di altre categorie merceologiche che vengono progressivamente sensibilizzati nell'ambito della gestione dei fornitori e per i quali sono in atto misure volte a una minimizzazione congiunta dei rischi.

I fornitori che in virtù del Paese di produzione presentano un potenziale rischio in termini di lavoro minorile sono stati esaminati dalla Posta in modo specifico e in particolare ai sensi delle disposizioni contenute nell'Ordinanza sugli obblighi di diligenza e trasparenza in relazione a minerali e metalli originari di zone di conflitto e al lavoro minorile (ODiT). Dai risultati di questa verifica non sussistono sospetti fondati di lavoro minorile. I fornitori analizzati presentano infatti un rating positivo in base alla piattaforma di valutazione EcoVadis, forniscono prove adeguate od operano in settori in cui può essere escluso il rischio di lavoro minorile. (GRI 408-1)

Gestione delle categorie merceologiche a rischio

I potenziali rischi legati al rispetto dei diritti umani sono spesso da ricercare a monte della catena di fornitura. Per la categoria merceologica a rischio dell'abbigliamento la Posta conosce le aziende e i relativi fornitori secondari che, operando tutti nell'Unione europea, producono gli indumenti da lavoro destinati alle sue collaboratrici e ai suoi collaboratori. In virtù della sua pluriennale collaborazione con la Fair Wear Foundation, l'azienda può escludere alcuni rischi specifici del comparto, quali ad esempio una retribuzione iniqua, il lavoro minorile e forzato e la schiavitù.

Per altre categorie merceologiche, come quella delle borse e di altri accessori d'abbigliamento, la Posta non è ancora a questo punto. Pertanto, al fine di continuare a minimizzare i rischi legati all'ambiente e ai diritti umani, da qui al 2030 l'azienda mira ad aumentare notevolmente il livello di trasparenza a monte della catena di fornitura. Se da un lato ciò garantirà un'analisi più approfondita, dall'altro comporterà presumibilmente l'individuazione di un numero maggiore di fornitori ad alto rischio.

Criteri di sostenibilità vincolanti negli acquisti

Nella scelta dei fornitori la Posta tiene conto di aspetti ecologici e sociali.

Dal 2023 la Posta prevede criteri di sostenibilità vincolanti e con una ponderazione pari ad almeno il 15% per tutti gli acquisti a partire da 150'000 franchi. In tal senso, oltre a criteri legati a prezzo e qualità, nel selezionare i suoi fornitori l'azienda tiene conto anche di aspetti ecologici e sociali, scegliendo partner che adottano misure e perseguono obiettivi volti a ridurre le emissioni di gas a effetto serra, dispongono di un performance rating in materia di sostenibilità o si avvalgono di sistemi di gestione della salute e della sicurezza certificati. Il personale impiegato in questo settore segue altresì regolarmente formazioni sui temi degli acquisti responsabili e dell'obbligo di diligenza in materia di diritti umani.

Centro di segnalazione PostaCoraggio

Gestito esternamente, dal 2023 il centro di segnalazione anonima PostaCoraggio è a disposizione anche di fornitori, persone coinvolte e altri gruppi d'interesse che desiderano comunicare violazioni ambientali o in materia di diritti umani osservate o sospettate nella catena di fornitura. La Posta ha informato al riguardo i propri fornitori, fornendo loro anche del materiale esplicativo sul processo di segnalazione. La facoltà di comunicare violazioni osservate o sospettate nella catena di fornitura è iscritta nel Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili, con la cui accettazione questi ultimi si impegnano a sostenere la Posta, per quanto possibile, nell'elaborazione delle segnalazioni e ad adottare misure adeguate in caso di inosservanza dei diritti umani. Per far conoscere maggiormente PostaCoraggio, la Posta informa direttamente i fornitori di categorie merceologiche che impiegano collaboratrici e collaboratori esposti a rischi maggiori. L'azienda ha inoltre inserito domande sulla conoscenza del centro di segnalazione negli audit previsti con i fornitori.

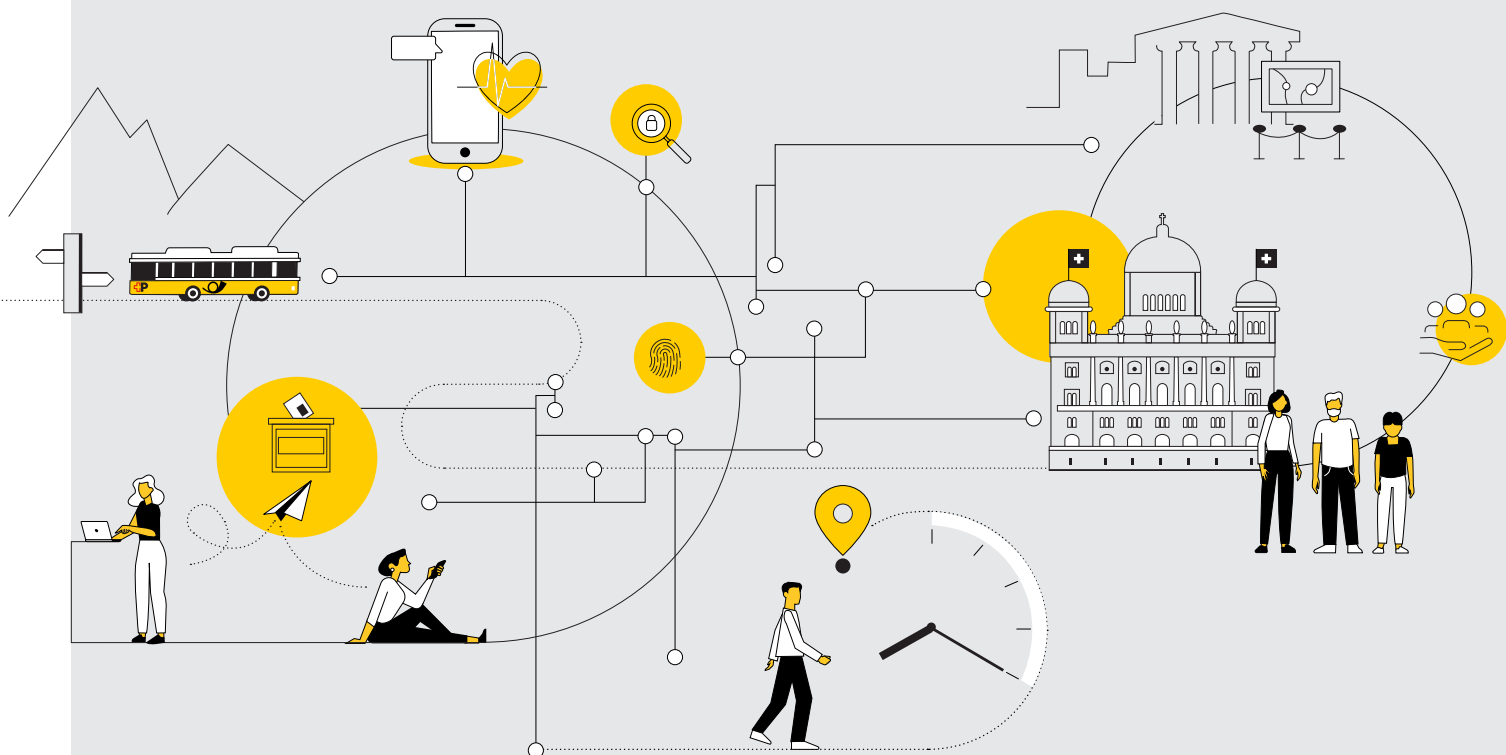


Promozione di soluzioni di economia circolare

Gli hardware IT come switch, server, computer portatili e monitor hanno un ciclo di vita compreso tra i quattro e i cinque anni, dopodiché devono generalmente essere sostituiti. Anziché smaltirli, la Posta consegna gli hardware usati a società partner certificate che ne garantiscono il ricondizionamento e il riutilizzo. Convinta che le soluzioni di economia circolare contribuiscano in maniera determinante al raggiungimento del suo ambizioso obiettivo climatico ed energetico, l'azienda collabora attivamente con partner che la aiutano a sviluppare approcci ecologici e rispettosi delle risorse. Inoltre, per radicare ancora di più i principi di economia circolare nei processi di acquisto, nel 2024 la Posta ha definito ulteriori criteri specifici per le varie categorie merceologiche e fornito ai membri del personale impiegati in questo settore appositi materiali ausiliari per la relativa attuazione.

Valore aggiunto per l'economia e la società

Garanzia dell'autonomia finanziaria	74
Servizio pubblico	76
Coinvolgimento degli stakeholder	78
Impegno sociale	80



Gennaio 2021

Sviluppo e consolidamento della logistica dei pacchi e **crecita** nella **logistica delle merci**.

Giugno 2022

Insieme contro la povertà: **partnership** ufficiale con la **Croce Rossa Svizzera (CRS)**.

Settembre 2022

Apertura della rete: i primi nuovi partner a essere presenti nelle filiali della Posta sono due assicurazioni malattia.

Gennaio 2021

Dal 2017 la Posta è **partner principale** dell'associazione **Sentieri Svizzeri** e promuove questo sport popolare con progetti dedicati.

Febbraio 2021

Adozione dell'obiettivo che prevede il **recapito a zero emissioni di CO₂** di lettere e pacchi entro il 2030.

Settembre 2022

La Posta apre un **centro di sviluppo IT** e si assicura competenze tecniche in questo settore.

La Posta assicura il recapito capillare degli invii, il traffico dei pagamenti, la presenza di una fitta rete di punti di accesso e la raggiungibilità in tutte le regioni della Svizzera. Offrendo prestazioni del servizio universale a prezzi uguali a prescindere dalla distanza, l'azienda dà un importante contributo al sostengo delle regioni rurali e alla parità delle condizioni di vita all'interno del Paese. Oltre a erogare ulteriori prestazioni di servizio pubblico nel settore dei trasporti pubblici e diversi servizi in ambito parastatale, come la cartella informatizzata del paziente e il voto elettronico, la Posta si impegna per una società variegata e solidale e patrocina progetti culturali e di beneficenza che superano le barriere linguistiche, regionali e generazionali. Come impresa di proprietà della Confederazione e in qualità di uno dei maggiori datori di lavoro della Svizzera, l'azienda conta numerosi gruppi d'interesse con i quali intrattiene un dialogo continuo.

Art. 964b del Codice delle obbligazioni

In conformità alle disposizioni di cui all'art. 964b CO, questo capitolo tratta i seguenti temi: aspetti sociali.

➔ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Ottobre 2023

Per la sesta volta consecutiva l'Unione postale universale assegna a quella svizzera il titolo di **Posta migliore del mondo**.

Giugno 2024

La PostCom, l'autorità di vigilanza del mercato postale, e l'Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM valutano con **ottimi voti** l'adempimento del **mandato di servizio universale** della Posta.

Dicembre 2024

Da **100 anni** la Posta **promuove l'attività artistica in Svizzera**.

Agosto 2023

La Posta **festeggia** i suoi **175 anni** con il personale e la popolazione.

Dicembre 2023

Insieme a una serie di partner, con l'iniziativa **2 x Natale** la Posta sostiene da più di 25 anni le persone bisognose in Svizzera.

Ottobre 2024

Nei prossimi quattro anni la Posta intende investire **100 milioni di franchi** nella sua **rete di filiali**.

Garanzia dell'autonomia finanziaria

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 201 Modalità di gestione in riferimento a Performance economiche 2016

GRI 203 Modalità di gestione in riferimento a Impatti economici indiretti 2016

GRI 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati

GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta vuole finanziare il servizio pubblico con mezzi propri anche in futuro.

La strategia «Posta di domani» è tesa a far sì che l'azienda possa operare sul lungo periodo mantenendo la propria autonomia finanziaria. A tale scopo, la Posta amplia in modo mirato le sue offerte in mercati selezionati affini al core business, riducendo così la dipendenza da mercati destinati a contrarsi. [GRI 201](#) L'azienda orienta inoltre sistematicamente le nuove offerte alle esigenze attuali e future delle persone in Svizzera e, al contempo, ottimizza i costi e definisce tariffe adeguate per il futuro. Solo così, infatti, sul lungo termine potrà mantenere la propria rilevanza ed erogare il servizio universale e il servizio pubblico ricorrendo unicamente a risorse proprie e con l'elevata qualità di sempre.

Per garantire la sua autonomia finanziaria nel tempo, la Posta persegue le quattro priorità strategiche elencate di seguito.

– Promuovere la diversificazione attraverso la crescita

Nell'ambito del suo core business la Posta opera in tre settori di attività, ovvero «comunicazione e logistica», «trasporto di persone» e «servizi finanziari». In questo contesto il suo obiettivo principale è mantenere in equilibrio il sistema Posta, e non ingrandirsi come azienda, motivo per cui si orienta sistematicamente alle esigenze attuali e future delle persone in Svizzera investendo dove c'è un potenziale a lungo termine.

– Mantenere la competitività sul mercato attraverso il pricing

La Posta garantisce che i suoi prezzi siano in linea con il mercato e in grado di coprire i costi. L'adeguamento delle tariffe di lettere, pacchi e giornali, ovvero di settori che rientrano nel mandato di servizio universale, sono soggetti a verifica da parte del Sorvegliante dei prezzi (SPR), il che garantisce misure tariffarie giustificate ed eque.

– Ottimizzare i costi attraverso misure di efficienza

La Posta deve mantenere l'efficienza dei costi per poter investire nel suo sviluppo a lungo termine. Attraverso l'impiego ottimale delle risorse e una configurazione efficace dei processi l'azienda assicura la sua competitività e un'erogazione efficiente del servizio universale, garantendo a tal fine infrastrutture performanti e processi di recapito e spartizione efficienti.

– Restare rilevante grazie all'ulteriore sviluppo del suo core business

La Posta assicura la sua rilevanza promuovendo lo sviluppo e la trasformazione del suo core business. Affinché la popolazione si avvalga ogni giorno dei prodotti e dei servizi, le prestazioni di servizio pubblico offerte devono soddisfare le aspettative e le esigenze della popolazione svizzera. La Posta configura i suoi prodotti, servizi e punti di contatto mettendo in primo piano la clientela e collegando tra loro il mondo fisico e digitale.

Solo uno sviluppo commerciale duraturo garantirà all'azienda l'autonomia finanziaria e la stabilità a lungo termine del sistema Posta nonostante una domanda in continua trasformazione. Ciò richiede investimenti mirati in modelli di business orientati al futuro (ad es. attraverso partecipazioni in altre società), in infrastrutture, servizi e competenze. Le risorse disponibili per gli investimenti sono definite dalle disposizioni strategiche della Confederazione in materia di indebitamento netto, ciò vuol dire che la Posta deve prendere decisioni ottimali con mezzi limitati. La Posta misura il rispetto e il raggiungimento dei propri obiettivi sulla base dell'EBIT più il risultato delle società associate e il valore aggiunto aziendale generato.

Garanzia dell'autonomia finanziaria

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Utile del gruppo	201-1	mln di CHF	358	323	401
Valore aggiunto aziendale	201-1	mln di CHF	-96	-215	-202
Grado di autofinanziamento degli investimenti	201-1	%	100,0	100,0	100,0

➕ Ulteriori cifre da pag. 81

Maggiori informazioni sullo sviluppo aziendale sono disponibili nel Rapporto finanziario ➔ da pag. 32.

Il modello di successo della Posta

È necessario un equilibrio tra le prestazioni del servizio universale e l'autonomia finanziaria della Posta.

L'equilibrio tra la fornitura di prestazioni afferenti al servizio universale e al servizio pubblico e il loro autofinanziamento costituiscono il modello di successo della Posta, un modello che gode del sostegno della Confederazione attraverso gli obiettivi strategici del Consiglio federale. La strategia «Posta di domani», basata su questi ultimi, nonché sulla ragion d'essere e sulla vision della Posta, mira a garantire questo equilibrio anche in futuro.

L'autonomia finanziaria è un elemento cardine della Corporate Governance della Confederazione la quale prevede che i compiti e i servizi statali commerciabili debbano essere esternalizzati, erogati perlopiù in un regime di concorrenza e dietro pagamento di un prezzo di mercato. L'autonomia finanziaria della Posta è un modello di successo teso a garantire alla popolazione svizzera un servizio universale postale unico al mondo che si sviluppa sul mercato ed è interamente finanziato senza ricorrere al denaro dei contribuenti. (GRI 203) Questo modello di successo non è affatto scontato e il suo equilibrio deve essere ricalibrato regolarmente ricorrendo a quattro leve strategiche.

- Per garantire la sostenibilità finanziaria del servizio universale e del servizio pubblico, la Posta sviluppa i suoi servizi e le sue infrastrutture basandosi sulla domanda e opera sul mercato come azienda. (GRI 203-1)
- Per assicurare la rilevanza del servizio universale, il legislatore aggiorna le disposizioni e provvede affinché tutte le persone in Svizzera possano partecipare alla vita sociale ed economica anche in un mondo digitale. (GRI 203-2)
- Allo stesso tempo, il legislatore garantisce che i requisiti di legge fissati per la Posta in materia di servizio universale siano sviluppati in linea con la domanda e rimangano pertanto finanziariamente sostenibili per l'azienda.
- Per proteggere l'ambiente, il clima e il personale, la Posta sviluppa standard di settore volti a regolamentare le condizioni di lavoro per evitare che i risvolti negativi della concorrenza ricadano su chi ha bisogno di protezione.

Servizio pubblico

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 202 Modalità di gestione in riferimento a Presenza sul mercato 2016
- GRI 202-2 Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale
- GRI 203 Modalità di gestione in riferimento a Impatti economici indiretti 2016
- GRI 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati
- GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

Valore aggiunto per la Svizzera

Con la sua struttura decentralizzata e i suoi servizi affidabili e di elevata qualità, la Posta crea un valore aggiunto unico nel suo genere per la Svizzera e la sua economia. Contando 5003 punti di accesso, l'azienda offre una rete fitta e nelle regioni periferiche permette alla popolazione di usufruire di servizi postali e del traffico dei pagamenti, nonché di collegamenti con il trasporto pubblico. Con le sue linee, AutoPostale offre prestazioni del traffico regionale viaggiatori in 23 Cantoni su 26 e rappresenta l'unico collegamento alla rete dei trasporti pubblici del Paese per 477 comuni su 1971, ovvero per più del 24% del totale. (GRI 202) Puntando a essere il motore di una Svizzera digitale e interconnessa, la Posta propone soluzioni digitali come l'app ePost, la cassetta delle lettere digitale offerta dall'azienda, e la cartella informatizzata del paziente (cfr. capitolo «Digitalizzazione e innovazione», → pag. 43). (GRI 203-1)

La Posta è un datore di lavoro importante nelle aree rurali.

Sull'intero territorio nazionale e in particolare nelle zone periferiche la Posta è un datore di lavoro importante: delle circa 45'000 persone che prestano servizio in azienda, all'incirca 16'000 lavorano in aree rurali e montane. (GRI 202-2) Le collaboratrici e i collaboratori della Posta sono in campo in tutte le regioni linguistiche, in tutti i Cantoni e in 802 comuni. (GRI 203-2)



175 anni di Posta

Il 2024 è stato l'anno di un importante anniversario: da 175 anni la Posta unisce infatti le persone, le aziende e le organizzazioni in Svizzera, mettendole anche in collegamento con l'estero. Per celebrare questo traguardo, rendere omaggio alla sua storia fatta di continui cambiamenti e favorire il sostegno del pubblico per il suo futuro, la Posta ha organizzato numerosi eventi, tra cui speciali visite guidate e giornate dedicate alle famiglie nel Museo della comunicazione di Berna, giornate delle porte aperte nelle sue filiali e nel centro di crittografia e cacce al tesoro in otto località in tutta la Svizzera. Inoltre, il 3 luglio 2024 l'emittente radiotelevisiva svizzera SRF ha trasmesso in diretta un'emissione speciale dedicata all'azienda.

Il 2024 è stato anche l'anno in cui i centri pacchi nazionali di Härkingen (SO), Dailens (VD) e Frauenfeld (TG) hanno festeggiato i 25 anni dalla loro apertura. Per l'occasione la Posta ha organizzato in ciascuna delle tre sedi delle speciali visite guidate dando la possibilità di immergersi nella logistica postale di ieri, oggi e domani.

Maggiori informazioni sull'anniversario:

→ post.ch/it/chi-siamo/ritratto/175-anni-della-posta

→ 17 anni – La Posta come motore della Svizzera moderna (PDF)

Mandato di servizio universale

La Posta versa ogni anno un dividendo alla Confederazione.

La Posta crea valore aggiunto per la Svizzera grazie soprattutto al suo mandato di servizio universale che prevede l'erogazione di servizi postali e del traffico dei pagamenti. La Posta adempie questo compito autofinanziandosi, garantendo quindi la fornitura delle sue prestazioni senza ricorrere ad aiuti statali. Al contrario, nonostante l'onere finanziario derivante dal servizio universale, negli ultimi dieci anni la Posta ha versato alla Confederazione dividendi per 1,25 miliardi di franchi. (GRI 203)

La Posta è tenuta per legge a recapitare le lettere anche nei luoghi in cui questa attività non sarebbe redditizia per i concorrenti privati. Inoltre, tutte le prestazioni del servizio postale universale devono essere erogate a prezzi fissati in modo indipendente dalla distanza: la tariffa che si paga per spedire una lettera, ad esempio, da Zurigo a Basilea o da Poschiavo a Porrentruy è difatti la stessa, anche se

nel secondo caso i costi di trasporto a carico dell'azienda sono nettamente superiori. Questo principio costituisce un presupposto fondamentale per promuovere le aree rurali e favorire la parità delle condizioni di vita, oltre a incidere positivamente sullo sviluppo regionale e sulla coesione all'interno del Paese.

Le prestazioni del servizio universale devono rispondere a determinati standard di qualità: è il caso ad esempio dei criteri di raggiungibilità previsti per i servizi postali e del traffico dei pagamenti e di quelli di puntualità in essere per lettere, pacchi e giornali. La qualità del servizio universale è disciplinata dalla legislazione postale e monitorata dalla Confederazione (UFCOM e PostCom). In questo ambito la Posta è chiamata a rispondere a requisiti elevati nel raffronto internazionale, che tuttavia è soddisfatta e in parte supera ogni anno.

Servizio pubblico

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Punti di accesso per la clientela		numero	4'968	4'963	5'003
Raggiungibilità entro 20 minuti a piedi o con i trasporti pubblici ¹					
servizi postali		%	97,2	96,7	96,7
traffico dei pagamenti		%	99,3	98,1	98,1
Qualità del recapito					
lettere della Posta A ^{2, 3}		%	97,2	97,3	97,4
pacchi Economy ^{2, 3}		%	96,9	99,6	99,6

¹ Percentuale di popolazione residente permanente

² Percentuale di invii recapitati puntualmente

³ I dati relativi al 2022 sono stati rilevati con la vecchia metodologia utilizzata fino al 2022 e non possono essere pertanto confrontati con quelli del 2023 e del 2024.

+ Ulteriori cifre da pag. 81



I primi passi verso un servizio universale moderno: il Consiglio federale propone possibili adeguamenti a partire dal 2026

Il mandato di servizio universale definisce le offerte minime che la Posta è chiamata a erogare e il relativo livello di qualità atteso, stabilendo criteri legalmente vincolanti che costituiscono la base della sua offerta di servizi. La domanda di prestazioni del servizio universale ha subito profonde trasformazioni e continua a cambiare. Per questo, capire quale tipo di servizio universale sia più appropriato per il settore postale svizzero nei prossimi decenni è una questione quanto più di attualità.

Il Consiglio federale ha presentato le seguenti proposte di adeguamento del mandato di servizio universale da attuare a partire dal 2026:

- offerta di una lettera digitale come integrazione alla lettera cartacea
- armonizzazione dei tempi di consegna con un requisito di puntualità per il recapito di lettere e pacchi fissato al 90%
- recapito di lettere e pacchi in ogni insediamento abitato tutto l'anno (anziché in ogni casa abitata tutto l'anno, come previsto attualmente)
- accesso ai servizi elettronici nel traffico dei pagamenti

La Posta accoglie perlopiù con favore le modifiche al mandato di servizio universale proposte dal Consiglio federale. Tali adeguamenti costituiscono, infatti, un importante primo passo verso un mandato in linea con le esigenze del futuro, che presto dovrebbe essere definito anche nell'ambito di una revisione della legge.

Coinvolgimento degli stakeholder

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 2-28 Adesione ad associazioni

GRI 2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

GRI 415 Modalità di gestione in riferimento a Politica pubblica 2016

GRI 415-1 Contributi politici

→ Cfr. anche Indice Global Reporting Initiative, pag. 97

La Posta mantiene un dialogo costante con i suoi gruppi d'interesse.

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 universale e in qualità di uno dei maggiori datori di lavoro della Svizzera, la Posta ha un gran numero di gruppi d'interesse. Per soddisfarne le aspettative, è costantemente in contatto con quelli riportati di seguito. [GRI 2-29](#)

– Personale e sue rappresentanze

La Posta porta avanti il dialogo con le collaboratrici e i collaboratori attraverso l'appuntamento annuale con il sondaggio a loro rivolto e i colloqui di sviluppo che si svolgono tra membri del personale e responsabili. Nell'ambito del partenariato sociale, colloqui annuali permettono di conciliare gli interessi del personale con quelli della Posta. L'azienda rende possibile il buon equilibrio tra famiglia, lavoro e tempo libero e stabilisce condizioni d'impiego al passo coi tempi (cfr. capitolo «Dialogo con il personale e le sue rappresentanze», → pag. 64). A ciò si aggiungono anche le piattaforme e gli uffici di comunicazione interni attraverso cui l'azienda è costantemente a contatto con le sue collaboratrici e i suoi collaboratori (cfr. capitolo «Salute, sicurezza e benessere del personale», → pag. 55).

– Clientela privata e commerciale

Attraverso il Contact Center aziendale, la rete di filiali e il contatto diretto che passa per le addette e gli addetti al recapito di lettere e pacchi e il personale conducente degli autopostali, la Posta intrattiene un dialogo quotidiano con la sua clientela. A cadenza annuale l'azienda conduce inoltre una misurazione della soddisfazione della clientela privata e commerciale al fine di rilevarne in modo sistematico le esperienze, oltre a eseguire un'analisi trimestrale della sua reputazione e immagine tra la popolazione. L'obiettivo è adeguare in modo proattivo l'offerta di servizi di tutto il gruppo alle esigenze della clientela (cfr. capitolo «Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti», → pag. 40).

– Fornitori

Con i suoi fornitori la Posta porta avanti relazioni improntate alla collaborazione. Il Codice di condotta per i fornitori ai fini dell'attuazione di acquisti responsabili costituisce una base importante per la relazione con questi attori che si impegnano così tra l'altro a rispettare i diritti umani, vietare il lavoro minorile e tutelare l'ambiente e il clima lungo la catena di fornitura. Eventuali violazioni al codice osservate lungo la catena stessa possono essere comunicate in forma anonima al centro di segnalazione PostaCoraggio. Così facendo, insieme ai suoi fornitori la Posta mira a dare forma a una catena di distribuzione più equa e sostenibile (cfr. capitolo «Responsabilità negli acquisti», → pag. 70).

– Società

La Posta adempie il suo mandato di servizio universale erogando servizi postali e del traffico dei pagamenti senza ricorrere a fondi pubblici e ogni anno viene valutata sotto il profilo della qualità dalla PostCom e dall'UFCOM. Con il suo servizio pubblico fornisce un contributo importante per la società svizzera (cfr. capitolo «Servizio pubblico», → pag. 76), oltre a sostenere iniziative nazionali e locali volte a favorire la coesione sociale al di là delle barriere linguistiche e generazionali (cfr. capitolo «Impegno sociale», → pag. 78).

– Proprietà

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). Conformemente agli obiettivi strategici fissati dal Consiglio federale per la Posta, le attività principali vengono discusse trimestralmente dai membri della Direzione del gruppo e le rappresentanze della Confederazione (DATEC e AFF). La Posta si confronta altresì regolarmente con quest'ultima in merito alla qualità e allo sviluppo del servizio universale (cfr. Rapporto finanziario, capitolo «Mandato legale», → pag. 22).

La Posta trasmette ogni anno alla Confederazione il rendiconto sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici (cfr. Rapporto finanziario, capitolo «Obiettivi strategici del Consiglio federale», → pag. 23) e il Rapporto di gestione ai fini dell'approvazione. In occasione dell'assemblea generale del 30 aprile 2024 la Confederazione, azionista unico della Posta, ha approvato tutte le richieste presentate dal Consiglio di amministrazione, concedendo ai relativi membri il discarico totale per l'anno d'esercizio 2023. Il dividendo derivante dall'utile disponibile che la Posta versa alla Confederazione per il 2023 ammonta, come per l'anno precedente, a 50 milioni di franchi.

– Autorità di vigilanza e di regolazione

La Posta e le società del gruppo sono soggette alla vigilanza delle autorità preposte per i vari settori. In tal senso, se la Commissione federale delle poste (PostCom) monitora il mercato postale e il servizio universale nell'ambito dei servizi postali, l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è responsabile del controllo del servizio universale in materia di traffico dei pagamenti e sovvenzione della stampa. L'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) sorveglia l'operato di PostFinance e l'Ufficio federale dei trasporti (UFT) quello di AutoPostale quale impresa di trasporto concessionaria. Periodicamente ha luogo uno scambio rispettivamente con la PostCom, l'UFCOM e l'UFT e una volta all'anno si tiene un incontro al vertice. Oltre alle autorità di regolazione specifiche, la Posta sottostà, come altri operatori di mercato, alla vigilanza della Commissione della concorrenza (COMCO) e del Sorvegliante dei prezzi.

– Politica

La Posta e le tematiche che riguardano la legislazione postale sono costantemente al centro del dibattito politico nazionale. I membri del Consiglio nazionale e del Consiglio degli Stati, di commissioni o gruppi parlamentari 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, tra le altre cose, dello sviluppo della rete di filiali e di altri aspetti del servizio postale, delle prestazioni, del suo ruolo di datore di lavoro o di dossier strategici. Nell'ambito dello sviluppo della rete l'azienda è in contatto anche le autorità locali e cerca il dialogo con i Comuni interessati da eventuali trasformazioni.

La Posta si confronta costantemente con tutti i gruppi d'interesse della pubblica amministrazione citati su tematiche quali il servizio pubblico, il ruolo che l'azienda gioca nel mondo digitale e il futuro dei settori della logistica, del recapito e della mobilità. La sua azione nei confronti della politica è improntata alla trasparenza delle informazioni e al contempo all'imparzialità partitica.

GRI 415 L'azienda non offre supporto a campagne politiche o partiti. **GRI 415-1** Se coinvolta direttamente, prende posizione e fornisce informazioni pertinenti sull'oggetto in questione. Le posizioni ufficiali della Posta sono disponibili al seguente link:

→ post.ch/it/chi-siamo/ritratto/posta-e-politica

– Associazioni di categoria

Le condizioni quadro nel settore postale europeo e mondiale influenzano anche le attività commerciali della Posta. Impegnandosi attivamente al di là dei confini nazionali, l'azienda è rappresentata in organizzazioni postali internazionali, in particolare nell'Unione postale universale (UPU) sotto l'egida dell'UFCOM, in PostEurop, ovvero l'associazione delle aziende postali europee, e nell'International Post Corporation (IPC). Essendo coinvolta nei rispettivi organi, la Posta esercita un'influenza anche sulle disposizioni di carattere politico-regolatorio in materia di sostenibilità.

La Posta intrattiene altresì contatti mirati con alcune associazioni e organizzazioni nazionali, quali ad esempio l'Unione delle città svizzere, l'Associazione dei Comuni Svizzeri e la Fondazione per la protezione dei consumatori, così come con altre aziende parastatali. **GRI 2-28**

Impegno sociale

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

La Posta si assume la propria responsabilità nei confronti della società e mette le proprie conoscenze al servizio di temi sociali di rilevanza nazionale e locale. Gli impegni di sponsoring vengono assunti in modo coerente secondo criteri ben definiti, devono essere in linea con i valori del gruppo, non devono arrecare danni a salute e ambiente né perseguire orientamenti politici (maggiori informazioni nel Rapporto finanziario, capitolo «Marchi», → pag. 16).

Impegno per la Svizzera

La Posta patrocina progetti e programmi ricreativi per favorire la coesione sociale tra persone di lingue, regioni e generazioni diverse tra loro, oltre a promuovere e collezionare creazioni artistiche. Nell'ambito delle iniziative che seguono l'azienda ha siglato partnership a lungo termine.

- **Sentieri Svizzeri:** partner principale dell'associazione Sentieri Svizzeri dal 2017, la Posta promuove lo sport popolare per eccellenza in Svizzera. (→ posta.ch/escursioni)
- **Museo della comunicazione (MfK):** il Museo della comunicazione è l'unico museo in Svizzera dedicato alla comunicazione e alla sua storia. La Posta è partner di fondazione. Maggiori informazioni nel Rapporto annuale, → pag 87.
- **Partenariato ufficiale con la Croce Rossa Svizzera (CRS):** al centro di questo impegno c'è l'iniziativa «2 x Natale», nell'ambito della quale l'azienda offre il proprio sostegno da oltre 25 anni. Nel 2024 i pacchi donati per le persone bisognose in Svizzera sono stati 57'600 e 104 membri del personale hanno partecipato a titolo volontario alle operazioni di spartizione della merce.
- **Locarno Film Festival:** la Posta è sponsor del Locarno Film Festival da oltre 20 anni. Durante la kermesse AutoPostale offre un servizio navetta gratuito. (→ posta.ch/locarno-festival)
- **Impegno a favore dell'arte:** la Posta si impegna a favore dell'attività artistica in Svizzera dal 1924 e possiede una collezione d'arte composta da circa 470 opere.
- **Hockey su ghiaccio svizzero:** PostFinance sostiene i due più importanti campionati svizzeri di hockey su ghiaccio, la PostFinance Women's League e la National League, e supporta in modo particolare le giovani leve.
- **Materiali didattici Posta:** questa offerta gratuita di materiali didattici di alta qualità per insegnanti nasce per trattare in modo ludico temi legati al mondo postale in classi della scuola dell'obbligo e delle scuole professionali e medie superiori.

Con l'offerta gratuita di MoneyFit, PostFinance sostiene l'attività di formazione in ambito finanziario rivolta a bambini e giovani e portata avanti da scuole, aziende di tirocinio e famiglie.

Sponsoring nel settore economico

Attraverso una serie di partnership la Posta favorisce lo scambio con le aziende accompagnandole lungo il percorso di trasformazione digitale.

- In qualità di partner di SEF.NextGen, la Posta promuove insieme ad altre imprese l'imprenditorialità delle giovani generazioni. Nel camp del 2024, 20 giovani hanno affrontato un quesito relativo ai servizi digitali dell'azienda.
- La Posta supporta il premio svizzero per la sostenibilità Green Business Award, assegnato ad aziende elvetiche capaci di coniugare innovazioni ecologiche e successo economico.

Cifre

A supporto del rendiconto viene messo a disposizione un glossario che illustra e definisce una serie di concetti chiave e favorisce una comprensione comune. Le definizioni rispecchiano l'attuale prospettiva e vengono continuamente perfezionate con l'evolvere della comprensione della materia.

➔ [Glossario relativo al Rapporto di sostenibilità 2024 \(PDF\)](#)

Governance

Corporate Governance

Corporate Governance		Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
2022-2024						
Consiglio di amministrazione			persone	9	9	9
Membri esecutivi			persone	0	0	0
Membri non esecutivi			persone	9	9	9
Percentuale di membri indipendenti			%	100,0	100,0	100,0
Rappresentanza del personale			persone	2	2	2
Distribuzione per genere						
donne		405-1	%	44,4	44,4	44,4
uomini		405-1	%	56,6	55,6	55,6
Età						
meno di 30 anni		405-1	persone	0	0	0
tra i 30 e i 49 anni		405-1	persone	2	1	1
dai 50 anni		405-1	persone	7	8	8
Nazionalità						
Svizzera		202-2	persone	8	7	7
UE		202-2	persone	1	2	2
Direzione del gruppo			persone	8	8	8
Distribuzione per genere						
donne		405-1	%	25,0	25,0	25,0
uomini		405-1	%	75,0	75,0	75,0
Età						
meno di 30 anni		405-1	persone	0	0	0
tra i 30 e i 49 anni		405-1	persone	1	1	1
dai 50 anni		405-1	persone	7	7	7
Nazionalità						
Svizzera		202-2	persone	7	7	7
UE		202-2	persone	1	1	2
Remunerazione variabile Direzione del gruppo¹						
Remunerazione variabile in funzione di obiettivi e/o impatti legati alla sostenibilità		2-19	quota di indennità complessive in %	15,78	15,18	15,01

¹ cfr. Rapporto finanziario 2024, pag 77 e segg.

Etica aziendale, integrità e compliance

Protezione dei dati ¹					
2022–2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Segnalazioni a persone coinvolte o all'autorità di vigilanza IFPDT ²		numero	1	1	2
Richieste relative alla protezione dei dati pervenute		numero	195	245	211
richieste di informazioni		numero	48	64	58
Richieste di blocco e cancellazione ³		numero	147	181	153
richieste di blocco		numero	N/A	N/A	119
richieste di cancellazione		numero	N/A	N/A	34
formazioni sulla protezione dei dati svolte		numero	N/A	6'444	1'666
pPercentuale di conclusione		%	N/A	99,2	91,8

1 Esclusa PostFinance

2 I valori del 2021 e del 2022 includono solo le segnalazioni inviate all'autorità di vigilanza IFPDT.

3 Nel 2021 e nel 2022 le richieste di blocco e cancellazione non sono state registrate separatamente.

Ambiente

Clima

Clima					
2022–2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Emissioni di gas a effetto serra (Scope 1–3)¹	305	tCO₂e	2'205'839	2'101'486	1'770'968
Emissioni Scope 1	305-1	tCO ₂ e	245'924	239'907	238'377
Emissioni Scope 2	305-2	tCO ₂ e	2'901	2'143	1'740
in base alla posizione	305-2	tCO ₂ e	16'298	16'078	4'053
in base al mercato ²	305-2	tCO ₂ e	2'901	2'143	1'740
Emissioni Scope 1 e 2	305-2	tCO ₂ e	248'825	242'051	240'117
trasporto persone (AutoPostale)	305-1	tCO ₂ e	134'961	136'426	138'713
trasporto merci con autocarri propri	305-1	tCO ₂ e	57'237	51'398	48'823
trasporto merci con veicoli propri fino a 3,5 t	305-1	tCO ₂ e	21'063	19'677	19'290
produzione di calore	305-1	tCO ₂ e	12'987	12'296	11'420
leasing di veicoli a terzi	305-1	tCO ₂ e	17'271	17'793	18'051
restanti ³	305-1	tCO ₂ e	5'306	4'461	3'819
Emissioni Scope 3	305-3	tCO ₂ e	1'957'013	1'859'435	1'530'851
beni e servizi acquistati (Scope 3.1) ⁴	305-3	tCO ₂ e	128'213	112'937	119'080
beni strumentali (Scope 3.2) ⁴	305-3	tCO ₂ e	77'018	88'763	77'494
attività correlate all'energia e ai combustibili (Scope 3.3)	305-3	tCO ₂ e	58'790	57'482	57'823
trasporti e distribuzione a monte (Scope 3.4)	305-3	tCO ₂ e	210'891	213'356	195'150
rifiuti (Scope 3.5)	305-3	tCO ₂ e	274	252	35
viaggi aziendali (Scope 3.6)	305-3	tCO ₂ e	200	206	482
pendolarità dei dipendenti (Scope 3.7)	305-3	tCO ₂ e	35'861	34'689	34'295
attività in leasing a monte (Scope 3.8)	305-3	tCO ₂ e	12'868	11'225	11'558
uso di prodotti venduti (Scope 3.11)	305-3	tCO ₂ e	28'388	24'118	23'197
smaltimento di prodotti venduti (Scope 3.12)	305-3	tCO ₂ e	1	1	9
attività in leasing a valle (Scope 3.13)	305-3	tCO ₂ e	14'864	15'700	13'445
investimenti (Scope 3.15) ⁵	305-3	tCO ₂ e	1'389'646	1'300'705	998'283

Continua alla prossima pagina

Clima					
2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Emissioni di gas a effetto serra compensate					
Compensazione di CO ₂	305-1	tCO ₂ e	210'724	233 609 ⁶	276'255
Riduzioni di emissioni vendute (Fondazione Kliik)	305-1	tCO ₂ e	41	912	1'437
Intensità delle emissioni di gas serra legate ai ricavi d'esercizio					
Intensità di CO ₂ legata a					
emissioni Scope 1	305-4	tCO ₂ e/mln di CHF	35,9	33,0	31,3
emissioni Scope 2	305-4	tCO ₂ e/mln di CHF	0,4	0,3	0,2
emissioni Scope 3	305-4	tCO ₂ e/mln di CHF	285,3	255,5	200,7
Risorse finanziarie utilizzate per raggiungere gli obiettivi net zero					
Costi aggiuntivi		mln di CHF	9	85	33

- 1 Emissioni con rilevamento a posteriori: per le acquisizioni/vendite le emissioni delle società acquisite/vendute vengono calcolate con effetto retroattivo per gli anni precedenti alla transazione. Le emissioni prodotte vengono sommate (acquisizioni) o sottratte (vendite) a posteriori agli anni corrispondenti.
- 2 Nel 2024 è stato eseguito un aggiornamento dei fattori di potenza basato sulle sedi che in parte giustifica la diminuzione indicata.
- 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 mediante fattori di emissioni per gruppi merceologici (dati secondari, copertura circa 90%), cfr. capitolo «Metodica» per maggiori informazioni.
- 5 I valori delle emissioni indicati si riferiscono esclusivamente alle obbligazioni corporate presenti nel portafoglio di investimenti propri provviste di dati, ovvero all'89,0% delle obbligazioni corporate e al 44,2% dell'intero portafoglio di investimenti propri. Vengono prese in considerazione solo le emissioni degli Scope 1 e 2 di tutti i gas a effetto serra fondamentali delle controparti in cui si investe. Cfr. capitolo «Metodica» per maggiori informazioni.
- 6 Adeguamento del volume di compensazione. Con l'acquisizione della società Portmann Gestion SAS (dal 1.10.2023), la Posta compensa le emissioni di gas serra prodotte. Nel 2023, per i mesi da gennaio a settembre, sono state compensate 64'698 t di emissioni di CO₂ in eccesso. La quantità è stata dedotta per il 2023 e riportata al 2024.

Allocazione dei ricavi d'esercizio					
2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Ricavi d'esercizio per il calcolo dell'intensità delle emissioni di gas a effetto serra					
Ricavi d'esercizio utilizzati per il calcolo dell'intensità		mln di CHF	6859	7279	7'626
Ricavi d'esercizio non utilizzati per il calcolo dell'intensità		mln di CHF	0	0	0
Ricavi d'esercizio per settori economici fondamentali					
Trasporti		mln di CHF	5'840	5'743	6'059
Software e servizi IT		mln di CHF	73	157	206
Settore bancario		mln di CHF	1'566	1'961	1'897
Immobili e servizi		mln di CHF	936	972	1'018
Ricavi d'esercizio derivanti dalla vendita di combustibili fossili a terzi					
Metano		mln di CHF	0,1	0,1	0,1
Diesel		mln di CHF	20,6	16,4	15,4

Energia

Energia ¹	Riferimento GRI	Unità	2022 ¹	2023	2024
2022-2024					
Consumo di energia interno all'organizzazione	302-1	GWh	1'089	1'063	1'055
da fonti rinnovabili	302-1	%	16	17	17
Consumo di combustibili fossili	302-1	GWh	87	83	79
da fonti rinnovabili	302-1	%	38	39	39
Consumo di carburante	302-1	GWh	869	850	846
da fonti rinnovabili	302-1	%	1	2	2
Consumo di corrente	302-1	GWh	132	130	131
da fonti rinnovabili ²	302-1	%	98	100	100
Tipo di utilizzo					
riscaldamento	302-1	GWh	4	4	4
mobilità elettrica	302-1	GWh	6	9	14
edifici/apparecchi/spartizione	302-1	GWh	122	117	113
Consumo di energia esterno all'organizzazione	302-2	GWh	1'008	993	944
Consumo di energia interno ed esterno all'organizzazione	302-2	GWh	2'096	2'056	2'000
Produzione di energia					
Energia solare di produzione propria		GWh	9,5	8,0	7,5 ³
Percentuale di produzione propria rispetto al consumo di energia elettrica		%	7,2	6,2	5,7
Potenza installata su impianti FV propri		MWp	10,8	11,0	12,7
Intensità di energia legata ai ricavi d'esercizio					
Legata al consumo di energia					
all'interno dell'organizzazione	302-3	MWh/mln di CHF	159	146	138
all'interno e all'esterno dell'organizzazione	302-3	MWh/mln di CHF	306	282	262

1 Per le acquisizioni/vendite il consumo energetico delle società acquisite/vendute viene calcolato con effetto retroattivo per gli anni precedenti alla transazione. Il consumo energetico viene aggiunto (acquisizioni) o sottratto (vendite) a posteriori agli anni corrispondenti.

2 Con rilevamento a posteriori: in caso di acquisizioni di aziende per il consumo di energia elettrica non vengono acquisite garanzie di origine (GO) relative agli anni precedenti. Ciò significa che la percentuale di energia elettrica rinnovabile in questi anni non è pari al 100%, sebbene in tale periodo il 100% del consumo di energia elettrica all'interno dell'organizzazione sia stato coperto da fonti rinnovabili.

3 Diminuzione riconducibile principalmente al minor numero di ore di sole registrate nel 2024 e al guasto a un impianto fotovoltaico di grandi dimensioni.

Emissioni acustiche, atmosferiche e luminose

Emissioni atmosferiche	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
2022-2024					
Clorofluorocarburi	305-6	CFC-11 equiv.	0,190	0,204	0,047
Ossidi di azoto (NO _x)	305-7	t	1'789	1'714	1'639
Ossidi di zolfo (SO _x)	305-7	t	593	581	561
Idrocarburi volatili non metanici (NMHC)	305-7	t	412	401	389
Polveri sottili (PM10)	305-7	t	76	73	72

Clienti

Centralità della clientela e rilevanza per i gruppi di clienti

Soddisfazione della clientela		Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
2022-2024						
Soddisfazione complessiva			indice (0-100)	76	76	76
Grandi clienti						
soddisfazione complessiva			indice (0-100)	77	75	77
comunicazione e logistica			indice (0-100)	77	74	77
servizi finanziari			indice (0-100)	78	79	80
Piccole e medie imprese						
soddisfazione complessiva			indice (0-100)	72	74	72
comunicazione e logistica			indice (0-100)	71	73	71
servizi finanziari			indice (0-100)	76	75	77
Clientela privata						
soddisfazione complessiva			indice (0-100)	78	77	77
comunicazione e logistica			indice (0-100)	73	73	72
servizi finanziari			indice (0-100)	79	81	81
trasporti di persone			indice (0-100)	80	78	78

Cybersicurezza ed etica digitale

Protezione dati clientela		Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
2022-2024						
Furti di dati riusciti attraverso hacking o attacchi malware		418-1	numero	0	0	0

Personale

Cultura aziendale e responsible leadership

Cultura aziendale e responsible leadership		Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
2022-2024						
Sondaggio del personale						
Il mio lavoro			indice (0-100)	77	78	76
Il mio team			indice (0-100)	80	80	79
Le mie / i miei responsabili			indice (0-100)	83	83	82
La nostra cultura aziendale			indice (0-100)	77	77	76
Il mio impegno			indice (0-100)	80	80	78

Reclutamento e fidelizzazione del personale

Reclutamento e fidelizzazione del personale					
2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Organico					
Organico	2-7	unità di personale	35'911	36'431	36'993
Organico (senza persone in formazione)	2-7	unità di personale	34'072	34'587	35'106
Svizzera	2-7	unità di personale	33'322	33'387	33'321
estero	2-7	unità di personale	751	1'200	1'784
Personale in formazione in Svizzera	2-7	persone	1'839	1'844	1'887
Impieghi nelle regioni periferiche	2-7	persone	16'224	16'244	15'934
Reclutamento					
Offerte di lavoro		numero	3'300	2'740	3'458
Candidature		numero	61'861	61'829	89'050
Personale neoassunto					
Nuove assunzioni	401-1	numero	3'811	3'078	4'202
donne	401-1	numero	1'358	1'162	1'269
percentuale di nuove assunzioni	401-1	%	35,6	37,8	30,2
meno di 30 anni	401-1	%	39,7	36,4	39,9
tra i 30 e i 49 anni	401-1	%	50,4	52,3	48,1
dai 50 anni	401-1	%	9,9	11,3	12,0
uomini	401-1	numero	2'453	1'916	2'933
percentuale di nuove assunzioni	401-1	%	64,4	62,2	69,8
meno di 30 anni	401-1	%	39,8	36,5	37,8
tra i 30 e i 49 anni	401-1	%	47,6	50,2	49,8
dai 50 anni	401-1	%	12,6	13,3	12,4
Fluttuazione del personale					
Fluttuazione	401-1	numero	4'120	4'532	4'224
donne	401-1	numero	1'679	1'798	1'623
uomini	401-1	numero	2'441	2'734	2'601
Tasso di fluttuazione (totale)	401-1	%	11,6	12,8	12,0
fluttuazione volontaria	401-1	%	6,2	6,4	6,0
pensionamenti	401-1	%	2,6	2,9	2,6
contratti in scadenza	401-1	%	0,5	0,5	0,5
partenze convenute	401-1	%	0,4	0,5	0,4
licenziamenti da parte del datore di lavoro	401-1	%	1,2	1,4	1,8
altre partenze	401-1	%	0,6	1,0	0,6
decessi	401-1	%	0,1	0,1	0,1
Tasso di fluttuazione (totale) per genere ed età					
donne	401-1	%	11,7	12,7	11,8
meno di 30 anni	401-1	%	21,3	23,0	18,7
tra i 30 e i 49 anni	401-1	%	10,2	11,1	10,6
dai 50 anni	401-1	%	10,5	11,4	11,0
uomini	401-1	%	11,5	12,9	12,2
meno di 30 anni	401-1	%	23,2	24,5	22,5
tra i 30 e i 49 anni	401-1	%	9,7	11,3	11,5
dai 50 anni	401-1	%	9,3	10,7	9,6
Beneficiari del congedo parentale					
Personale (con salario mensile)	401-3	persone	2'005	2'053	1'448

Salute, sicurezza e benessere del personale

Salute, sicurezza e benessere del personale	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
2022-2024					
Infortuni					
Infortuni professionali	403-9	numero ogni 100 unità di personale	7,0	7,5	7,4
con conseguenze mortali	403-9	numero	3	0	1
Giorni di assenza dovuti a malattie e infortuni¹					
Giorni di assenza per ragioni mediche ^{2,3}	403-10	giorni per unità di personale	9,4	9,2	9,8
Consulenza sociale					
Consulenze individuali	403-4	numero	2'326	2'466	2'909
Consulenze collettive	403-4	numero	104	133	139
Reintegrazione					
Quota di reintegrazione Case Management ⁴		percentuale	62,8	60,7	55,2
Prestazioni d'assistenza del Fondo del personale Posta					
Contributi a fondo perduto		persone	364	294	219
		CHF	1'324'195	1'112'241	783'032
Prestiti		numero	66	82	54
		CHF	388'229	639'254	626'536

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

2 Valore 2023: restatement del valore provvisorio dell'anno precedente

3 Valore 2024: valore provvisorio, il valore definitivo verrà comunicato l'anno successivo sulla base di possibili modifiche retroattive relative alle assenze prolungate (come da sistema di calcolo delle assicurazioni sociali e analogamente all'UST)

4 2022 e 2023: restatement delle cifre per tutto il gruppo, PostFinance compresa

Diversità, equità e inclusione

Diversità, equità e inclusione	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
2022-2024					
Personale					
Personale Svizzera (senza persone in formazione)	2-7	persone	46'518	46'077	43'487
donne	2-7	%	42,0	41,3	40,7
uomini	2-7	%	58,0	58,7	59,3
Rapporto d'impiego					
Personale a tempo pieno	2-7	persone	23'142	23'212	23'480
donne	2-7	%	22,6	22,8	22,8
uomini	2-7	%	77,4	77,2	77,2
Personale a tempo parziale	2-7	persone	17'794	17'123	16'343
donne	2-7	%	64,2	64,0	63,5
uomini	2-7	%	35,8	36,0	36,5
in posizioni dirigenziali		%	13,9	14,6	15,3
Personale a tempo indeterminato	2-7	persone	38'057	37'345	37'110
donne	2-7	%	40,6	40,3	39,5
uomini	2-7	%	59,4	59,7	60,5
Personale a tempo determinato	2-7	persone	319	279	287
donne	2-7	%	43,6	44,1	40,3
uomini	2-7	%	56,4	55,9	59,7
Personale con orari di lavoro non garantiti	2-7	persone	5'278	4'977	4'703
donne	2-7	%	43,0	42,0	41,2
uomini	2-7	%	57,0	58,0	58,8

Continua alla prossima pagina

Diversità, equità e inclusione

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Diversità					
Duo di gestione, che condividono la responsabilità direttiva		numero	68	93	106
Donne in posizioni dirigenziali					
nei quadri superiori		%	22,6	24,2	25,4
nei quadri medi/inferiori		%	21,8	22,3	22,9
CO e responsabili CCL		%	21,9	22,5	23,1
Lingua di comunicazione					
tedesco		%	76,3	76,4	75,9
francese		%	18,8	18,7	19,2
italiano		%	4,9	4,9	4,9
Nazioni rappresentate		numero	147	141	139
Età media del personale		anni	45,8	46,1	45,9
Parità salariale¹					
Posta CH SA (LS)	405-2	%	N/A	-0,3	N/A
Posta CH Rete SA	405-2	%	N/A	-2,3	N/A
Posta CH Comunicazione SA (KS)	405-2	%	N/A	-2,2	N/A
La Posta Svizzera SA (unità di funzione)	405-2	%	N/A	-3,5	N/A
AutoPostale SA	405-2	%	N/A	-0,3	N/A
PostFinance SA	405-2	%	N/A	-3,1	N/A
Posta Immobili Management e Servizi SA	405-2	%	N/A	-3,3	N/A
PostLogistics SA	405-2	%	N/A	-1,3	N/A
Presto Presse-Vertriebs AG	405-2	%	N/A	-2,6	N/A
notime AG	405-2	%	N/A	-2,5	N/A
Forbice salariale²					
Forbice salariale (rapporto di retribuzione annuale)	2-21	fattore	9,35	9,39	9,11
Variazione della forbice salariale (rapporto di retribuzione annuale)	2-21	%	-1,0	0,5	-2,9

¹ I valori indicati si basano sull'analisi della parità salariale effettuata con Logib, lo strumento di analisi standardizzato della Confederazione per la verifica della parità salariale tra donne e uomini. I valori mostrano se, in seguito alla rettifica di differenze eseguita sulla base di fattori obiettivi come esperienza professionale, formazione o funzione, le donne guadagnano in media di più o di meno degli uomini. Valori negativi indicano che per mansioni equivalenti le donne guadagnano in media meno degli uomini. Valori positivi indicano, invece, che per mansioni equivalenti le donne guadagnano di più degli uomini. La soglia di tolleranza fissata dalla Confederazione è di +/-5%, il che significa che differenze salariali comprese tra -5 e +5% sono ritenute non discriminatorie.

² Restatement dei valori 2022/2023 in considerazione della componente salariale variabile del salario massimo percepito nell'anno in esame (anziché nell'anno di versamento)

Formazione e sviluppo del personale

Formazione e sviluppo del personale

2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Tirocinio professionale					
Categorie professionali		numero	19	19	19
Personale in formazione in Svizzera		persone	1'839	1'844	1'887
Percentuale di persone in formazione		%	5,5	5,5	5,7
Inizio apprendistato professionale		numero di persone in formazione	723	753	772
Percentuale di esami di fine tirocinio conclusi		%	97,0	97,0	97,0
Percentuale di continuazione dell'impiego		%	65,0	60,0	62,0
Corsi di perfezionamento					
Perfezionamenti esterni		mIn di CHF	9,0	9,2	9,3
partecipazione ai costi da parte della Posta		mIn di CHF	7,0	7,4	7,5

Dialogo con il personale e i sindacati

Dialogo con il personale e i sindacati					
2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Contratti collettivi di lavoro					
Assunzione in base al CCL Posta		%	81,0	80,3	83,8
Salario minimo CCL Posta regione D		CHF/anno	50'653	52'503	53'396

Catena di fornitura

Responsabilità negli acquisti					
2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022 ¹	2023	2024
Volume di acquisti presso fornitori con indirizzo di fatturazione in Svizzera	204-1	quota in %	94,8	93,0	94,1

¹ Esclusa PostFinance

Valore aggiunto per l'economia e la società

Garanzia dell'autonomia finanziaria

Garanzia dell'autonomia finanziaria					
2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Utile del gruppo	201-1	mln di CHF	358	323	401
Valore aggiunto aziendale	201-1	mln di CHF	-96	-215	-202
Grado di autofinanziamento degli investimenti	201-1	%	100,0	100,0	100,0

Servizio pubblico

Servizio pubblico					
2022-2024	Riferimento GRI	Unità	2022	2023	2024
Punti di accesso per la clientela		numero	4'968	4'963	5'003
Raggiungibilità entro 20 minuti a piedi o con i trasporti pubblici ¹					
servizi postali		%	97,2	96,7	96,7
traffico dei pagamenti		%	99,3	98,1	98,1
Qualità del recapito					
lettere della Posta A ^{2,3}		%	97,2	97,3	97,4
lettere della Posta B ^{2,3}		%	97,2	99,5	99,1
quotidiani		%	98,8	98,5	97,8
pacchi Priority ^{2,3}		%	95,7	95,7	96,2
pacchi Economy ^{2,3}		%	96,9	99,6	99,6

¹ Percentuale di popolazione residente permanente

² Percentuale di invii recapitati puntualmente

³ I dati relativi al 2022 sono stati rilevati con la vecchia metodologia utilizzata fino al 2022 e non possono essere pertanto confrontati con quelli del 2023 e del 2024.

Assurance Statement

GRI 2-5 Assurance esterna



Relazione dell'ufficio di revisione indipendente per un incarico di esame limitato sul Rapporto di sostenibilità della Posta svizzera SA

Al Consiglio di amministrazione
La Posta Svizzera SA, Berna

Ambito di applicazione

Siamo stati incaricati di effettuare delle procedure di verificata al fine di fornire una sicurezza limitatasul Rapporto di sostenibilità 2024 della Posta Svizzera SA per il periodo di rendicontazione dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024 ("Rapporto di sostenibilità").

Il nostro incarico di esame limitato ha riguardato le informazioni non finanziarie presentate nel Rapporto di sostenibilità alle pagine 9-89 come pure all sezione "Metodologia" (pagine 95-97)

Non abbiamo condotto alcuna procedura di esame per le informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità diverse da quelle citate nel paragrafo precedente e di conseguenza non formuliamo alcuna conclusione su queste altre informazioni.

L'oggetto del nostro incarico non si estende alle informazioni relative a periodi precedenti al periodo di rendicontazione compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024 o a informazioni esterne al Rapporto di sostenibilità. Ciò vale in particolare per i riferimenti dal Rapporto di sostenibilità al Rapporto annuale della Posta Svizzera SA, nonché per i riferimenti a ulteriori informazioni elencate nel Rapporto di sostenibilità.

Criteri applicabili:

La società ha definito i seguenti criteri come applicabili (i "criteri applicabili"):

- Indicatori di prestazione autoidentificati come definiti nel "Glossario al rapporto di sostenibilità della Posta Svizzera SA",
- *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI-Standards)* e
- Art. 964b (1) e (2) CO.

I criteri applicabili autodefiniti, la natura dell'elemento informativo e la mancanza di standard esterni uniformi consentono l'applicazione di metodi di misurazione diversi ma accettabili, che possono portare a divergenze tra le imprese. I metodi di misurazione applicati, a causa dell'ulteriore sviluppo di tali metodi, possono anche avere un impatto sulla comparabilità tra le imprese e sulle informazioni riportate all'interno di una stessa impresa da un anno all'altro,.

Conclusione

Sulla base delle procedure svolte come descritto nella "Sintesi delle procedure di revisione svolte" e delle evidenze ottenute, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto di sostenibilità della Posta Svizzera SA per il periodo di rendicontazione compreso tra il 1° gennaio e il 31 gennaio 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai criteri applicabili.



La Posta svizzera SA
Relazione dell'ufficio di revisione indipendente
per un incarico di esame limitato sul Rapporto di sostenibilità
per il periodo di rendicontazione dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024
in conformità con l'ISAE 3000 (Revised)

Limiti intrinseci

A causa dei limiti intrinseci di qualsiasi struttura di controllo interno, è possibile che si verifichino frodi, errori o irregolarità che non vengono rilevati. Il nostro incarico non è stato concepito per rilevare tutte le carenze del sistema controllo interno nella preparazione del bilancio di sostenibilità, in quanto prevede test selettivi piuttosto che un esame continuo per tutto il periodo. Di conseguenza, non possiamo garantire che tutti gli errori o le irregolarità, se presenti, vengano identificati.

L'accuratezza e la completezza delle informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità sono soggette a limiti intrinseci dovuti alla loro natura e ai metodi utilizzati per determinare, calcolare e stimare tali dati. La nostra relazione di revisione deve quindi essere letta insieme alle definizioni e alle procedure di rendicontazione degli aspetti non finanziari contenute nella sezione "Metodologia" (pag. 81) e nel "Glossario".

Responsabilità del Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione è responsabile della scelta dei criteri applicabili e della preparazione e presentazione, in tutti gli aspetti rilevanti, del Rapporto di sostenibilità in conformità ai criteri applicabili. Tale responsabilità comprende la progettazione, l'implementazione e il mantenimento di controlli interni adeguati per la redazione di un Bilancio di sostenibilità esente da inesattezze significative, dovute a frodi o errori.

Tale responsabilità comprende l'obbligo di trasparenza e di responsabilità sugli aspetti non finanziari ai sensi dell'Art. 964b (1) e 2) CO e la relativa redazione delle informazioni elencate nella tabella di riferimento "Global Reporting Initiative Index" (pagine 98 - 102) con i riferimenti alle informazioni richieste dall'Art. 964b (1) e (2) CO.

Indipendenza e controllo della qualità

Abbiamo rispettato i requisiti di indipendenza e gli altri requisiti etici dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* dell'International Ethics Standards Board for Accountants (Codice Etico IESBA), basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società applica l'ISQM 1, e mantiene di conseguenza un sistema di gestione della qualità completo che include delle direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.



La Posta svizzera SA
Relazione dell'ufficio di revisione indipendente
per un incarico di esame limitato sul Rapporto di sostenibilità
per il periodo di rendicontazione dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024
in conformità con l'ISAE 3000 (Revised)

Responsabilità dell'ufficio di revisione

La nostra responsabilità è quella di esprimere una conclusione sul suddetto Rapporto di sostenibilità sulla base delle evidenze ottenute.

Abbiamo condotto il nostro incarico di esame limitato in conformità all'*International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised) "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"*. Questo standard prevede che pianifichiamo e svolgiamo l'incarico per ottenere un livello di sicurezza limitato sull'assenza di inesattezze significative nel Rapporto di sostenibilità, dovute a frodi o errori.

Sintesi delle procedure di revisione svolte

Le procedure svolte in un incarico di esame limitato variano per natura e tempistica e sono di estensione inferiore rispetto ad un incarico di esame completo ("*reasonable assurance engagement*"). Di conseguenza, il livello di sicurezza ottenuto in un incarico di esame limitato è sostanzialmente inferiore a quello che sarebbe stato ottenuto se fosse stato eseguito un incarico di esame completo. Le nostre procedure sono state concepite per ottenere un livello di sicurezza limitato su cui basare le nostre conclusioni e non forniscono tutte le evidenze che sarebbero necessarie per fornire un livello di sicurezza completo.

Le procedure da noi svolte nell'ambito dell'incarico di esame limitato comprendono, tra l'altro, quanto segue:

- Verifica dell'adeguatezza dei criteri applicabili e della loro coerente applicazione.
- Colloqui con il personale responsabile per comprendere i processi aziendali come pure il processo di predisposizione del Rapporto di sostenibilità, compresi la strategia, i principi e la gestione della sostenibilità.
- Interviste col personale chiave della società per comprendere il sistema di predisposizione del Rapporto di sostenibilità o del Rapporto non finanziario durante il periodo di rendicontazione, compreso il processo di raccolta, aggregazione e rendicontazione delle informazioni di sostenibilità.
- Verifica della corretta applicazione dei criteri di calcolo in conformità alle metodologie delineate nei criteri applicabili.
- Procedure analitiche per supportare la ragionevolezza dei dati
- Identificazione e verifica delle ipotesi a supporto dei calcoli
- Verifica, su base campionaria, delle informazioni di base per controllare l'accuratezza dei dati.
- Valutazione che il Rapporto contenga le informazioni richieste dall'Art. 964b (1) e (2). 964b (1) e (2) del CO e dell'Ordinanza sulle informazioni sul clima.

Non abbiamo svolto procedure di verifica diverse sui dati, da quelle sopra descritte.

Riteniamo che le evidenze ottenute siano sufficienti e appropriati per fornire una base per le nostre conclusioni di esame limitato.



La Posta svizzera SA
Relazione dell'ufficio di revisione indipendente
per un incarico di esame limitato sul Rapporto di sostenibilità
per il periodo di rendicontazione dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024
in conformità con l'ISAE 3000 (Revised)

Limitazione all'utilizzo della nostra relazione

La presente relazione è stata redatta per La Posta Svizzera SA al solo scopo di riferire loro i risultati dell'esame limitato del Rapporto di sostenibilità. Nel fornire le nostre conclusioni, decliniamo qualsiasi responsabilità (legale o di altro tipo) o la responsabilità per, o in relazione a qualsiasi altro scopo per il quale la nostra relazione, comprese le conclusioni, possa essere utilizzata, o nei confronti di qualsiasi altra persona a cui la nostra relazione viene mostrata o nelle cui mani possa entrare, e nessun'altra persona avrà il diritto di fare affidamento sulle nostre conclusioni.

Consentiamo la divulgazione della nostra relazione, solo nella sua interezza e in combinazione con i criteri applicabili, per consentire al Consiglio di Amministrazione di dimostrare di aver assolto alle proprie responsabilità di governance commissionando una relazione di esame indipendente sul Rapporto di sostenibilità, senza assumere o accettare alcuna responsabilità nei confronti di terzi da parte nostra. Precisiamo che l'esame viene svolto per gli scopi della Società e che la relazione ha il solo scopo di informare la Società sul risultato delle procedure svolte. Di conseguenza, potrebbe non essere adatta a scopi diversi da quelli sopra menzionati.

Il Rapporto di sostenibilità della Posta Svizzera SA è disponibile in tedesco, inglese, francese e italiano. Per il nostro audit fa fede solo la versione tedesca.

Deloitte AG

Alessandro Miolo
Perito revisore abilitato

Abetare Zymeri
Perito revisore abilitato t

Zurigo, 7 marzo 2025

Metodica

La Posta, che da un punto di vista normativo non è soggetta alle disposizioni dell'art. 964a-c CO, ha adottato un approccio proattivo e presenta su base volontaria la relazione sulle questioni pertinenti orientandosi alle suddette disposizioni. I rimandi alle disposizioni pertinenti figurano nei rispettivi capitoli della presente pubblicazione e nell'Indice Global Reporting Initiative da → pag. 97. PostFinance è soggetta alle suddette disposizioni e riferisce sui temi rilevanti per l'istituto in separata sede in un Rapporto di sostenibilità specifico.

→ Rapporto di sostenibilità di PostFinance 2024 (PDF)

Tutte le definizioni degli indicatori pubblicati in questo rapporto sono contenute nel glossario del Rapporto di sostenibilità.

→ Glossario relativo al Rapporto di sostenibilità 2024 (PDF)

Le modifiche apportate al sistema di calcolo vengono comunicate, a seconda dell'impatto, come nota a piè di pagina o nel presente capitolo.

Perimetro di consolidamento

Il presente rapporto viene stilato per il gruppo e le sue società interamente consolidate nel periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024 sulla base del consolidamento finanziario (cfr. Rapporto finanziario, capitolo «Perimetro di consolidamento», pag. 190).

Il Rapporto di sostenibilità raggruppa così i dati e le informazioni della casa madre La Posta Svizzera SA (management e unità di funzione Personale, Comunicazione, Finanze, Stato maggiore CEO, Immobili, Informatica/Tecnologia) e delle società del gruppo strategiche Posta CH SA (unità del gruppo Servizi logistici), Posta CH Rete SA (unità del gruppo RetePostale), Posta CH Digital Services SA (fino al 31 dicembre 2024: Posta CH Comunicazione SA; unità del gruppo Servizi di comunicazione), AutoPostale SA (unità del gruppo Servizi di mobilità) e PostFinance SA (unità del gruppo PostFinance). Queste società totalizzano insieme il 90% dei ricavi d'esercizio de La Posta Svizzera SA, mentre PostFinance ne realizza da sola il 25%.

Per le restanti società a cui si deve il 10% dei ricavi d'esercizio la Posta mette a disposizione, se possibile, i rispettivi dati e informazioni. La Posta si è prefissata di migliorare costantemente la coerenza e l'entità del rendiconto.

Acquisizione dei dati

Non potendo attualmente procedere a un'acquisizione uniforme dei dati per tutte le società possono emergere divergenze nella copertura. La seguente tabella mostra il grado di completezza dei dati per i vari ambiti tematici.

Entità dell'acquisizione dei dati

Copertura dei dati acquisiti in relazione a:

Ricavi d'esercizio	Stima
– personale	90–100% dei ricavi d'esercizio
– Governance, Risk, Compliance	65% dei ricavi d'esercizio (+25% nel Rapporto di sostenibilità di PostFinance)
– emissioni atmosferiche (NO _x , SO _x , NMWVOC, PM10)	90% dei ricavi d'esercizio
– clima ed energia	90% dei ricavi d'esercizio
Portafoglio fornitori	
– acquisti	80% dei fornitori
Valore finanziario	
– CO ₂ delle emissioni finanziate	89% delle obbligazioni corporate (in termini di valore) 44% dell'intero portafoglio di investimenti propri (in termini di valore)

Inoltre, a causa del modello di gestione indiretto da parte della Posta, non è possibile tenere pienamente conto di PostFinance in determinati ambiti tematici. I dati e le informazioni rilevanti per PostFinance sono disponibili nel Rapporto di sostenibilità 2024 dell'istituto.

Le procedure e le definizioni dei dati non finanziari di società che sono state costituite o acquisite dalla Posta in questo arco di tempo possono divergere dagli standard dell'azienda stessa. Alle nuove società entrate a far parte del gruppo viene concesso un periodo di transizione per soddisfare gli standard della Posta.

Restatement

Nel 2024 l'anno di riferimento (2021) e gli anni intermedi utilizzati per il bilancio delle emissioni di gas serra sono stati leggermente modificati per via di acquisti effettuati presso KS e di un caso di insourcing nel settore della logistica delle merci (cfr. Rapporto annuale, chiusura annuale del gruppo, allegato 5, «Acquisizioni e alienazioni di società affiliate», → pag. 96). Nell'ambito del bilancio delle emissioni di gas a effetto serra, insourcing significa acquisizione/acquisto/vendita di un'azienda che ha fornito servizi di trasporto (esternalizzati) per la Posta in veste di subappaltatore (Scope 3) e che viene integrata ora nello Scope 1–2.

Sistema di calcolo

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 140641:2018 nonché il WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocol (Revised Edition 2004).

Nello specifico vale quanto segue.

- Le emissioni derivanti dagli acquisti (categorie 3.1 e 3.2) sono state conteggiate utilizzando fattori di emissione per i vari gruppi merceologici (dati secondari derivati da modello input-output con metodo spend-based). I dati d'acquisto delle società del gruppo attualmente non consolidate non sono presi in considerazione. Per entrambe le categorie è prevista una copertura vicina all'80%.
- Le emissioni finanziate del portafoglio di investimenti propri di PostFinance si riferiscono esclusivamente alle obbligazioni corporate presenti nel portafoglio di investimenti propri provviste di dati, il che corrisponde all'89,0% delle obbligazioni corporate e al 44,2% dell'intero portafoglio di investimenti propri. A essere prese in considerazione sono esclusivamente le emissioni degli Scope 1 e 2 di tutti i gas a effetto serra fondamentali delle controparti in cui si investe. Considerando che le emissioni finanziate dipendono da diversi fattori, anche in futuro ci si dovranno aspettare delle oscillazioni. Per le altre classi d'investimento contenute nel portafoglio di investimenti propri PostFinance non calcola attualmente i valori delle emissioni poiché non sono disponibili sistemi di calcolo standardizzati (in particolare per obbligazioni fondiarie ed enti di diritto pubblico), non sono ancora disponibili dati strutturati relativi al CO₂ (per i prestiti con riconoscimento di debito ad aziende) o il volume d'investimento è estremamente ridotto e, di conseguenza, irrilevante (principalmente per titoli di stato e partecipazioni in aziende quotate o non quotate). Maggiori informazioni sono contenute nel Rapporto di sostenibilità 2024 di PostFinance.
- Le categorie 3.9, 3.10 e 3.14 dello Scope 3 non sono rilevanti per la Posta e non vengono pertanto incluse nel calcolo.
- Nel bilancio delle emissioni di gas serra vengono applicati i fattori DEFRA (2021) tranne per il teleriscaldamento e l'energia elettrica. I fattori utilizzati per il teleriscaldamento sono ripresi da treeze (2017) e per l'energia elettrica da etichettatura-elettricità.ch (2024 Electricity Mix), Intep 2022, Our World in Data (OWID) 2024 e Association of Issuing Bodies (AIB) 2024. Per la percentuale Scope 2 di energia rinnovabile ed energia ecologica è stato supposto lo zero (per la produzione di energia rinnovabile ed energia ecologica non si generano, infatti, emissioni dirette) e per la percentuale Scope 3 è stato utilizzato lo stesso valore del mix dei fornitori dato che in Svizzera questa quota proviene principalmente da energia rinnovabile.
- Le emissioni di inquinanti atmosferici (ossido di azoto (NO_x), ossido di zolfo (SO_x), gli idrocarburi volatili non metanici (NMVOC), i clorofluorocarburi e le polveri sottili (PM10) sono desunti dai dati energetici.

Assurance esterna

Per il 2024 per tutti i temi non finanziari viene assicurata, insieme a PostFinance, una Limited Assurance. L'incarico di eseguire la revisione del Rapporto di sostenibilità è affidato alla società Deloitte.

Indice Global Reporting Initiative

La Posta, con sede principale a Berna (Svizzera), documenta la propria performance di sostenibilità per l'anno 2024 secondo gli standard della Global Reporting Initiative (GRI). Per sostenibilità si intende il giusto equilibrio tra successo economico, operato ecologicamente sostenibile e responsabilità sociale. L'ente GRI stabilisce parametri riconosciuti a livello internazionale per il rendiconto della sostenibilità, promuovendo così trasparenza e comparabilità.

Nel seguente indice GRI, ai numeri indicati nelle colonne SDG, UNGC, CO 964 e TCFD vengono assegnati 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.	1 = Aspetti ambientali, in particolare gli obiettivi in materia di CO ₂	1 = Governance
7 = Energia pulita e accessibile	2 = Alle imprese è richiesto di 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 trasparenza in relazione a minerali e metalli originari di zone di conflitto e al 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

RS = Rapporto di sostenibilità

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	3, 11, 103 (RS); 15 (RF)				1	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	3, 94–97 (RS)				1	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	3, 94–97, 103 (RS)				1	
2-4	Restatement delle informazioni	94–97, 103 (RS)				4	
2-5	Assurance esterna	90–93, 94–97 (RS)				1	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	11 (RS); 10–14 (RF)			4	1	
2-7	Dipendenti	87 (RS)					
2-8	Lavoratori non dipendenti		Dati non disponibili a livello centrale	8	6	4	1
2-9	Struttura e composizione della governance	18–19 (RS); 65–69 (RF)	8				
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	19 (RS); 69–72 (RF)			5	1	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	19, 81 (RS); 71 (RF)				1	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	18–19, 25 (RS); 69–71 (RF)				1	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	18, 20 (RS); 69–70 (RF)				1	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	19 (RS)				1	
2-15	Conflitti d'interesse	65 (RF)			5		
2-16	Comunicazione delle criticità	59 (RF)					
2-17	Competenze collettive del massimo organo di governo	65 (RF)				1	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	71–72 (RF)					
2-19	Politiche retributive	19, 81 (RS); 77–81 (RF)	8			1	
2-20	Processo di determinazione della retribuzione	77–78 (RF)					
2-21	Rapporto sulla retribuzione totale annuale	88 (RS)					
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	14–15 (RS)	9	8		1	
2-23	Impegni assunti tramite policy	23, 25 (RS)	9	8			
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	23, 25 (RS)	3	6	2		
2-25	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	23, 25 (RS)	8	1	5	1	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	23 (RS)	8	1	5	1	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	22 (RS)			5		
2-28	Adesione ad associazioni	23, 79 (RS)	9	8	2		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	78 (RS)	9	8			
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	50, 66 (RS)	8	3	3		
GRI 3: Temi materiali 2021		12 (RS)				2	
3-1	Processo per determinare i temi materiali	13 (RS)				2	
3-2	Elenco dei temi materiali	12 (RS)				2	
GRI 201: Performance economiche 2016		74 (RS)	8				
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	89 (RS)	8				
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	21, 29 (RS)	9	7	1	3	
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	112–113 (RF)	8		3		
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	102 (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	76 (RS)		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	76 (RS)		8	6	3	
GRI 203: Impatti economici indiretti	75-76 (RS)				2	
203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	75-76 (RS)		9	8	2	
203-2 Impatti economici indiretti significativi	61, 75-76 (RS)		11		2	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	70 (RS)		8		2	
204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	89 (RS)		8, 11		2	
GRI 205: Anticorruzione 2016	23 (RS)				5	
205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	23 (RS)				5	
205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	23 (RS)				5	
205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	23 (RS)				5	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	23 (RS)			10	5	
206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	23 (RS)			10	5	
GRI 301: Materiali 2016	33 (RS)		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 2025.	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	34, 44 (RS)		12	8	1	
GRI 302: Energia 2016	31 (RS)		7	8	1	4
302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	32 (RS)		7		1	4
302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	84 (RS)		7		1	4
302-3 Intensità energetica	84 (RS)		7		1	4
302-4 Riduzione del consumo di energia	32 (RS)		7		1	4
302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	32-33 (RS)		7		1	4
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	-		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	-		12	8	1	
303-3 Prelievo idrico	-	Dati non disponibili a livello centrale. La materialità sarà nuovamente verificata nel 2025.	12	8	1	
303-4 Scarico di acqua	-		12	8	1	
303-5 Consumo di acqua	-		12	8	1	
GRI 304: Biodiversità 2016	36 (RS)		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	36 (RS)		11		1	
304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	36 (RS)		11	8	1	
304-3 Habitat protetti o ripristinati	37 (RS)		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	-		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	28, 82 (RS)		7	8	1	4
305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	82 (RS)		7		1	4
305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	82 (RS)		7		1	4
305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	82 (RS)		7		1	4
305-4 Intensità delle emissioni di GHG	83 (RS)		7		1	4
305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	28-29 (RS)		7		1	4
305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS)	84 (RS)		7		1	4
305-7 Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	35, 84 (RS)		7		1	4
GRI 306: Rifiuti 2020	34 (RS)		12	8	1	
306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	34 (RS)		12	8	1	
306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	34 (RS)		12	8	1	
306-3 Rifiuti prodotti		Dati non disponibili a livello centrale. La materialità sarà nuovamente verificata nel 2025.	12	8	1	
306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento			12	8	1	
306-5 Rifiuti destinati a smaltimento			12	8	1	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	70 (RS)		8	8	1	4
308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	–		8	8	1	
308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	70 (RS)		8	8	1	
GRI 401: Occupazione 2016	50, 70 (RS)		8	6	3	
401-1 Nuove assunzioni e turnover	53, 86 (RS)		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.	66 (RS)		8	6	3	
401-3 Congedo parentale	86 (RS)		8	6	3	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016	65 (RS)		8	6	3	
402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	65 (RS)					
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			3	1	3	
403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	55, 58 (RS)		3	1	3	
403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	55, 58 (RS)		3	1	3	
403-3 Servizi di medicina del lavoro			3	1	3	
403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	55, 57 (RS)		3	1	3	
403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	56, 58 (RS)		3	1	3	
403-6 Promozione della salute dei lavoratori	55, 57 (RS)		3	1	3	
403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	55 (RS)		3	1	3	
403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	55, 58 (RS)		3	1	3	
403-9 Infortuni sul lavoro	55, 87 (RS)		3	1	3	
403-10 Malattie professionali	87 (RS)		3	1	3	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	61 (RS)		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	62 (RS)		3		3	
404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	64 (RS)		3		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 405: Diversità e pari opportunità 2016	58 (RS)		8	6	2	
405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	59, 81 (RS)		8	6	2	
405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	60, 88 (RS)		8	6	2	
GRI 406: Non discriminazione 2016	61 (RS)		8	6	2	
406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	61 (RS)		8	6	2	
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	65 (RS)		8	3	3	
407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	65, 70 (RS)		8	3	3	
GRI 408: Lavoro minorile 2016	25 (RS)		8	5	4	
408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	25, 70 (RS)	A seconda della sede in cui operiamo, questo vale solo per i nostri fornitori.	8	5	4	
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	25 (RS)		8	4	4	
409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	25 (RS)	A seconda della sede in cui operiamo, questo vale solo per i nostri fornitori.	8	4	4	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	70 (RS)		12	1	2	
414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	70 (RS)		12	1	2	
414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	70 (RS)		12	1	2	
GRI 415: Politica pubblica 2016	79 (RS)		11		5	
415-1 Contributi politici	79 (RS)		11		5	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	42 (RS)		12	1	2	3
416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	–	Dati non disponibili a livello centrale	12	1	2	
416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	42 (RS)		12	1	2	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	23 (RS)					
418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	24 (RS)		12	13	2	

Informazioni sul rendiconto

Struttura dei documenti

Il rendiconto 2024 della Posta comprende i seguenti documenti:

- La Posta Svizzera SA
 - Rapporto annuale 2024
 - Rapporto finanziario 2024 (relazione annuale, Corporate Governance e chiusure annuali del gruppo, de La Posta Svizzera SA e di PostFinance SA)
 - Rapporto di sostenibilità 2024
- PostFinance SA
 - Rapporto di gestione 2024
 - Rapporto di sostenibilità 2024
 - Pubblicazione dei fondi propri derivante dalla rilevanza sistemica al 31 dicembre 2024
 - Pubblicazione dei fondi propri al 31 dicembre 2024

Questi documenti possono essere scaricati in formato elettronico all'indirizzo

→ rapportodigestione.posta.ch/downloads e → postfinance.ch/rapporto.

Lingue

Il Rapporto di sostenibilità, il Rapporto finanziario e il Rapporto annuale della Posta sono pubblicati in tedesco, inglese, francese e italiano. Fa fede la versione in lingua tedesca.

Colophon

Editrice e ufficio di contatto

La Posta Svizzera SA
Wankdorfallee 4
Casella postale
3030 Berna
Svizzera

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

Concezione e gestione del progetto

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

Testi

Posta, Berna
Sandra Schindler, Klarkom AG, Berna

Fotografie

Comunicazione Posta

Layout e composizione

Ilona Troxler Smith, Nathalie Rotella e Franck Schirmer, phorbis Communications SA, Basilea

Revisione e traduzioni

Comunicazione Posta, Berna



La Posta Svizzera SA
Wankdorfallee 4
Casella postale
3030 Berna
Svizzera

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

