

20 24

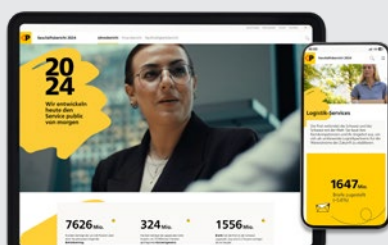
**Nous développons
aujourd'hui le service
public de demain**

Rapport de durabilité
2024



Sommaire

| | | | |
|--|----------|--|-----------|
| En bref | 2 | Poste de demain | 8 |
| L'essentiel en chiffres | 2 | Modèle commercial | 10 |
| Résultat en matière de durabilité | 4 | Matrice de matérialité | 12 |
| Entretien avec Christian Plüss, délégué de la Direction du groupe pour la durabilité | 6 | Période stratégique 2021-2024: rétrospective et jalons posés | 14 |
| | | Période stratégique 2025-2028: perspectives et priorités stratégiques | 15 |
| | | Gouvernance | 16 |
| | | Gouvernance d'entreprise | 18 |
| | | Gestion des risques et de la résilience | 20 |
| | | Éthique d'entreprise, intégrité et compliance | 23 |
| | | Environnement | 26 |
| | | Climat | 28 |
| | | Énergie | 31 |
| | | Économie circulaire et efficacité des ressources | 33 |
| | | Émissions sonores, atmosphériques et lumineuses | 35 |
| | | Biodiversité | 36 |
| | | Clientèle | 38 |
| | | Approche centrée client et pertinence pour la clientèle | 40 |
| | | Transformation numérique et innovation | 43 |
| | | Cybersécurité et éthique numérique | 45 |



→ rapportdegestion.poste.ch

Le rapport de durabilité est complété par le rapport financier et le glossaire du rapport de durabilité.

→ [Rapport financier 2024 \(PDF\)](#)

→ [Glossaire du Rapport de durabilité 2024 \(PDF\)](#)

Personnel 48

| | |
|--|----|
| Politique du personnel et orientations stratégiques | 50 |
| Culture d'entreprise et Responsible Leadership | 51 |
| Recrutement et fidélisation du personnel | 53 |
| Santé, sécurité et bien-être du personnel | 55 |
| Diversité, équité des chances et inclusion | 58 |
| Formation et développement du personnel | 61 |
| Dialogue avec le personnel et les représentations du personnel | 64 |

Chaîne d'approvisionnement 68

| | |
|---------------------|----|
| Achats responsables | 70 |
|---------------------|----|

Valeur ajoutée économique et sociétale 72

| | |
|--|----|
| Sécurisation de l'indépendance financière | 74 |
| Service public | 76 |
| Engagement au niveau des parties prenantes | 78 |
| Engagement social | 80 |

Chiffres clés 81

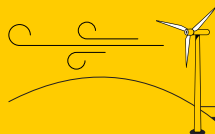
| | |
|--|----|
| Gouvernance | 81 |
| Gouvernance d'entreprise | 81 |
| Éthique d'entreprise, intégrité et compliance | 82 |
| Environnement | 82 |
| Climat | 82 |
| Énergie | 84 |
| Émissions atmosphériques, sonores et lumineuses | 84 |
| Clientèle | 85 |
| Approche centrée client et pertinence pour la clientèle | 85 |
| Cybersécurité et éthique numérique | 85 |
| Personnel | 85 |
| Culture d'entreprise et Responsible Leadership | 85 |
| Recrutement et fidélisation du personnel | 86 |
| Santé, sécurité et bien-être du personnel | 87 |
| Diversité, équité des chances et inclusion | 87 |
| Formation et développement du personnel | 88 |
| Dialogue avec le personnel et les représentations du personnel | 89 |
| Chaîne d'approvisionnement | 89 |
| Achats responsables | 89 |
| Valeur ajoutée économique et sociétale | 89 |
| Sécurisation de l'indépendance financière | 89 |
| Service public | 89 |

Annexe 90

| | |
|--|----|
| Déclaration d'assurance | 90 |
| Méthode | 94 |
| Indice de la Global Reporting Initiative | 97 |

Les principaux chiffres clés

+ Plus de chiffres clés aux pages 81 à 89.



240 117 t CO₂éq

d'émissions de gaz à effet de serre ont été générées par la Poste en 2024 (scopes 1 et 2).

1055 GWh

d'énergie a été consommée par la Poste en 2024, dont 17% provient de sources renouvelables.

324 millions

de francs. Le bénéfice consolidé est en hausse de 70 millions par rapport à l'exercice précédent.



Plus de

2,3 millions

de demandes de clientes et de clients sont traitées chaque année par le Contact Center de la Poste.



43 487

personnes sont employées en Suisse par la Poste, qui forme également 1887 apprenties et apprentis.



76 points

La clientèle de la Poste est satisfaite (sur une échelle de 0 à 100).



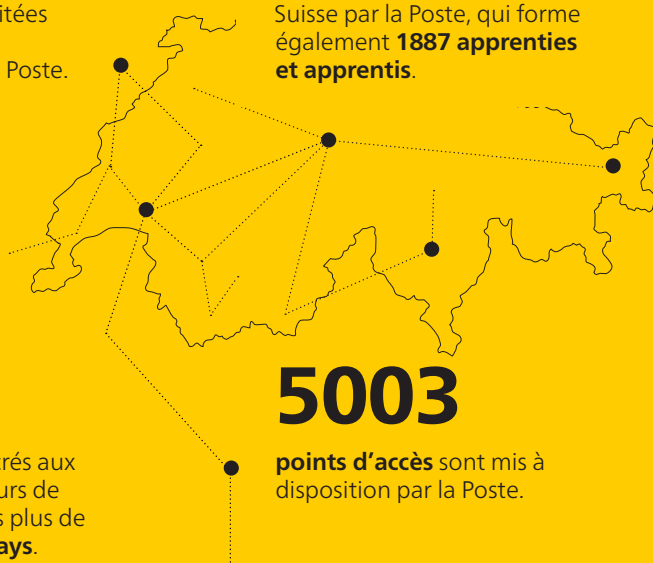
78 points

C'est le score atteint par l'indice «Engagement» dans le sondage du personnel 2024 (sur une échelle de 0 à 100).

Près de

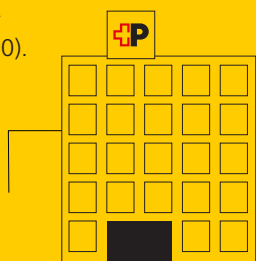
3 milliards

de francs sont consacrés aux achats. Les fournisseurs de la Poste opèrent dans plus de 200 secteurs et 40 pays.



5003

points d'accès sont mis à disposition par la Poste.





3,3 millions

d'envois ont été effectués via la plateforme de communication ePost.



25,4%

de femmes figurent parmi les cadres supérieurs. La proportion de femmes au sein du Conseil d'administration est de 44,4%.

96,7%

de la population a accès à la Poste dans un délai de 20 minutes, à pied ou en TP.



Accéder au rapport

Périmètre du rapport

Dans son Rapport de durabilité 2024, la Poste fournit des informations sur les questions environnementales, notamment les objectifs en matière de CO₂, les questions sociales, les questions de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption, en se basant sur les art. 964 a–c du Code des obligations (CO).

Ce rapport ne couvre pas les exigences réglementaires de PostFinance SA. Celles-ci sont prises en compte dans le rapport de durabilité 2024 de PostFinance.

En outre, le présent rapport contient des explications, conformément à l'art. 964j CO, sur les résultats de l'audit annuel concernant le devoir de diligence et la transparence relative au travail des enfants. La Poste ne met pas en libre circulation en Suisse ni ne traite des minerais ou des métaux provenant de zones de conflit (art. 964j al. 1 ch. 1 CO). Les obligations de diligence et de déclaration concernant les minerais et les métaux provenant de zones de conflit ne s'appliquent donc pas à la Poste.

Périmètre de consolidation

Toutes les données sont compilées par les filiales (y c. Poste CH SA, PostFinance SA, CarPostal SA, Poste CH Communication SA, Poste CH Réseau SA et d'autres sociétés du groupe) et consolidées au niveau du groupe. Le périmètre de consolidation du rapport de durabilité est équivalent à celui du rapport financier. Les exceptions sont indiquées dans le chapitre Méthodologie, → page 94.

Normes du rapport

Le présent rapport respecte les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) et garantit ainsi qu'il est conforme aux directives internationalement reconnues pour des rapports de durabilité transparents et responsables. L'indice de contenu GRI, qui référence d'autres normes importantes (TCFD, OCDE, ODD et art. 964a ss. CO), est présenté à partir de la → page 97.

Légende des graphiques

- Exercice sous revue
- Exercice précédent
- Effet positif sur le résultat
- Effet négatif sur le résultat
- ▨ Valeur planifiée, visée ou attendue

Définition des termes

En guise d'aide, un glossaire est mis à disposition. Définissant les termes principaux, il favorise une meilleure compréhension commune. Les définitions sont le reflet des points de vue actuels et sont affinées au fur à mesure des développements éventuels.

→ [Glossaire du Rapport de durabilité 2024 \(PDF\)](#)

Résultat en matière de durabilité

La Poste et ses objectifs ambitieux sont en bonne voie

Les résultats 2024 en matière de durabilité sont éloquentes: la Poste a fourni un service universel de qualité et dépassé les prescriptions légales de la Confédération. De plus, les mesures de réduction de l'impact climatique commencent à faire effet, la clientèle se dit satisfaite des prestations postales et le personnel aime travailler à la Poste.

Au cours de la période stratégique 2021-2024, la Poste a posé les jalons d'un avenir durable et mis en œuvre des mesures efficaces: pour l'environnement, pour la clientèle et pour le personnel ainsi que pour la population suisse, et ce tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Aperçu des principaux résultats en matière de durabilité:

Environnement

En 2024, les objectifs climatiques et énergétiques ambitieux de la Poste ont bien progressé. Les émissions de gaz à effet de serre dans sa propre exploitation (scopes 1, 2) sont restées stables. Une réduction de près de 0,8% a été enregistrée par rapport à l'exercice précédent. Celle-ci s'explique par les prestations supplémentaires compensées dans le transport de voyageurs et par les prestations réduites dans la logistique des marchandises, ainsi que par les mesures prises en matière de mobilité électrique et de chauffage sans énergie fossile. Le parc de véhicules de distribution comprend 7300 véhicules électriques qui fonctionnent exclusivement avec du courant vert certifié «naturemade star». Chez CarPostal, 42 véhicules circulent à l'électrique.

En outre, la Poste a pu réduire de manière significative les émissions de gaz à effet de serre dans la chaîne de création de valeur (scope 3), soit environ 18% par rapport à l'exercice précédent. Cette forte diminution est principalement due à la réduction des émissions du portefeuille de placements pour compte propre de PostFinance.

Avec la nouvelle Business Unit «E-Mobility Charging Solutions», la Poste met en place

une infrastructure de charge fiable et rentable et garantit l'alimentation en énergie de ses propres véhicules.

En 2024, la Poste a installé de nouvelles installations photovoltaïques avec une puissance supplémentaire de 1,6 mégawatt-crête. La troisième plus grande installation de la Poste a vu le jour en 2024 au centre logistique de Villmergen, premier bâtiment logistique du pays à recevoir la norme de construction durable «Label DGNB Suisse».

En 2024, la Poste a également obtenu la meilleure note de A de la part du Carbon Disclosure Project (CDP) pour l'engagement et la transparence dont elle fait preuve dans le domaine du climat.

En savoir plus → page 26

Clientèle

En 2024, la satisfaction globale de la clientèle a atteint 76 points sur 100, un résultat inchangé par rapport aux années précédentes. Les efforts de la Poste pour orienter ses prestations vers les besoins de la clientèle ont donc été récompensés. La satisfaction globale des gros clients a atteint, quant à elle, 75 points, soit une hausse de 2 points par rapport à 2023. Concernant la clientèle privée, la satisfaction est restée stable par rapport à 2023, avec 77 points.

En savoir plus → page 40

Afin de maintenir la sécurité de ses prestations et produits numériques au plus haut niveau, la Poste a recours à un programme bug bounty. Depuis 2024, ce programme

fonctionne sans restriction pour la totalité du domaine poste.ch, ce qui conforte la Poste dans son rôle de pionnier.

En savoir plus → page 44

Personnel

Dans le dernier sondage du personnel, l'indice «Mes responsables de conduite» affichait le score le plus élevé, avec 82 points sur 100. Là aussi, la Poste peut être fière de sa forte attractivité en tant qu'employeur. En témoigne le nombre croissant de candidatures: en 2024, la Poste a reçu près de 90 000 dossiers, soit environ 30 000 de plus qu'en 2023.

La santé du personnel est un thème cher à la Poste. Le déploiement à l'échelle nationale de sa plateforme en ligne «StayFit», incluant une fonction de chat anonyme, a été un véritable succès. Les collaboratrices et les collaborateurs qui traversent une situation difficile dans leur vie professionnelle et/ou privée peuvent y trouver du soutien.

En matière de transparence des salaires, la Poste est également précurseuse. En effet, elle fait partie des rares entreprises en Suisse à indiquer une fourchette de salaire dans ses offres d'emploi. Cette transparence est enrichie en permanence.

En savoir plus → page 48

Achats

Les achats annuels de marchandises, de services et de prestations de construction que la Poste réalise auprès de ses fournisseurs répartis dans plus de 200 secteurs et 40 pays s'élèvent à près de 3 milliards de francs. Environ 94% des fournisseurs ont leur adresse de facturation en Suisse.

La Poste a véritablement ancré le thème de la durabilité dans l'organisation d'achats. Elle a par ailleurs développé le «Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable» et a introduit un système de gestion permettant de contrôler le respect du devoir de diligence en matière de droits de l'homme ainsi que des exigences liées à l'environnement dans

les chaînes d'approvisionnement. La plateforme de signalement anonyme Poste-Courage est à la disposition des parties prenantes qui souhaiteraient signaler des infractions.

Afin de décarboner la chaîne d'approvisionnement, la Poste a introduit au cours de la période stratégique 2021-2024 des critères de durabilité pour les achats supérieurs à 150 000 francs. Ceux-ci sont pondérés de minimum 15%.

En savoir plus → page 68

Valeur ajoutée économique et sociétale

Le résultat d'exploitation a augmenté pour se situer à 401 millions de francs (exercice précédent: 323 millions de francs). Cette progression a été rendue possible par les mesures tarifaires et de gain d'efficacité. La valeur ajoutée de l'entreprise se chiffre à -202 millions de francs, en progression de 13 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique en particulier par l'augmentation du résultat d'exploitation.

En savoir plus → page 74

En 2024, la Poste a continué à remplir son mandat légal relatif à l'accessibilité dans tous les cantons: 98,1% de la population a accès à ses prestations dans un délai de 20 minutes (y c. le service à domicile). Dans certains cantons, ces valeurs dépassent nettement l'objectif fixé de 90%. Avec 96,7%, l'accessibilité des services postaux a, dans l'ensemble, été nettement supérieure à la valeur cible.

En 2024, la Poste a dépassé l'ensemble des prescriptions réglementaires en matière de qualité édictées par la Confédération (97% pour les lettres et 95% pour les colis): 97,4% des lettres du Courrier A et 99,1% des lettres du Courrier B, ainsi que 96,2% des colis Priority et 99,6% des colis Economy, ont été distribués dans les délais.

En savoir plus → page 76

En savoir plus sur les résultats financiers → Rapport financier 2024 (PDF)

Faits et chiffres

240 117 t CO₂ éq

Émissions de gaz à effet de serre (scopes 1, 2)

1055 GWh

Énergie consommée par la Poste en 2024, dont 17% proviennent de sources renouvelables

12,7 MWp

Puissance installée des propres installations photovoltaïques (+1,6 MWp)

76 points

Satisfaction de la clientèle (échelle de 0 à 100)

82 points

Score de l'indice «Mes responsables de conduite» dans le sondage du personnel (échelle de 0 à 100)

25,4%

de femmes parmi les cadres supérieurs

44,4%

de femmes au Conseil d'administration

3 mia. de CHF

Volume d'achats provenant de 200 secteurs et 40 pays

96,7%

de la population a accès aux filiales de la Poste dans un délai de 20 minutes, à pied ou en TP

97,4%

Taux de distribution ponctuelle des lettres du Courrier A

96,2%

Taux de distribution ponctuelle des colis Priority

Entretien avec Christian Plüss, délégué de la Direction du groupe pour la durabilité

«La Poste a fait un grand pas en avant en matière de durabilité»

Les clientes et les clients attendent de la part de la Poste des prestations durables. Christian Plüss, délégué de la Direction du groupe pour la durabilité, explique comment la Poste répond à ce besoin et pourquoi elle mise sur sept ambitions et quatre dimensions.



non financières. Elle entend ainsi garantir sa pérennité. Le rapport reflète la conception de la durabilité par la Poste.

Comment évaluez-vous l'évolution de la durabilité à la Poste au cours de la dernière période stratégique?

Dans les années 2021 à 2024, l'accent a été mis en particulier sur le climat et l'énergie. La Poste s'est délibérément fixé des objectifs à long terme, à savoir jusqu'en 2030 et 2040.

L'année écoulée a confirmé que la Poste avait fait un grand pas en matière de climat. Elle investit dans des bâtiments durables, par exemple le centre logistique de Villmergen, et distribue les lettres et les colis uniquement avec des véhicules électriques dans les villes de Zurich, Berne, Genève, Bâle, Winterthur et Thoune. En matière de logistique des marchandises, elle a déjà pris les devants pour que d'ici 2030, 20% des kilomètres parcourus avec ses propres véhicules le soient avec des modes de propulsion alternatifs. CarPostal s'est aussi illustrée dans la mobilité électrique, puisque les premières lignes sont déjà électrifiées. La Poste a même avancé son objectif de convertir l'ensemble de la flotte CarPostal à des modes de propulsion sans énergies fossiles à 2035.

Pour y parvenir, elle doit s'équiper d'une vaste infrastructure de charge pour les véhicules électriques, ce qu'elle est en train de mettre sur pied avec un partenaire externe. Pourquoi faire tout cela?

La mobilité électrique est en marche – à la Poste et en Suisse en général. Les besoins en courant de charge et en points de



La durabilité fait partie intégrante de la stratégie du groupe.

Christian Plüss
Délégué de la Direction du groupe pour la durabilité

En 2023, la Poste a publié pour la première fois un rapport non financier. En 2024, elle en a fait un rapport sur la durabilité. Pourquoi?

Christian Plüss: avec le rapport non financier en 2023, la Poste a fait un premier pas vers la durabilité en présentant ses efforts dans les domaines clés. En 2024, elle a continué sur sa lancée en intégrant les aspects financiers. Adopter une vision globale va de pair avec la stratégie de la Poste. Alors que la durabilité faisait partie des quatre orientations stratégiques dans la première période de la stratégie «Poste de demain», elle fait désormais partie intégrante de la stratégie du groupe. La Poste poursuit sept ambitions dans les quatre dimensions que sont l'économie, le personnel, l'environnement et la société, et relie dans cette optique ses prestations financières et ses prestations

charge explosent. Pour pouvoir couvrir nos propres besoins et améliorer l'infrastructure de charge en Suisse, la Poste prévoit notamment de mettre en place un réseau de charge rapide à l'échelle de la Suisse pour les véhicules électriques, en collaboration avec la société coopérative fenaco. Elle réunit donc ses forces de manière ciblée dans la nouvelle Business Unit E-Mobility Charging Solutions.

S'engager en faveur de l'environnement est important pour la Poste.

Quel est son engagement vis-à-vis de la société?

Grâce à son service public, la Poste crée une valeur ajoutée unique pour la population et les entreprises en Suisse. Avec ses 5003 points d'accès – filiales, filiales en partenariat, service à domicile, My Post Service chez les détaillants, les stations-service, les gares et les kiosques, automates My Post 24 et batteries de cases postales – elle met un réseau dense à disposition. Nous nous engageons aussi bien au-delà du service public.

C'est-à-dire?

La Poste développe des prestations numériques innovantes visant à simplifier le quotidien de sa clientèle. Elle investit notamment dans des prestations numériques comme le vote électronique ou le dossier électronique du patient. L'application ePost, la boîte aux lettres numérique de la Poste, permet d'effectuer des tâches administratives de manière efficace. Pour continuer à se développer, la Poste collabore avec des start-up et des hautes écoles afin de trouver ensemble des solutions innovantes pertinentes pour ses marchés clés. La Poste joue également un rôle de pionnier dans les domaines de la cybersécurité et de l'éthique numérique.

Les prestations de la Poste ne sont possibles que grâce à l'engagement de son personnel. Comment la Poste s'engage-t-elle envers lui?

La Poste offre aux membres du personnel un environnement de travail valorisant ainsi que des conditions d'engagement modernes et équitables. Elle soutient ainsi

la conciliation entre vie professionnelle et privée pour toutes ses collaboratrices et tous ses collaborateurs, en leur offrant par exemple la possibilité de travailler à temps partiel ou en jobsharing. En 2024, 106 duos de conduite se sont partagé la responsabilité de direction, un chiffre qui n'a cessé d'augmenter ces dernières années. La Poste leur propose également des possibilités de perfectionnement et de développement.

La transition numérique doit passer par une adaptation et un développement constants des compétences. En 2024, les dépenses en matière de perfectionnement se sont élevées à 9,3 millions de francs en tout, la Poste ayant participé à hauteur de 7,5 millions de francs.

La santé physique et psychique du personnel reste un thème central. La Poste propose des points de contact facilement accessibles, dont une plateforme en ligne disponible 24 heures sur 24, avec des informations en matière de santé et un conseil par chat anonyme. Elle soutient par ailleurs ses collaboratrices et ses collaborateurs dans leur réintégration professionnelle.

Quel rôle les aspects économiques de la durabilité jouent-ils dans la stratégie de la Poste?

La stratégie «Poste de demain» a été élaborée dans l'objectif de permettre à la Poste de se financer par ses propres moyens à long terme. Les nouvelles offres s'attachent systématiquement à répondre aux besoins de ses clientes et de ses clients. En parallèle, la Poste optimise ses coûts et fixe ses prix en tenant compte de l'avenir. Cette ligne de conduite lui permettra ainsi de conserver son importance à long terme et de fournir par là même un service universel et un service public de qualité en les finançant par ses propres moyens. Du reste, malgré la charge financière que représente le service universel, la Poste a versé 1,25 milliard de francs de dividendes à la Confédération au cours des dix dernières années.

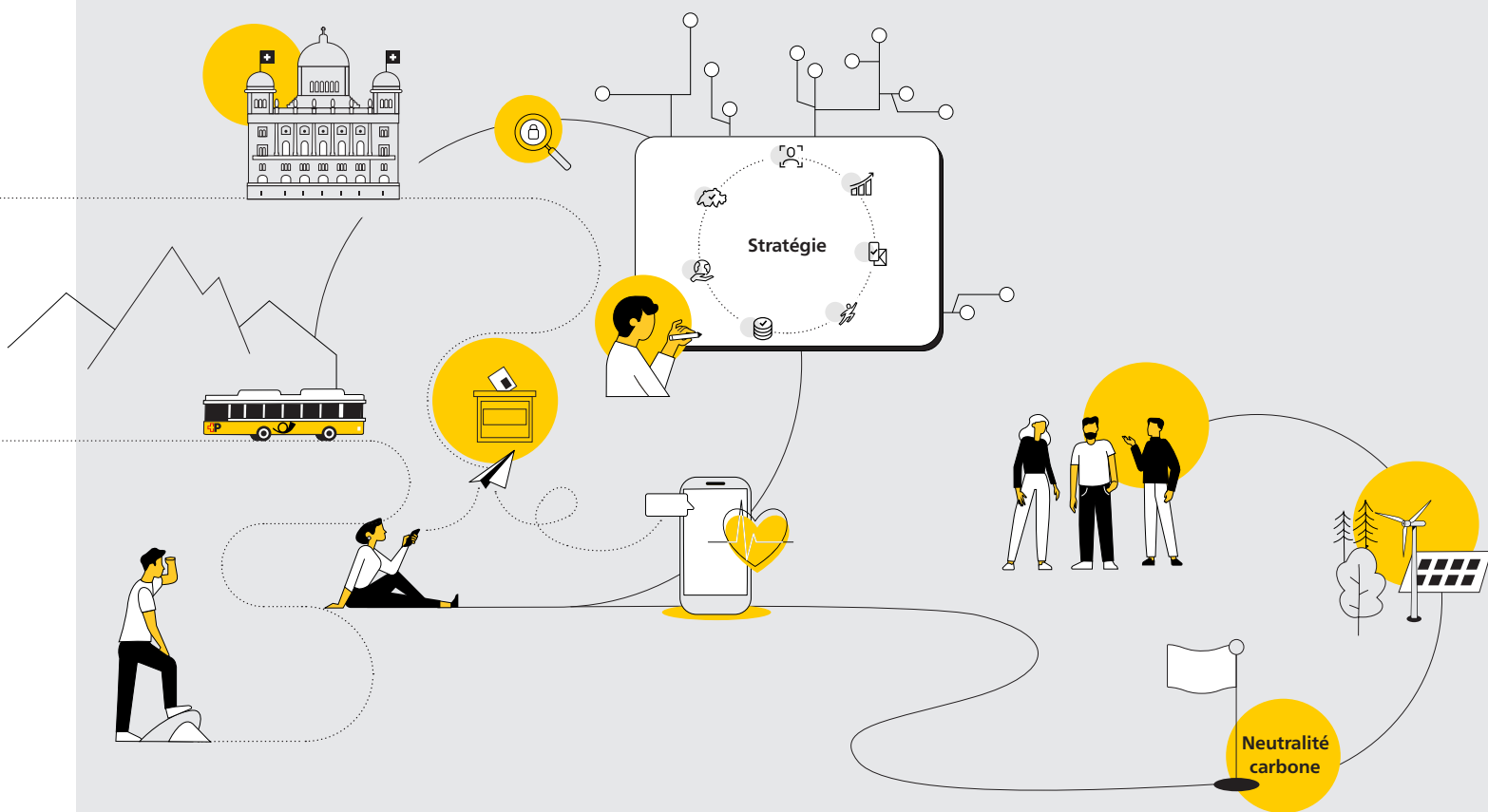


Grâce à son service public, la Poste crée une valeur ajoutée unique pour la Suisse.

Christian Plüss
Délégué de la Direction du groupe
pour la durabilité

Poste de demain

| | |
|---|----|
| Modèle commercial | 10 |
| Matrice de matérialité | 12 |
| Période stratégique 2021-2024: rétrospectives et jalons posés | 14 |
| Période stratégique 2025-2028: perspectives et priorités stratégiques | 15 |



Janvier 2021
La **Corporate Responsibility** constitue désormais une **orientation stratégique**.

Mars 2022
La Poste poursuit le développement de son offre numérique et renforce ses **compétences** en matière de **cybersécurité**.

Septembre 2022
Ouverture du réseau: les deux premiers partenaires à s'installer dans les filiales sont des assurances-maladie.

Janvier 2021
La Poste entame une nouvelle période stratégique de quatre ans et pose les **bases du service public de demain**.

Novembre 2021
Invitation au sommet mondial sur le climat: le **Réseau mondial des Nations Unies** salue l'**engagement de la Poste** en faveur de la durabilité.

Août 2022
Objectifs climatiques et énergétiques approuvés: **zéro émission nette dans l'exploitation** et dans la **chaîne de création de valeur d'ici 2040**.

Contribuant à assurer la cohésion nationale depuis 175 ans, la Poste fournit des prestations du service public sur mandat de la Confédération. Face à l'essor du numérique, les exigences envers la Poste ont évolué. Avec la stratégie «Poste de demain», la pertinence de la Poste doit être renouvelée: celle-ci entend en effet continuer d'apporter une contribution significative à la compétitivité, à la cohésion et au développement de la Suisse à l'avenir.

Au cours de la période stratégique 2021-2024, elle a posé des bases essentielles pour une Poste de demain durable et, pour des mesures efficaces, elle s'est orientée en priorité vers les champs d'action le long de la chaîne de création de valeur. La thématique environnementale, avec un accent particulier mis sur le climat et l'énergie, et sa responsabilité en tant qu'employeur ont été au cœur de ses priorités.

Code des obligations, art. 964b ss.

Ce chapitre traite des sujets suivants, en s'appuyant sur les dispositions de l'art. 964b et ss. CO: description du modèle commercial, questions environnementales, questions sociales, questions de personnel ainsi que respect des droits de l'homme, lutte contre la corruption et obligations de diligence dans la chaîne d'approvisionnement.

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Ce chapitre traite l'aspect suivant conformément à la TCFD: stratégie

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Août 2023

Extension de la charte de Corporate Responsibility: **contrôle des obligations de diligence en matière de droits de l'homme** tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Mars 2024

La Poste publie son **premier rapport non financier**.

Décembre 2024

Rétrospective des jalons posés en termes de durabilité durant la première **période stratégique 2021-2024**.

Juin 2023

La **Science Based Targets initiative (SBTi)** valide les **objectifs climatiques et énergétiques**.

Décembre 2023

La Poste fête ses **175 ans**.

Septembre 2024

À partir de 2025, la durabilité fera partie intégrante de la stratégie du groupe.

Modèle commercial

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 2-1 Profil de l'organisation

GRI 2-6 Activités, chaîne de création de valeur et autres relations d'affaires

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Conditions-cadres externes



Propriété de l'État
Réalisation des objectifs du propriétaire



Législation/Réglementation
Mandat de service universel, loi sur la poste et loi sur l'organisation de la Poste



Évolutions du marché
Évolution des besoins de la clientèle, essor du numérique

Ressources

Personnel

45 000 personnes employées en Suisse
>100 métiers de femmes
41% de femmes
83,8% du personnel soumis à la CCT

Économie

10,6 mia. de CHF de fonds propres
0,6 mia. de CHF d'investissements

7 centres de traitement du courrier
13 centres de traitement des colis
5003 points d'accès, dont 765 filiales en exploitation propre et 1230 filiales en partenariat
11 291 véhicules, dont 7285 électriques

3 mia. de CHF de biens et services achetés
94,1% du volume des créances auprès de fournisseurs ayant leur adresse de facturation en Suisse

Société

– Confiance dans la marque Poste
– Relations avec la clientèle, les fournisseurs, les associations, les hautes écoles, les start-up

Environnement

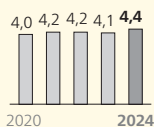
1055 GWh Consommation d'énergie
7,5 GWh Énergie solaire issue de la propre production

Activités commerciales

Services logistiques

Prestataire logistique global pour la Suisse

Produits d'exploitation en mia. de CHF



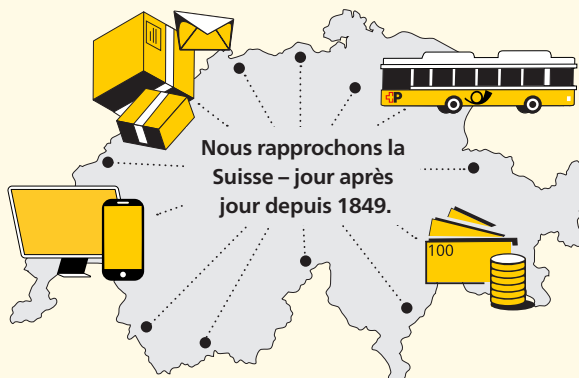
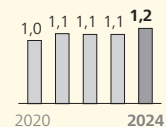
Facteurs d'influence
Recul des lettres
Croissance des colis

Services de mobilité

Solutions de mobilité sur routes durables et faciles d'accès

Facteurs d'influence
Décarbonation
Pression sur les coûts par les pouvoirs publics

Produits d'exploitation en mia. de CHF



Nous rapprochons la Suisse – jour après jour depuis 1849.

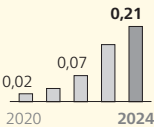
RéseauPostal

Présence à l'échelle nationale et développement des points d'accès

Services de communication

Solutions de communication numérique sûres et fiables

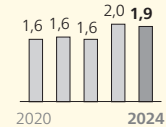
Produits d'exploitation en mia. de CHF



Facteurs d'influence
Administrations numériques

Facteurs d'influence
Évolution du taux directeur

Produits d'exploitation en mia. de CHF



PostFinance

Banque de la Suisse pour la clientèle privée et commerciale

La Poste entend conserver son importance et continuer de fournir ses prestations en toute indépendance financière.

À travers son service public, la Poste façonne la manière dont les gens vivent ensemble en Suisse. Les bases légales et les objectifs du Conseil fédéral servent de cadre à ses activités. En alliant logistique, communication, mobilité et prestations financières, la Poste propose une offre intégrée, orientée systématiquement en fonction des besoins de la clientèle privée et commerciale. Elle développe sans cesse ses points d'accès physiques et numériques, aussi nombreux que variés. Sur ses marchés, la Poste joue un rôle essentiel pour le fonctionnement économique et social de la Suisse. En investissant dans le développement de son offre, dans l'infrastructure nécessaire à celle-ci, dans son personnel ainsi que dans la durabilité, elle s'assure de rester pertinente et veille à pouvoir continuer de fournir ses prestations en toute indépendance financière à l'avenir (voir illustration Modèle commercial). GRI 2-1

Conditions-cadres externes

Depuis 175 ans, la Poste renforce la cohésion nationale, fournit des prestations du service public sur mandat de la Confédération et se conforme aux dispositions réglementaires de cette dernière. Réagissant en permanence aux évolutions du marché, elle développe ses produits et ses prestations en tenant compte des besoins de la clientèle et mise sur le numérique. La Poste s'oriente sur l'Agenda 2030 de l'ONU, soutient, en sa qualité de membre, l'initiative du Pacte mondial des Nations Unies et contribue aux objectifs de la Confédération en matière de développement durable.

Ressources

La Poste fait appel à une multitude de ressources matérielles et immatérielles. Comptant parmi les principaux employeurs de Suisse, la Poste emploie quelque 45 000 personnes exerçant plus de 100 métiers différents, dans toutes les régions linguistiques et dans tous les cantons. Elle fournit ses prestations en toute indépendance financière. Un réseau dense (centres courrier/colis, parc de véhicules) permet des distributions nationales et internationales. La valeur de la marque et la confiance dont la Poste jouit auprès de la population renforcent son succès. Des solutions respectueuses de l'environnement, telles que les véhicules électriques et l'énergie solaire, permettent de réduire la consommation énergétique et les émissions de CO₂.







Activités commerciales

La Poste opère sur les marchés de la logistique, de la communication, de la mobilité et des services financiers. En complément de son activité traditionnelle de base que constitue la logistique des lettres, des colis, de la publicité et des journaux, elle se développe dans la logistique des marchandises, la publicité cross-média et propose des solutions logistiques spécifiques à certains secteurs. Elle conçoit en outre des solutions de communication numériques sûres à l'intention des particuliers, des PME, du secteur de la santé, des autorités et des cantons. En tant que prestataire de paiement d'importance systémique, PostFinance propose des services d'épargne et de placement ainsi que des offres numériques basées sur des plateformes, en plus du trafic des paiements. Sur le marché de la mobilité, la Poste est principalement active dans le transport régional des voyageurs, une offre qu'elle complète par des solutions de mobilité globales. Un réseau national dense de points d'accès garantit l'accès aux services postaux et de paiement. GRI 2-6

Valeur ajoutée

Les contributions de la Poste en faveur de l'économie, de la société, de son personnel et de l'environnement sont déterminantes. Elle s'attache à répondre aux besoins de quelque 9 millions de particuliers et de centaines de milliers d'entreprises, obtenant ce faisant un score de 76 points sur 100 en matière de satisfaction de la clientèle. En 2024, elle a réalisé un bénéfice consolidé de 324 millions de francs, dont 50 millions ont été versés sous forme de dividendes au propriétaire. Le service public qu'elle propose sur l'ensemble du territoire renforce l'intégration sociale. La Poste offre des postes de travail dans tous les cantons. Elle encourage la formation et les projets sociaux. Elle veille à l'équité des chances et au développement de son personnel. En misant sur les énergies renouvelables, les véhicules électriques et une logistique optimisée, elle a réduit ses émissions de CO₂ de 330 000 tonnes d'équivalents CO₂ en 2024 (scopes 1 à 3).

Pour en savoir plus sur le modèle commercial, voir le rapport financier → pages 10 à 14.

| Valeur ajoutée | |
|--|--|
| Personnel | |
|  3,7 mia. de CHF de salaires et de prestations sociales | |
| 82/100 points pour l'indice «Mes responsables de conduite» | |
| Économie | |
|  76/100 points pour la satisfaction de la clientèle | |
|  324 mio. de CHF de bénéfice consolidé | |
| 50 mio. de CHF de dividendes au propriétaire | |
| 94 mio. de CHF d'impôts aux pouvoirs publics | |
| Société | |
|  1,6 mia. de lettres | |
| 180 mio. de colis | |
| 3,3 mio. d'envois ePost | |
| 183 mio. de voyageurs (CarPostal) | |
| 107 mia. de CHF de patrimoine des clients (PostFinance) | |
| 4 cantons utilisent le système de vote électronique | |
| 84 584 dossiers électroniques du patient | |
|  802 communes sur 2121 dans tous les cantons avec des postes de travail de la Poste | |
| 16 000 emplois dans les régions périphériques | |
| Umwelt | |
|  330 000 t de réduction du CO ₂ eq (scopes 1–3) par rapport à 2023 | |

Matrice de matérialité

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 3-1 Processus pour déterminer les thèmes pertinents

GRI 3-2 Liste des thèmes pertinents

GRI 3 Gestion des thèmes pertinents 2021

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste se sert de la matrice de matérialité pour évaluer l'impact de différents thèmes sur la durabilité et l'influence des aspects de durabilité sur le résultat opérationnel. [GRI 3](#) La matrice sert donc de boussole stratégique à la Poste et l'aide à prioriser les mesures à prendre. D'un point de vue réglementaire (p. ex art. 964a et ss. CO), la matrice de matérialité s'avère également une base précieuse pour rapporter des thèmes pertinents de manière transparente.

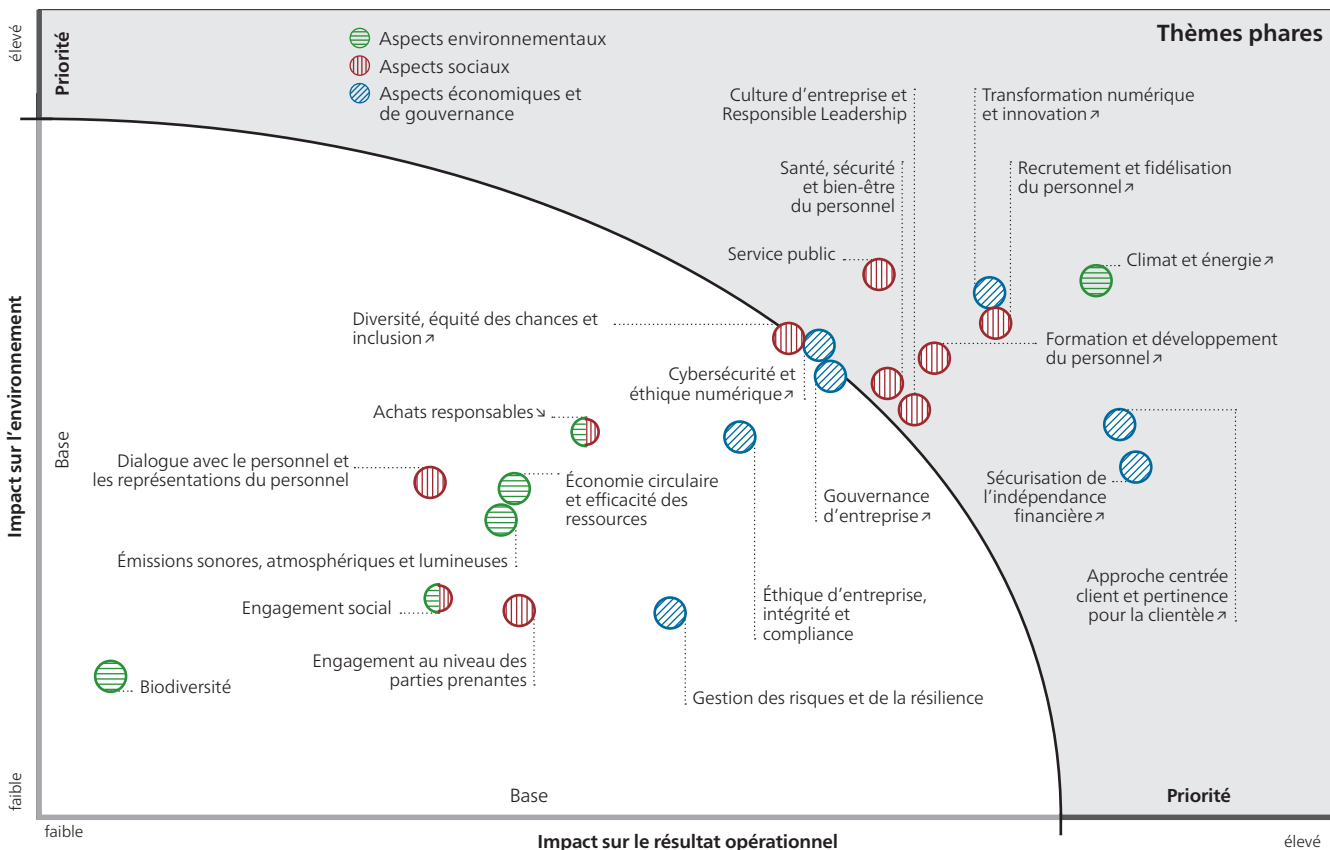
La matrice de matérialité aide la Poste à utiliser judicieusement ses ressources et à prendre des décisions éclairées qui tiennent compte des attentes de ses parties prenantes. Elle distingue deux types de thèmes:

- Les thèmes du segment «Priorité»: ces thèmes peuvent avoir un impact significatif sur les activités de base. Ils sont souvent liés à la transformation du modèle commercial.
- Les thèmes du segment «Base»: ces thèmes sont à la base des activités quotidiennes et représentent les principes fondamentaux de l'entreprise. [GRI 3-2](#)

La sécurisation de l'indépendance financière gagne en importance

Matrice de matérialité du groupe Poste

2024, avec augmentation ou diminution de la pertinence par rapport à l'exercice précédent



En 2024, la Poste a procédé à un nouvel examen de la matrice de matérialité élaborée en 2022 (détails dans le rapport financier 2022 page 28). Aucun changement notable des thèmes n'est à noter. La mise à jour a été réalisée par les parties prenantes (voir chapitre Engagement au niveau des parties prenantes → page 79), grâce à une analyse des pairs et des médias et à l'utilisation d'un outil d'IA. L'ensemble des responsables internes de thèmes ont confirmé les thèmes pertinents, et la Direction du groupe ainsi que le Conseil d'administration ont approuvé la matrice de matérialité. La matrice de matérialité de PostFinance a fait l'objet d'une mise à jour séparée afin de la rendre plus spécifique au secteur et plus détaillée. Les résultats obtenus ont été intégrés à la matrice du groupe. GRI 3-1

43

Adaptations entre 2023 et 2024

La révision de 2024 a donné lieu aux adaptations suivantes:

- En 2024, PostFinance a procédé à une nouvelle analyse de matérialité en collaboration avec ses parties prenantes. Cette analyse explique la plupart des changements visibles dans la matrice de matérialité de la Poste.
- Le thème Sécurisation de l'indépendance financière a gagné en importance pour la dimension «Impact sur le résultat opérationnel».
- Le thème Offres respectueuses de l'environnement et socialement responsables a été intégré au thème Approche centrée client et pertinence pour la clientèle, et le thème Protection des données a été intégré au thème Éthique d'entreprise, intégrité et compliance.
- Les deux nouveaux thèmes de PostFinance que sont Placements responsables – placements pour compte propre et Marketing et labellisation sont intégrés aux thèmes Sécurisation de l'indépendance financière et Éthique d'entreprise, intégrité et compliance.
- Deux formulations ont été adaptées: le terme «représentations du personnel» remplace celui de «syndicats» et le terme «équité des chances» est privilégié à celui d'«égalité des chances».

Période stratégique 2021-2024: rétrospective et jalons posés

La responsabilité d'entreprise est l'une des quatre priorités de la stratégie du groupe «Poste de demain» (les détails de la stratégie du groupe sont consultables dans le rapport financier → page 22) et est formulée dans la stratégie de responsabilité d'entreprise. (GRI 2-22) La Poste tient compte des aspects de la durabilité dans tout ce qu'elle entreprend (voir → poste.ch/charte-de-cr) afin d'apporter une contribution significative au développement durable de la Suisse. Les succès stratégiques suivants ont été enregistrés dans les cinq champs d'action définis:

– Environnement, accent sur le climat et l'énergie

Dans l'optique de contribuer à la stratégie climatique 2050 de la Suisse et de remplir son mandat légal en sa qualité d'entreprise liée à la Confédération, la Poste s'est fixé un objectif climatique qui s'inscrit sur le long terme, avec une date butoir en 2030 (fonctionnement interne carbone-neutre) et une autre en 2040 (zéro émission nette dans toute la chaîne de création de valeur). Cet objectif a été validé par la Science Based Targets initiative (SBTi). Au rang des mesures mises en œuvre et dont les premiers effets se font sentir, on trouve l'électrification de près de 7300 véhicules de distribution (sur un total de quelque 8000 véhicules électriques), la distribution électrique dans 6 villes de Suisse, la gestion durable des bâtiments et la mise en place prévue de la nouvelle Business Unit E-Mobility Charging Solutions. Des mesures ont également été lancées tout au long de la chaîne de création de valeur, parmi lesquelles des projets pilotes dans le domaine de la mobilité du personnel, des critères de durabilité contraignants dans les achats ainsi qu'un plan de transition pour décarboner les investissements dans les placements pour compte propre. Par ailleurs, le développement d'un portefeuille d'extraction et de stockage du CO₂ a été initié par le biais de Poste CDR SA.

– Solutions clients durables

En raison du besoin croissant de solutions clients durables, la Poste élargit ses compétences afin de promouvoir des pratiques durables. Elle teste de nouveaux modèles commerciaux dans le cadre de l'économie circulaire pour réduire les émissions de scope 3 de sa clientèle commerciale, elle soutient la logistique de chantier afin de diminuer la circulation autour des sites de construction à hauteur de 60% et elle propose des emballages réutilisables innovants pouvant être réexpédiés jusqu'à 30 fois. La boussole des responsabilités qu'elle a développée aide en interne à une prise de décisions intégrée.

– Employeur socialement responsable

Quelque 45 000 personnes spécialisées dans plus de 100 métiers différents travaillent au service de la Poste dans tous les cantons. Malgré une situation difficile sur les marchés et la transformation qu'elle a entrepris en interne, la Poste a enregistré des valeurs se maintenant à un niveau élevé en matière de satisfaction de la clientèle et du personnel. Elle doit son succès et la confiance qu'elle inspire à son personnel et à ses prestations quotidiennes en contact direct avec la clientèle ainsi qu'à toutes les autres étapes de la fourniture de prestations. Afin de soutenir au mieux la mise en œuvre de la stratégie «Poste de demain», la Poste investit dans la culture d'entreprise, par exemple à travers le programme de culture et de leadership En viadi.

– Approvisionnement responsable

Les achats de marchandises, de services et de prestations de construction que la Poste réalise auprès de ses fournisseurs répartis dans plus de 200 secteurs et 40 pays s'élèvent à près de 3 milliards de francs. Au cours de cette période stratégique, la Poste a véritablement ancré la durabilité dans l'organisation d'achats. Elle a par ailleurs développé le «Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable» et a introduit un système de gestion permettant de contrôler le respect du devoir de diligence en matière de droits de l'homme ainsi que des exigences liées à l'environnement dans ses chaînes d'approvisionnement. La plateforme de signalement anonyme PosteCourage est à la disposition des parties prenantes qui souhaiteraient signaler des infractions au code de conduite des fournisseurs. Afin de décarboner la chaîne d'approvisionnement, la Poste a introduit un système de gestion des performances des fournisseurs et tient désormais compte de critères de durabilité pour les achats supérieurs à 150 000 francs.

– Valeur ajoutée économique et sociétale

La Poste distribue des envois dans toute la Suisse, assure le trafic des paiements, exploite un réseau dense avec 5003 points d'accès, préserve l'accessibilité régionale et est présente au quotidien dans les villes, les agglomérations et les régions périphériques et à la portée de toutes et tous par voie physique et numérique. La Poste est un employeur important, notamment dans les régions rurales: sur ses quelque 45 000 collaboratrices et collaborateurs, près de 16 000 exercent leur activité dans des régions périphériques en Suisse.

Période stratégique 2025-2028: perspectives et priorités stratégiques

L'un des éléments centraux de l'année 2024 a été la préparation de la nouvelle période stratégique 2025-2028. À cet égard, la Poste poursuit sa stratégie à long terme «Poste de demain» tout en faisant un pas de plus dans sa compréhension de l'enjeu de durabilité. Ainsi, la durabilité n'est-elle plus seulement l'un des quatre thèmes prioritaires, mais fait partie intégrante de la stratégie du groupe. Afin de penser la «Poste de demain» dans son ensemble, le groupe sera désormais piloté selon sept ambitions. Ce faisant, la Poste place au centre de son action des objectifs non financiers en plus des objectifs financiers. [GRI 2-22](#)

Pilotage via sept ambitions

| Dimension | Ambition stratégique |
|----------------------|---|
| Économie | <p>Approche centrée client</p> <p>La Poste connaît parfaitement sa clientèle et ses besoins. Elle lui offre une expérience client continue, qui est perçue comme une valeur ajoutée évidente. La clientèle privée et la clientèle commerciale font part d'un niveau de satisfaction élevé et recommandent la Poste à d'autres personnes.</p> <p>Deux chiffres clés sont utilisés pour mesurer la satisfaction: le «Net Promoter Score» (probabilité de recommandation par la clientèle) et la «Customer Satisfaction» (satisfaction globale de la clientèle).</p> <p>Croissance ciblée et durable</p> <p>La Poste se développe sur les marchés de la communication, de la logistique, de la mobilité et des services financiers. Elle s'aligne systématiquement sur les besoins en constante évolution des clientes et des clients et investit là où il existe un potentiel à long terme pour l'avenir.</p> <p>Pour mesurer la croissance, la Poste se base sur les produits d'exploitation (produits des ventes et des prestations aux tiers).</p> <p>Indépendance financière</p> <p>La Poste assure une création de valeur durable en finançant elle-même le service public, les innovations et les investissements.</p> <p>Deux chiffres clés sont utilisés pour mesurer l'indépendance financière: l'EBIT + résultat des sociétés associées (résultat avant intérêts et impôts + résultat des sociétés associées du groupe) et la valeur ajoutée (bénéfice net après impôts sur le bénéfice – coûts du capital moyen).</p> |
| Société | <p>Pertinence pour la population</p> <p>La Poste simplifie le quotidien de la population suisse qui utilise chaque jour ses produits et ses prestations. Les prestations du service public correspondent aux attentes et aux besoins de la majorité de la population.</p> <p>Pour mesurer la pertinence, la Poste utilise un critère développé en interne: l'utilisation moyenne journalière des produits et prestations de la Poste par la population.</p> <p>Connexion numérique et physique</p> <p>La Poste relie les mondes physique et numérique, en étant toujours présente et proche de la population. Elle contribue activement à la transformation numérique de la Suisse, renforçant ainsi progressivement la confiance de la clientèle dans une Poste numérique.</p> <p>Pour mesurer cette ambition, la Poste utilise un critère développé en interne: l'interaction des canaux numériques et hybrides par rapport à l'ensemble des canaux.</p> |
| Personnel | <p>Conditions attrayantes pour le personnel</p> <p>La Poste attire des talents autonomes et ambitieux et assume un rôle de modèle à titre d'employeur parmi les plus importants de Suisse. Elle séduit ses collaboratrices et ses collaborateurs par des conditions d'engagement équitables et par une conception moderne de la gestion. La Poste propose des domaines d'activité intéressants, des modèles de travail tournés vers l'avenir, des possibilités d'évolution variées et encourage une culture d'entreprise responsable et inclusive.</p> <p>Pour mesurer l'attractivité, la Poste utilise l'«Employee Net Promoter Score» (recommandation par le personnel de la Poste en tant qu'employeur).</p> |
| Environnement | <p>Sur la voie du zéro émission nette</p> <p>La Poste réduit constamment ses émissions de gaz à effet de serre et ambitionne, d'ici 2030, de les diminuer d'au moins 42% par rapport à 2021 pour ce qui est de son exploitation interne. À partir de 2030, les émissions résiduelles seront retirées de l'atmosphère et stockées. La Poste entend atteindre l'objectif Zéro émission nette dans l'ensemble de la chaîne de création de valeur d'ici 2040.</p> <p>Pour mesurer les progrès accomplis, la Poste se base sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre dans son exploitation (scopes 1 et 2) et dans l'ensemble de la chaîne de création de valeur (scope 3).</p> |

Gouvernance

| | |
|---|----|
| Gouvernance d'entreprise | 18 |
| Gestion des risques et de la résilience | 20 |
| Éthique d'entreprise, intégrité et conformité | 22 |



Janvier 2021
Le **système de gouvernance et de gestion** est mis à jour sur la base de la nouvelle stratégie.

Janvier 2022
Mise en place du **système de gestion intégrale de la sécurité** et transfert du canal de signalement «hotline» à l'échelle du groupe vers l'unité Sécurité du groupe.

Août 2022
Le **Contrôle fédéral des finances (CDF)** estime que la **gestion des risques** de la Poste **est bien établie**.

Janvier 2021
Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs du groupe doivent participer au nouveau **e-learning Compliance**.

Septembre 2021
Lancement du projet **«Smart Governance»** visant à réduire et optimiser la réglementation.

Mars 2022
La surveillance des **contrôles de compliance** repose désormais sur des outils.

La Poste attache une grande importance à la gouvernance d'entreprise et s'appuie sur des normes reconnues. Pour encadrer la gouvernance d'entreprise, le Conseil d'administration utilise un système de gouvernance et de gestion et définit des règles et des principes relatifs à la haute direction et à la surveillance du groupe. La Poste attend de ses cadres et de son personnel à tous les échelons qu'ils se comportent de manière éthique et intègre en tout temps.

Code des obligations, art. 964b

Ce chapitre traite des thèmes suivants, en s'appuyant sur les dispositions de l'art. 964b CO: respect des droits de l'homme et lutte contre la corruption

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Ce chapitre traite des aspects suivants conformément à la TCFD: gouvernance et gestion des risques

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Février 2023

Le **système de gestion de la compliance** est, d'après le rapport d'audit externe, conforme à la **norme ISO 37301**.

Janvier 2024

Lancement du projet **«Future Compliance Management System»** axé sur le développement de la compliance.

Décembre 2024

Finalisation du nouveau **programme de compliance «Contrôle à l'exportation et sanctions»**.

Janvier 2023

Mise en place d'un **système de management de la continuité d'activité** pour gérer la résilience de l'entreprise.

Juillet 2023

Mise sur pied du **groupe de travail «Pénurie»** et lancement d'une campagne de sensibilisation interne.

Novembre 2024

Développement d'un modèle de gouvernance pour la **gestion des performances non financières**.

Gouvernance d'entreprise

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 2-9 Structure et composition de la gouvernance
- GRI 2-10 Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé
- GRI 2-12 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts
- GRI 2-13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts
- GRI 2-14 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de durabilité
- GRI 2-19 Politique de rémunération

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Système de gouvernance et de gestion

La Poste utilise un système de gouvernance et de gestion bien établi.

Pour encadrer la gouvernance, le Conseil d'administration a recours à un système de gouvernance et de gestion et définit des règles et des principes relatifs à la gestion et à la surveillance du groupe.

GRI 2-12

Le Conseil d'administration divise le groupe en unités du groupe et en unités de fonction pour le développement et la gestion stratégiques, et fixe pour chacune d'entre elles les modèles de gestion pertinents. Il dirige en principe le groupe sur la base d'un modèle de gestion direct. PostFinance SA est la seule société du groupe à être gérée selon le modèle indirect. GRI 2-9

Dans le modèle de gestion direct, le Conseil d'administration assume la gestion stratégique et délègue la gestion opérationnelle à la Direction du groupe. GRI 2-13 La Direction du groupe dirige les unités de fonction et les unités du groupe qui lui sont subordonnées.

Afin de garantir une gestion opérationnelle flexible du groupe qui soit adaptée à la position sur le marché et à la phase de développement de l'activité, le Conseil d'administration a défini trois niveaux d'intensité de gestion:

- Niveau I: gestion étroite (s'applique principalement aux unités du groupe chargées de l'activité postale de base)
- Niveau II: gestion avec marge de manœuvre (s'applique essentiellement aux unités du groupe non chargées de l'activité postale de base)
- Niveau III: gestion libre, autrement dit concentration sur les thèmes qui doivent obligatoirement être pilotés du point de vue du groupe et pour des raisons réglementaires.

Le Conseil d'administration adopte les directives nécessaires pour assumer sa responsabilité globale. Ce faisant, il fait une distinction entre les directives organisationnelles (tâches/attributions) et les directives thématiques, qui reposent sur des principes. En outre, il met en place les fonctions d'assurance nécessaires et structure la surveillance selon le concept dit des «trois lignes».

Le Conseil d'administration prend les mesures qui s'imposent afin de remplir ses obligations de rapport vis-à-vis de l'extérieur. Ces obligations comprennent notamment la présentation de comptes annuels, d'un rapport annuel, d'un rapport non financier et des rapports réglementaires prescrits par la loi (p. ex. PostCom, OFCOM, rapport au propriétaire sur les objectifs stratégiques). Pour plus d'explications, voir le rapport financier → pages 64 et 82.

S'agissant des tâches et des attributions déléguées, le Conseil d'administration est tenu d'exiger régulièrement des rapports sous une forme prédéterminée de la part des instances auxquelles il a délégué une attribution. Ces reportings internes sont définis et fixés dans la réglementation.

Dans le modèle de gestion indirect, le Conseil d'administration délègue la gestion stratégique au Conseil d'administration autonome de PostFinance SA, qui lui est subordonné. Ce dernier édicte ses propres réglementations en ce qui concerne le règlement de gestion, les fonctions d'assurance et l'élaboration des rapports.

Le Conseil d'administration conserve sa responsabilité globale dans la mesure où la majorité des membres du Conseil d'administration de PostFinance SA sont des représentantes et des représentants

de la Poste, dûment mandatés. De plus, le Conseil d'administration de la Poste élit les membres du Conseil d'administration de PostFinance SA lors de l'assemblée générale. Dans la stratégie de propriétaire destinée au Conseil d'administration de PostFinance SA, le Conseil d'administration de la Poste définit ses objectifs stratégiques, financiers et personnels à long terme en tant que propriétaire de PostFinance SA.

Le Conseil d'administration de la Poste se compose de neuf personnes, dont 44% sont des femmes et 78% sont de nationalité suisse. Le profil d'exigences pour le Conseil d'administration et les membres qui le composent est prescrit par le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) (→ profil d'exigences pour le Conseil d'administration de La Poste Suisse SA). Le Conseil fédéral élit le président et les autres membres du Conseil d'administration pour une période de deux ans. Les compétences collectives de l'instance satisfont aux exigences en matière de durabilité. (GRI 2-10) Comme décrit dans le rapport financier (→ page 71), le comité du Conseil d'administration People, Sustainability & Governance (CCA PSG) joue le rôle d'instance préparatoire sur les questions de durabilité. (GRI 2-9) Pour en savoir plus sur la gouvernance d'entreprise, voir le rapport financier → pages 62 à 82.

La part de salaire variable liée au résultat comprend les aspects suivants: le personnel, la clientèle, la société et le grand public ainsi que l'écologie. Pour plus d'explications, voir le rapport financier → pages 77 à 81. (GRI 2-19)

Gouvernance d'entreprise

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---------------|---------------------------------|----------|----------|----------|
| Conseil d'administration | | Personnes | 9 | 9 | 9 |
| Membres exécutifs | | Personnes | 0 | 0 | 0 |
| Membres non exécutifs | | Personnes | 9 | 9 | 9 |
| Part de membres indépendants | | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Représentation du personnel | | Personnes | 2 | 2 | 2 |
| Répartition des sexes | | | | | |
| Femmes | 405-1 | % | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| Hommes | 405-1 | % | 56,6 | 55,6 | 55,6 |
| Direction du groupe | | Personnes | 8 | 8 | 8 |
| Répartition des sexes | | | | | |
| Femmes | 405-1 | % | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Hommes | 405-1 | % | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| Rémunération variable de la Direction du groupe¹ | | | | | |
| Rémunération variable en fonction d'objectifs et/ou d'impacts liés à la durabilité | | Part de l'indemnité totale en % | 15,8 | 15,2 | 15,0 |

¹ Voir le Rapport financier 2024, p. 77 ss.

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Gouvernance en matière de durabilité

Depuis 2023, la durabilité est intégrée comme suit dans le système de gouvernance et de gestion de la Poste:

- Le Conseil d'administration décide des exigences et de l'assurance relatives à la gestion des performances non financière, surveille la mise en œuvre (y compris les risques) et évalue l'efficacité des mesures définies. (GRI 2-12) Il approuve le rapport de durabilité dont il délègue la mise en œuvre à la Direction du groupe. (GRI 2-14)
- Le comité du Conseil d'administration People, Sustainability und Governance (CCA PSG) valide les exigences en matière de gestion des performances non financière à l'attention du Conseil d'administration, surveille la mise en œuvre, évalue l'efficacité des mesures définies, vérifie l'exhaustivité du rapport de durabilité et l'approuve vis-à-vis du comité du Conseil d'administration Audit, Risk & Compliance (CCA ARC).

Pour le rapport de durabilité, les rôles sont clairement définis.

- Le CCA ARC définit l'assurance relative à la gestion des performances non financière à l'attention du Conseil d'administration et approuve le rapport de durabilité vis-à-vis du Conseil d'administration.
- La Direction du groupe prend les dispositions opérationnelles nécessaires et délègue à l'État-major du CEO la responsabilité globale pour la conception de la gestion des performances non financière et pour la durabilité. La Direction du groupe transfère la responsabilité de certaines questions de durabilité aux unités du groupe et aux unités de fonction. Elle approuve le rapport de durabilité vis-à-vis du Conseil d'administration.
- Christian Plüss, responsable Services de mobilité, est délégué à la durabilité pour la Direction du groupe et est consulté par le CCA PSG sur les thèmes liés à la durabilité. Il représente tous les thèmes de durabilité pertinents, y compris le climat et l'énergie (cf. matrice de matérialité → page 12).

GRI 2-13

Pour la durabilité, les structures d'assurance internes existantes (p. ex. Compliance) sont utilisées dans certains domaines thématiques comme la lutte contre la corruption ou la protection des données. Pour 2024, tous les thèmes liés à la durabilité – dont ceux de PostFinance – font l'objet d'une assurance limitée ou «limited assurance». L'audit est effectué par Deloitte (voir → page 90).

Gestion des risques et de la résilience

Global Reporting Initiative (GRI):

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

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste dispose d'un Enterprise Risk Management (ERM), un processus global capable de détecter de manière précoce les développements susceptibles de compromettre la continuité des activités. Ce processus ERM s'appuie sur la norme ISO 31000:2018. Basé sur une approche uniforme, il tient compte non seulement des impacts financiers, mais également des impacts non financiers sur la réputation, les personnes, l'environnement et la compliance. Les thèmes liés à la durabilité sont englobés dans ce processus. Cela permet de garantir que l'éventail de ces thèmes sont pris en compte dans les risques considérés à l'échelle de l'entreprise.

Dans le rapport financier → pages 56 à 60, il est expliqué comment la Poste classe les risques et les traite. Les risques liés à la durabilité sont traités au même titre que tous les autres risques.

Gestion des risques

La Poste tient à disposer d'une vue d'ensemble intégrée de la gestion des risques. Le système de gestion des risques est décrit en détail dans le rapport financier aux → pages 56 à 60 et → pages 154 à 178. Le système de contrôle interne est vérifié par un organe de révision externe indépendant (voir rapport financier → page 198).

Identification des risques

Dans le cadre de la stratégie intégrée du groupe et de développement durable, les risques non financiers sont intégrés dans le processus de gestion des risques. Ce processus tient également compte des exigences de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Parmi les risques identifiés à court terme (période considérée 2024-2027), les risques non financiers suivants sont actuellement au centre de l'attention:

- la non-réalisation des attentes internes et externes en termes de durabilité;
- la violation de directives externes (compliance);
- les risques de transport entraînant de graves dommages corporels.

Outre cette période d'observation de quatre ans, la Poste considère les risques émergents, ou Emerging Risks, sur le long terme. En effet, son activité de base est de plus en plus influencée par des tendances telles que le «on the go», l'intelligence artificielle, l'économie de partage et l'économie circulaire. Celles-ci représentent toutefois également un réel potentiel pour de nouveaux secteurs d'activité, comme les smart cities ou les prestations numériques sécurisées.

Évaluation et gestion du risque

Le processus d'Enterprise Risk Management joue un rôle essentiel dans l'évaluation des opportunités et des risques non financiers. L'ensemble des risques et des opportunités sont positionnés sur une matrice de risques 6x6 en fonction de leur impact potentiel sur les dimensions «Finances», «Réputation», «Dommages aux personnes/à l'environnement» et «Compliance» (axe x), et de la probabilité qu'ils surviennent au cours des quatre prochaines années (axe y). Chaque opportunité ou risque matériel (score égal ou supérieur à 18) doit impérativement faire l'objet d'une stratégie de gestion des risques.

La Poste a identifié le changement climatique comme un risque majeur à long terme.

Le changement climatique figure parmi les principaux risques non financiers identifiés à long terme. Dans ce contexte, la Poste doit évaluer les risques qui découlent directement des dérèglements climatiques, mais également prendre en compte les risques de transition qui surviennent lors du passage à une économie bas carbone, p. ex. en raison de l'évolution des attentes des parties prenantes (voir chapitre Clima → pages 28 à 30). Les résultats obtenus constituent la base de mesures ciblées destinées à se préparer aux bouleversements induits par le changement climatique. (GRI 201-2)

Gestion de la résilience

Les processus et les structures sont résistants.

La Poste fait partie des gestionnaires d'infrastructures essentiels du pays dans le domaine des services postaux, des services financiers et du trafic routier. Elle conçoit donc ses processus et ses structures de manière aussi résistante que possible et se prépare à d'éventuels scénarios de crise. Dans ce contexte, elle se dote d'un Business Continuity Management et d'une gestion des situations d'urgence et de crise. Dans le cadre du Business Continuity Management, des mesures sont élaborées en amont afin d'assurer l'exploitation opérationnelle. Un exemple: en 2022, en raison des tensions sur le marché de l'énergie, la Poste a mis sur pied le groupe de travail Pénurie d'énergie. Ce groupe de travail avait pour mission de maintenir les prestations du service universel (lettres, colis, transport de voyageurs, trafic des paiements électronique) pendant une période de pénurie d'électricité. Pour ce faire, la Poste a analysé différents scénarios, défini des mesures et des solutions possibles afin de pouvoir réagir rapidement en cas de pénurie d'électricité annoncée ou en cas de panne de courant inopinée. Le groupe de travail a été dissous en 2024 et l'ensemble des mesures qui en ont découlé ont été transférées dans le Business Continuity Management, où les thèmes font l'objet d'un suivi continu.

À ce jour, les nouveaux membres du personnel reçoivent toujours une brochure contenant des instructions opérationnelles sur la manière de gérer les pénuries ou les pannes d'électricité dans leur quotidien professionnel ou dans la sphère privée. Grâce à cette mesure préventive, la Poste renforce la résilience dans l'exploitation quotidienne opérationnelle et contribue à la sensibilisation du personnel.

Dans le cadre de la gestion des urgences et des crises, des exercices sont organisés chaque année par la cellule de crise du groupe et les sous-cellules de crise. Ils permettent de jouer des scénarios qui se rapprochent le plus possible du mandat de protection défini par les unités et le groupe. En 2024, une situation d'intempéries ayant causé une panne de courant régionale a par exemple été simulée. De tels exercices servent à expérimenter les situations d'urgence et à préparer l'organisation à des événements similaires. Les enseignements qui en découlent sont intégrés dans le processus d'optimisation de la gestion des urgences et des crises.

Éthique d'entreprise, intégrité et compliance

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 2-12 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts
- GRI 2-23 Engagements politiques
- GRI 2-24 Intégration des engagements politiques
- GRI 2-25 Processus de remédiation des impacts négatifs
- GRI 2-26 Processus de demande de conseils et de signalement des dysfonctionnements
- GRI 2-27 Respect des législations et des réglementations
- GRI 2-28 Adhésions à des associations
- GRI 205 Approche managériale concernant la lutte contre la corruption 2016
- GRI 205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption
- GRI 205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption
- GRI 205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises
- GRI 206 Approche managériale concernant le comportement anticoncurrentiel 2016
- GRI 206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust
- GRI 408 Approche managériale concernant le travail des enfants 2016
- GRI 408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants
- GRI 409 Approche managériale concernant le travail forcé ou obligatoire 2016
- GRI 409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire
- GRI 418 Approche managériale concernant la confidentialité des données des clients 2016
- GRI 418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Systeme de gestion de la compliance (CMS)

La Poste a défini des règles de comportement obligatoires pour son personnel.

La Poste exploite un CMS à l'échelle du groupe, qui garantit le respect des directives réglementaires, légales et éthiques. Des mesures sont définies à cet effet, dont le respect de la mise en œuvre est systématiquement contrôlé. [GRI 2-27](#)

Le Conseil d'administration assume la responsabilité principale du respect des lois et charge la Direction du groupe de mettre en place un système de gestion de la compliance (CMS) efficace. La Direction du groupe détermine les thèmes pertinents et délègue l'exploitation du CMS au comité Compliance. La Direction du groupe et le Conseil d'administration sont régulièrement informés de l'efficacité de la compliance.

Reposant sur la norme ISO 37301:2021, le CMS a été et va continuer d'être développé dans les années 2024 et 2025 dans le cadre du projet «Future CMS». Le CMS est défini selon les activités concrètes de la Poste ainsi que les risques y afférents, et couvre à ce jour, au niveau du groupe, plus particulièrement les thèmes suivants: protection des données, lutte contre la corruption, droit des cartels, droit des marchés publics, blanchiment d'argent, contrôles à l'exportation et sanctions, conservation et archivage, accessibilité, droit postal et législation sur les subventions.¹

Comportement éthique et intègre

Le code de conduite est contraignant pour l'ensemble du personnel.

La Poste attend de ses cadres et de son personnel à tous les niveaux de l'organisation qu'ils se comportent de manière éthique et intègre en tout temps, et qu'ils respectent strictement les lois, les normes et les directives internes. Les infractions aux valeurs fondamentales et aux règles de conduite ne sont pas tolérées et font l'objet de sanctions.

Les principes d'une collaboration respectueuse, intègre et éthique – en tant que base de la compliance – sont consignés dans le code de conduite. Celui-ci est contraignant pour l'ensemble du personnel de la Poste et pour le personnel des sociétés du groupe. Tous les deux ans, le personnel est formé aux principaux aspects du code de conduite. La question de la culture d'entreprise fait

¹ Depuis octobre 2024, la responsabilité du droit postal et de la législation sur les subventions incombe aux unités concernées.

l'objet d'une évaluation régulière et systématique et d'une discussion annuelle au sein du Conseil d'administration. (GRI 2-24)

S'ils suspectent des infractions à la compliance, les collaboratrices et les collaborateurs peuvent s'adresser à leur responsable de conduite, au service spécialisé Compliance ou de manière anonyme à la plateforme de signalement PosteCourage, accessible en interne et en externe. PosteCourage est exploitée par un prestataire externe afin d'en garantir l'indépendance et l'anonymat. (GRI 2-25, 2-26) La Révision du groupe traite les signalements et informe régulièrement le comité Compliance ainsi que le comité du Conseil d'administration Audit, Risk & Compliance (ARC).

En 2024, 117 signalements ont été enregistrés, dont 84 cas ont déjà pu être clôturés au 31 décembre 2024. La Poste encourage la culture de déclaration par diverses mesures de communication.

Concurrence équitable et lutte contre la corruption

La Poste s'engage en faveur d'une concurrence libre et loyale. (GRI 206) Elle exige de son personnel qu'il respecte le droit à la concurrence comme stipulé dans le code de conduite (GRI 2-23) (-> poste.ch/code-de-conduite). La même chose est attendue de la part de ses fournisseurs dans le Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable. Dans le programme de compliance Droit des cartels établi au sein du groupe, la Poste définit les mesures nécessaires pour empêcher toute infraction au droit des cartels. En 2024, une société de la Poste était impliquée dans une enquête de la Commission de la concurrence. (GRI 206-1)

La Poste ne tolère aucun comportement corrompu. (GRI 205) C'est également ce que précise le code de conduite. En vue de promouvoir et de garantir un comportement intègre, le CMS existant comprend un programme de compliance anti-corruption assorti de directives concernant les avantages tels que les cadeaux et les invitations ainsi que les conflits d'intérêts. Une analyse régulière des risques, avec notamment une attention particulière portée aux mandataires, ainsi que des mesures régulières de sensibilisation et de formation, soutiennent la mise en œuvre efficace des directives. (GRI 205-1) Le respect des directives de lutte contre la corruption fait l'objet de contrôles réguliers. Les principaux destinataires sont en particulier les fonctions de direction, les gestionnaires clientèle ainsi que l'organisation d'achats ou de l'approvisionnement. En 2024, près de 1800 collaboratrices et collaborateurs (exercice précédent: 6500) ont été formés aux principales exigences. En outre, une campagne de communication a été menée l'année dernière à l'échelle du groupe, sur les prescriptions en matière de lutte contre la corruption. (GRI 205-2) En 2024, les canaux de signalement n'ont enregistré aucune communication de soupçons d'infractions potentielles aux directives de lutte contre la corruption. (GRI 205-3) La Poste est membre de Transparency International et partage avec d'autres entreprises et groupes d'intérêts des pratiques éprouvées en matière de lutte contre les risques de corruption. (GRI 2-28)

Protection des données

La Poste attache une grande importance à la protection et à la gestion responsable des données personnelles et des informations confidentielles qui lui sont confiées. Elle exploite une organisation complète de protection de données à l'échelle du groupe avec des rôles bien définis, afin de conseiller les unités dans le cadre du respect des directives en matière de protection des données. (GRI 418) L'ensemble du personnel est formé régulièrement par le biais de l'e-learning ou de mesures de sensibilisation spécifiques. Grâce aux déclarations de protection des données publiées sur sa page web, la Poste indique en toute transparence à sa clientèle à quelles fins les données personnelles sont traitées. En 2024, les demandes suivantes ont été adressées à la Poste: 58 demandes d'informations, 34 demandes de suppression et 119 demandes de blocage.

L'organisation de protection des données travaille en étroite collaboration avec l'organisation de sécurité de l'information et est en contact régulier avec le préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PPPDT). En 2024, la Poste a enregistré deux cas de violations de la sécurité des données, qu'elle a signalés au PPPDT. (GRI 418-1) Plus d'informations sur la sécurité de l'information au chapitre Cybersécurité et éthique numérique → page 45.

Protection des données¹

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---------------|--------|------|------|------|
| Signalements aux personnes concernées ou à l'autorité de surveillance (PPPDT) ² | | Nombre | 1 | 1 | 2 |
| Demandes reçues concernant la protection des données | | Nombre | 195 | 245 | 211 |

1 Sans PostFinance

2 Les valeurs de 2021 et de 2022 ne comprennent que les signalements à l'autorité de surveillance PPPDT.

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Dans l'optique de renforcer le traitement équitable, transparent et fiable des données personnelles, la Poste a créé en 2022 un service en charge de l'éthique numérique (voir chapitre Cybersécurité et éthique numérique → page 45). En outre, une collaboration interdisciplinaire permet de créer les bases nécessaires pour relever les défis posés par l'intelligence artificielle, afin que la Poste puisse utiliser cette dernière à bon escient (voir chapitre Transformation numérique et innovation → page 43).

Marketing et labellisation

Les clientes et les clients attendent des déclarations factuelles sur les activités en lien avec la durabilité. Afin d'éviter le greenwashing ou d'autres déclarations trompeuses, les messages publicitaires et les stratégies marketing sont soumis à des exigences légales de plus en plus strictes.

La Poste utilise le label «proclima» et le «Digital Trust Label» pour l'envoi des lettres et des colis. Pour la gestion des données sur le marché publicitaire, elle recourt au «Data Fairness Label» (pour plus d'informations sur les labels, voir le chapitre Cybersécurité et éthique numérique → page 45 et Climat → page 28). Dans sa communication, la Poste veille à ce que les labels soient correctement employés. Par exemple, dans le cadre du label «proclima», elle parle depuis toujours de compensation des émissions de CO₂ et évite toute déclaration approximative liée à l'environnement. Sous la désignation #JauneVert, la Poste regroupe toutes les activités de communication relatives à son engagement en faveur du climat. Celles-ci sont basées sur des faits et vérifiables par la clientèle.

La Poste a sensibilisé certains groupes de collaboratrices et de collaborateurs spécifiques ainsi que les membres de la Direction du groupe à la question du greenwashing par le biais d'une newsletter et de formations.

Points d'accès numériques et physiques accessibles

La Poste s'engage en faveur d'un accès sans obstacles pour la clientèle et pour le personnel. À la Poste, l'accessibilité est gérée depuis 2022 dans le portefeuille Compliance du groupe. Le service Compliance organise régulièrement des formations et des mesures de communication à l'échelle du groupe. Il conseille également les unités et contrôle la mise en œuvre des directives pertinentes. En 2024, la Poste a rejoint l'«Alliance Inclusion numérique Suisse» (ADIS) en tant que membre fondateur.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) impose que les offres Internet des autorités et des organisations publiques soient également accessibles aux personnes en situation de handicap.

L'accès sans obstacles aux prestations postales est garanti.

La Poste met en œuvre l'accessibilité de manière systématique depuis 2008 selon les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG, version actuelle 2.1) pour des offres Internet accessibles au niveau AA. Autrement dit, elle remplit l'ensemble des critères A et AA. Pour ce faire, elle s'oriente sur la norme d'accessibilité eCH-0059 et les Directives de la Confédération pour l'aménagement de sites Internet facilement accessibles. Ces dernières se basent sur les normes informatiques internationales du World Wide Web Consortium (W3C). La mise en œuvre sur les portails est vérifiée à l'aide de l'outil de contrôle «Siteimprove». En 2024, dix contrôles de la sorte ont eu lieu. La Poste déclare les exceptions dans la déclaration d'accessibilité conformément aux directives internationales. Celle-ci peut être consultée sur la page → post.ch/fr/pages/footer/accessibilite-a-la-poste.

Pour ce qui est des points d'accès physiques tels que les filiales en exploitation propre, les filiales en partenariat, les quais de bus et les bâtiments, c'est la loi sur la poste (LPO) qui s'applique, laquelle se réfère à la LHand. Les directives pour la planification, l'autorisation et la mise en œuvre de constructions sans obstacles sont concrétisées dans la norme technique SIA 500. Fin 2024, 91% des filiales en exploitation propre et 85% des filiales en partenariat étaient complètement accessibles.

CarPostal aussi a mis en place diverses mesures en faveur de l'accessibilité. Tous les véhicules sont accessibles au moyen d'élévateurs ou de rampes pour fauteuil roulant. Des bus surbaissés sont utilisés chaque fois que possible. Pour les sites qui ne sont pas accessibles à toutes et à tous, des mesures de remplacement ont été proposées. Les écrans d'information pour les voyageurs sont également adaptés en continu.

Respect des droits de l'homme

La Poste contrôle le respect du devoir de diligence en matière de droits de l'homme tout au long de ses chaînes d'approvisionnement.

La Poste souhaite garantir le respect des droits de l'homme par une conduite intègre, éthique et exemplaire. Elle met pour cela l'accent sur sa propre exploitation et sur la chaîne d'approvisionnement.

(GRI 2-23)

La Poste soutient l'initiative du Pacte mondial des Nations Unies en tant que membre. La mise en œuvre des dix principes qui y sont ancrés constitue pour la Poste la base d'une gestion d'entreprise responsable. Elle publie chaque année les informations à ce sujet dans le cadre du format «Communication on Progress», énumérant les progrès réalisés.

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

Avec sa charte de Corporate Responsibility «Nous agissons aujourd'hui pour le monde de demain» (charte CR), la Poste pose les fondements de son action responsable. La charte CR est adoptée par le Conseil d'administration de la Poste. (GRI 2-12) Sa mise en œuvre est de la responsabilité de chaque collaboratrice et de chaque collaborateur dans tous les domaines d'activité. (GRI 2-24)

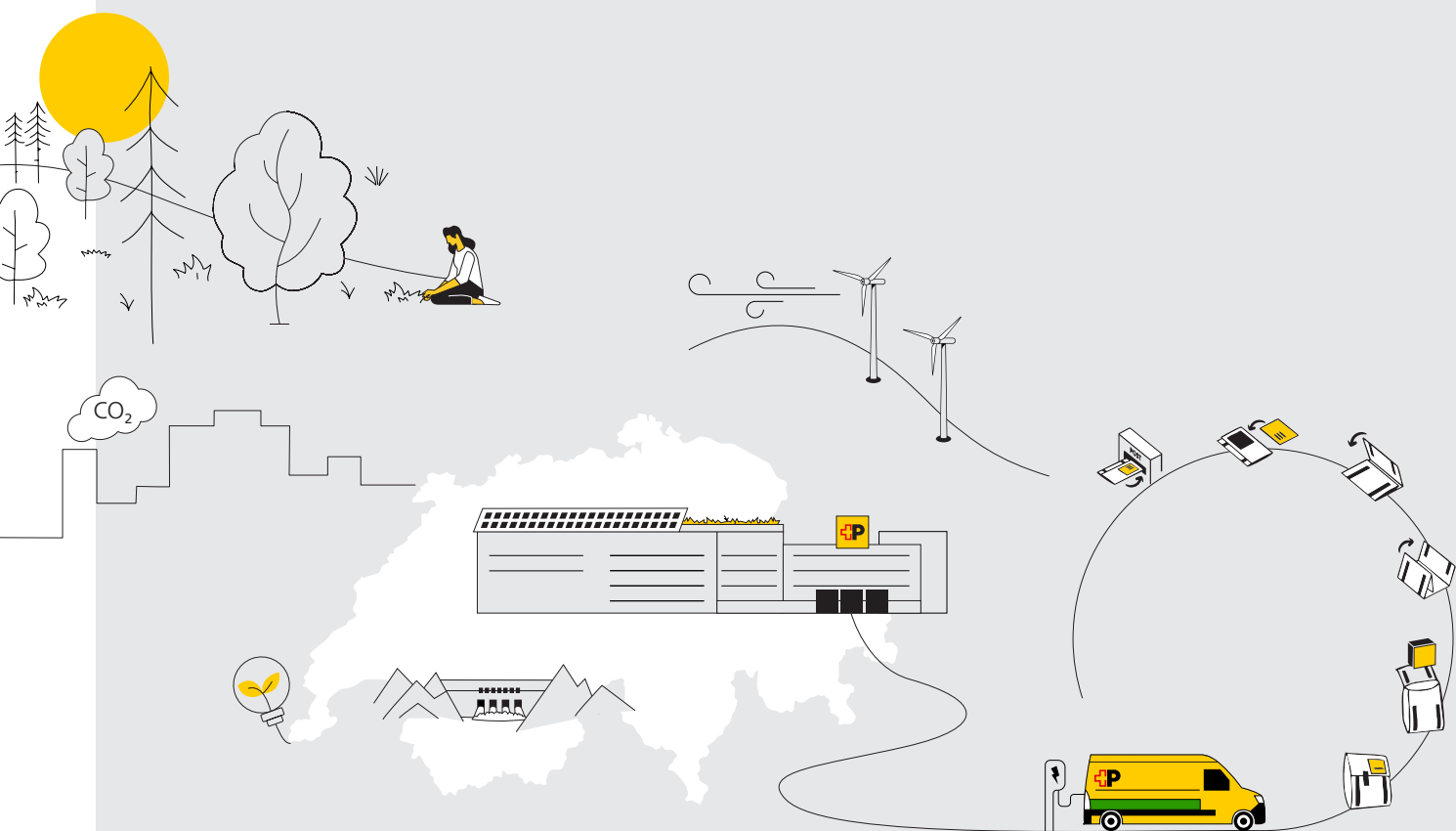
Le contenu de la charte CR et du Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable reflète l'engagement de la Poste envers les principes du Pacte mondial des Nations Unies et les normes qui en découlent. En font partie les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les Principes de l'Organisation internationale du Travail (OIT) ainsi que les Objectifs de développement durable des Nations Unies.

En Suisse, le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) s'assure de la ratification des conventions internationales et des lois nationales relatives au travail des enfants, au travail obligatoire et au travail forcé, et surveille leur mise en œuvre. (GRI 409; 408) La Poste ne tolère aucune condition de travail allant à l'encontre des lois et règlements nationaux et internationaux et garantit des conditions de travail sûres et modernes. (GRI 2-25, 409-1; 408-1)

Les thèmes prioritaires sont approfondis dans les chapitres consacrés au personnel → à partir de la page 48, et à la chaîne d'approvisionnement → à partir de la page 68.

Environnement

| | |
|--|----|
| Climat | 28 |
| Énergie | 31 |
| Économie circulaire et efficacité des ressources | 33 |
| Émissions sonores, atmosphériques et lumineuses | 35 |
| Biodiversité | 36 |



Janvier 2021

Le **label «pro clima»** en atteste: la Poste distribue tous les envois avec compensation du CO₂.

Juin 2022

Lancement des travaux de construction du **plus grand centre logistique de stockage** à Villmergen.

Décembre 2022

La Poste rachète Kickbag GmbH afin de promouvoir les **emballages durables**.

Janvier 2021

Les **objectifs climatiques et énergétiques** sont l'un des six thèmes transversaux de la stratégie «Poste de demain».

Janvier 2021

CarPostal et PostFinance deviennent acteurs de l'initiative **«Exemplarité Énergie et Climat»**.

Août 2022

La société Poste CDR SA (Carbon Dioxide Removal) est créée afin de développer un **portefeuille de neutralisation**.

Le plus grand levier d'action dont la Poste dispose pour apporter une contribution durable à l'environnement réside dans les thèmes du climat et de l'énergie. L'entreprise tient ainsi compte des exigences de son propriétaire et des souhaits de sa clientèle, et s'est fixé des objectifs climatiques et énergétiques ambitieux pour endosser son rôle de modèle: à partir de 2030, elle entend miser sur un fonctionnement interne carbone-neutre et, à partir de 2040, atteindre le zéro émission nette dans toute sa chaîne de création de valeur. Pour ce faire, elle investit dans des modes de propulsion électriques et alternatifs, dans des systèmes de chauffage sans énergies fossiles, et utilise de l'électricité provenant exclusivement d'énergies renouvelables produites en Suisse. Quant aux émissions de gaz à effet de serre qu'elle ne peut éviter, la Poste entend les extraire de l'atmosphère et les stocker. C'est à cette fin qu'elle développe un programme d'extraction et de stockage du CO₂.

Code des obligations, art. 964b

Ce chapitre traite des sujets suivants, en s'appuyant sur les dispositions de l'art. 964b CO: questions environnementales.

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) Ce chapitre traite des aspects suivants conformément à la TCFD: gouvernance, stratégie, gestion des risques, chiffres clés et objectifs.

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Juin 2023

La **Science Based Targets initiative (SBTi) valide l'objectif climatique** de la Poste.

Janvier 2023

La Poste accélère le passage aux véhicules électriques et crée le **centre de compétences Mobilité électrique**.

Décembre 2023

La Poste investit dans l'**exploitation forestière durable** afin de fixer le CO₂ à long terme (transfert de propriété au 1^{er} décembre 2023).

Mai 2024

«Sur la voie du **zéro émission nette**» sera l'une des sept **ambitions stratégiques de la période 2025-2028**.

Septembre 2024

La Poste et la coopérative fenaco prévoient de construire un **réseau de charge pour les véhicules électriques**.

Septembre 2024

26 entreprises postales envoient un signal fort en faveur de la protection du climat lors du **«Green Postal Day»**.

Climat

Global Reporting Initiative (GRI)

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

GRI 305 Approche managériale concernant les émissions 2016

GRI 305-5 Réduction des émissions de gaz à effet de serre

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Confédération fixe à la Poste des exigences élevées en matière de mesures de protection du climat: les objectifs stratégiques du Conseil fédéral imposent une réduction des émissions de gaz à effet de serre, et la loi suisse sur le climat et l'innovation ancre l'objectif Zéro émission nette de la Poste dans la législation. Les gros clients exigent eux aussi une stratégie climatique cohérente. Pour l'engagement et la transparence dont elle fait preuve dans le domaine du climat, la Poste a obtenu en 2024 une notation A de la part du Carbon Disclosure Project (CDP), une organisation sans but lucratif qui gère la principale base de données environnementales au monde.

Objectif climatique

La Science Based Targets initiative (SBTi) a validé l'objectif climatique de la Poste.

La Poste s'est fixé des objectifs ambitieux: à partir de 2030, elle entend miser sur un fonctionnement interne carbone-neutre et, à partir de 2040, atteindre le zéro émission nette dans toute sa chaîne de création de valeur. La Science Based Targets initiative (SBTi) a validé l'objectif de réduction des gaz à effet de serre pour 2030 (-42% dans les scopes 1, 2 et 3 en ce qui concerne l'utilisation de produits achetés, -25% dans le reste du scope 3; année de référence 2021) et l'objectif Zéro émission nette pour 2040 (-90% dans les scopes 1 à 3, 10% de captage et de stockage du CO₂). Dès 2030, la Poste entend en outre extraire de l'atmosphère et stocker les émissions dues à son fonctionnement interne qu'elle ne peut réduire. **GRI 305-5** La SBTi s'oriente sur l'Accord de Paris sur le climat, qui vise à limiter le réchauffement de la planète à 1,5°C par rapport au niveau de 1850.

| Objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre | | Réalisation des objectifs | | Objectifs | |
|---|------------------------------|---------------------------|--------|-----------|-----------|
| | | 2021 ¹ | 2024 | 2030 | 2040 |
| Objectifs 2030 et 2040 par rapport à l'année de référence 2021 | | Unité | | | |
| Scopes 1 et 2 | tonnes de CO ₂ éq | 249 871 | -3,9% | min. -42% | min. -90% |
| | Extraction de l'atmosphère | | | 58% | 10% |
| Émissions de scope 3 résultant de l'utilisation de produits achetés | tonnes de CO ₂ éq | 29 760 | -22,1% | min. -42% | min. -90% |
| | Extraction de l'atmosphère | | | | 10% |
| Autres émissions de scope 3 | tonnes de CO ₂ éq | 1 912 131 | -21,2% | min. -25% | min. -90% |
| | Extraction de l'atmosphère | | | | 10% |
| Scopes 1-3 | tonnes de CO ₂ éq | 2 191 762 | | | |

¹ L'année 2021 et les années intermédiaires font office de référence pour les objectifs à l'horizon 2030 et 2040. C'est la raison pour laquelle les valeurs correspondantes sont recalculées en cas d'acquisitions ou de ventes de sociétés du groupe, ou en cas de modifications de la qualité des données.

L'objectif climatique est ancré dans la stratégie «Poste de demain»

L'objectif climatique a été approuvé par le Conseil d'administration et est ancré dans la stratégie. Les mesures correspondantes sont intégrées dans la planification financière stratégique. La réalisation des objectifs influence la part variable de la rémunération des membres de la Direction du groupe (voir rapport financier, chapitre Rémunération, → à partir de la page 77). **GRI 305**

En 2024, la Poste a investi près de 33 millions de francs dans des mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Ce montant reflète les coûts supplémentaires engendrés par le passage aux technologies sans énergies fossiles, le temps que la parité des prix des véhicules utilisant les nouvelles technologies soit garantie et que l'infrastructure nécessaire soit mise en place.

La gestion des risques prend de plus en plus en compte les risques climatiques (voir chapitre Gestion des risques et de la résilience → pages 20 à 21, et rapport financier → pages 154 à 178). Le plan de transition de PostFinance figure dans le rapport de durabilité de PostFinance (PDF) → pages 33 à 48.



Analyse des risques climatiques

L'adaptation au changement climatique contribue à la résilience de l'entreprise. Avec le concours de partenaires externes, la Poste a procédé en 2024 à une analyse, à l'échelle du groupe, des risques physiques en matière de climat et de transition à l'horizon 2030 et 2050, selon les scénarios d'émissions de gaz à effet de serre RCP 2.6, 4.5 et 8.5. Cette analyse a englobé les sites de la Poste ainsi que quelques fournisseurs. Les risques physiques importants liés au climat sont par exemple les dommages occasionnés sur les bâtiments par de fortes précipitations et les atteintes à la santé que présentent les épisodes de canicule. Les risques d'inondations touchent de plus en plus les bâtiments situés à proximité de grandes rivières ou de fleuves, le Rhône par exemple. Les risques liés à la transition sont considérés comme des risques sensibles jusqu'en 2030. Seuls les coûts énergétiques pourraient constituer un risque sérieux pour la Poste. Cette dernière classe d'autres risques comme les coûts plus élevés du carburant et la disponibilité réduite des énergies renouvelables dans la catégorie des risques sensibles d'ici 2050. (GRI 201-2)

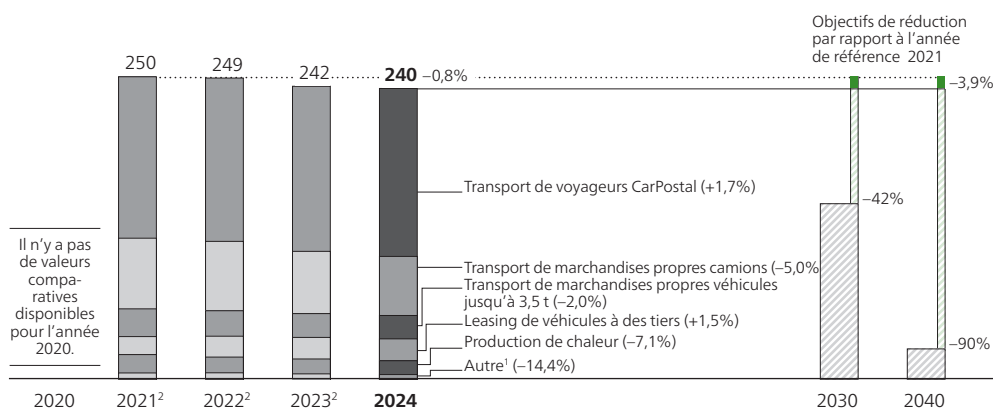
La Poste se base sur cette analyse pour renforcer sa capacité d'adaptation au climat. Les risques les plus importants seront approfondis et intégrés dans la gestion des risques de la Poste à l'avenir.

Émissions de gaz à effet de serre

Les émissions de gaz à effet de serre dans sa propre exploitation (scopes 1, 2) sont restées stables. Une réduction de près de 0,8% a été enregistrée par rapport à l'exercice précédent, du fait principalement d'une diminution du kilométrage dans le transport de marchandises, de l'électrification de la flotte (+89% de kilométrage avec des modes de propulsion alternatifs chez CarPostal, +57% dans la distribution et +165% dans le leasing de véhicules à des tiers) ainsi que du chauffage sans énergies fossiles dans les bâtiments détenus en propre (+15% de surface de référence énergétique chauffée sans énergies fossiles). Cette évolution a été en partie contrebalancée par l'augmentation des transports de voyageurs (CarPostal) et le leasing de véhicules à des tiers. (GRI 305-5)

Les gains d'efficacité compensent les prestations supplémentaires dans le transport de voyageurs

Groupe | Émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 en milliers de tonnes d'équivalents CO₂
(émissions directes des véhicules et bâtiments détenus en propre)
2021 = année de référence



1 Il n'y a pas de valeurs comparatives disponibles pour l'année 2020.

2 Comprend les émissions de fluides frigorigènes dans l'immobilier, les véhicules industriels, les véhicules d'entreprise propres et les besoins en électricité des biens immobiliers des sociétés du groupe saisies a posteriori.

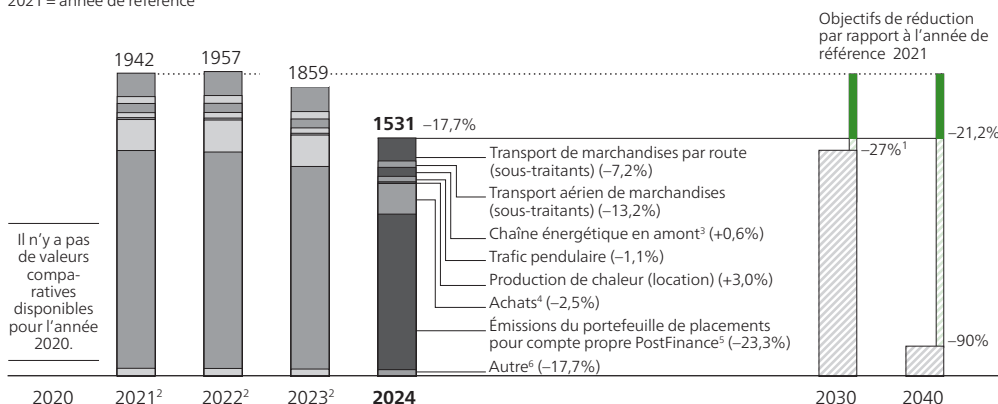
3 Émissions saisies après coup: en cas d'acquisition/de vente, les émissions des sociétés acquises/vendues sont calculées rétroactivement au cours des exercices précédents.

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Les émissions de scope 3 ont diminué de 17,7%, en raison notamment d'une réduction des émissions financées et de la baisse des prestations dans le transport de marchandises externalisé. La réduction des émissions financées, principale cause de diminution des émissions de scope 3 (-23,3%), s'explique entre autres par les progrès généraux réalisés en matière de décarbonation des contreparties financées et par l'expiration de certains postes générant d'importantes quantités d'émissions. Étant donné que les émissions financées dépendent de différents facteurs, il faut également tabler sur des fluctuations à l'avenir. (GRI 305-5)

Diminution due à la réduction des émissions du portefeuille de placements pour compte propre de PostFinance

Groupe | Émissions de gaz à effet de serre de scope 3 en milliers de tonnes d'équivalents CO₂
(émissions indirectes de la chaîne de création de valeur)
2021 = année de référence



1 Valeur cible pondérée en fonction de la quantité découlant de l'objectif de minimum 42% pour les émissions de scope 3 générées par l'utilisation de produits vendus (quantité année de référence: 29 760 tonnes d'équivalents CO₂) et de l'objectif de minimum 25% pour les autres émissions de scope 3 (quantité année de référence: 1 912 131 tonnes d'équivalents CO₂) par rapport à l'année de référence 2021.
2 Émissions saisies après coup: en cas d'acquisition/de vente, les émissions des sociétés acquises/vendues sont calculées rétroactivement au cours des exercices précédents.
3 Sont incluses les émissions de toutes les activités liées aux combustibles et à l'énergie découlant de l'achat de carburants.
4 Les émissions des biens et services achetés ont été calculées au moyen de facteurs d'émission par groupe de produits (données secondaires, couverture à env. 90%). Voir chapitre Méthodologie pour plus d'informations.
5 Les valeurs d'émissions mentionnées ici se rapportent exclusivement aux obligations d'entreprise du portefeuille de placements pour compte propre avec des données enregistrées, ce qui correspond à 89,0% des obligations d'entreprise et à 44,2% de l'ensemble du portefeuille de placements pour compte propre. Seules ont été prises en compte les émissions des scopes 1 et 2 de tous les principaux gaz à effet de serre des contreparties dans lesquelles des investissements ont été réalisés. Voir chapitre Méthodologie pour plus d'informations.
6 Sont incluses les émissions des immobilisations corporelles louées (hors production de chaleur), du transport de marchandises par train et par bateau, des déplacements professionnels, du leasing de véhicules (leasing financier), de la vente de carburants ainsi que de l'utilisation et de l'élimination des produits vendus.

+ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Mesures de réduction et de substitution

L'électrification du parc de véhicules est la mesure ayant le plus d'impact.

La priorité est donnée à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, suivie du remplacement des énergies fossiles par des énergies renouvelables. Dans le cadre de l'exploitation interne (scopes 1 et 2), le principal levier réside dans la conversion du parc de véhicules aux modes de propulsion électriques ou alternatifs. La Poste utilise du courant provenant intégralement de sources d'énergies renouvelables produites en Suisse. Dans le scope 3, les principaux leviers reposent sur la décarbonation des investissements des placements propres (PostFinance) et sur les achats tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

– Flotte de véhicules de distribution et d'entreprise

La Poste exploite une flotte de près de 7300 véhicules électriques pour la distribution. Depuis 2024, elle distribue les lettres et les colis dans les villes de Zurich, de Berne, de Genève, de Bâle, de Winterthur et de Thoune à l'aide de véhicules électriques; à partir de 2025, il en ira de même dans tous les centres urbains. Les tournées de distribution sont sans cesse optimisées, les courses à vide évitées et la logistique de retour renforcée (voir chapitre Économie circulaire et efficacité des ressources → page 33). Les conductrices et les conducteurs sont formés à une conduite plus respectueuse des ressources. D'ici 2030, tous les véhicules d'entreprise seront électriques (ils sont 28% à l'heure actuelle).

– Cars postaux et camions

D'ici 2035, la Poste entend convertir tous les cars postaux au mode de propulsion électrique. La réalisation de cet objectif ambitieux nécessite un cofinancement de la part des commanditaires de prestations de transport de voyageurs et un cadre réglementaire approprié. Fin 2024, 42 cars postaux électriques étaient en circulation. L'objectif intermédiaire de 100 cars postaux électriques d'ici 2024 ne sera atteint qu'au premier trimestre 2025 en raison de retards de livraison. Progressivement, la Poste convertit également les véhicules lourds de sa logistique des marchandises aux modes de propulsion alternatifs. En 2024, 4 camions électriques étaient en service, l'entreprise en a commandé 15 autres pour une utilisation en Suisse et en France. Des filiales telles que Bächle Logistics et Stella Brandenberger Transporte soutiennent la conversion aux modes de propulsion alternatifs. Les principaux défis à relever pour convertir les cars postaux et les camions à la propulsion électrique résident dans les coûts d'achat, plus élevés que dans le cas de véhicules diesel, et le développement de l'infrastructure de charge et d'alimentation en énergie. Consciente que le réseau de charge est insuffisant, la Poste a créé la Business Unit «E-Mobility Charging Solutions» dans l'optique de développer une infrastructure de charge pour son propre parc de véhicules et un réseau de charge rapide accessible au public (voir chapitre Énergie → page 33).

– Transport ferroviaire et bâtiments

L'opération rail lancée en 2022 doit permettre d'augmenter la part d'envois transportés par rail entre les grands centres de tri. Depuis 2023, 15% d'envois supplémentaires sont transportés par rail. La Poste a prolongé son contrat avec CFF Cargo jusqu'en 2028. Dans ses bâtiments, elle remplace progressivement les chauffages utilisant des combustibles fossiles par des systèmes énergétiques écologiques (voir chapitre Énergie → page 32).

– Investissements et approvisionnement

Au niveau des placements pour compte propre, PostFinance va réduire ses émissions en visant pour 2030 une diminution de 25% par rapport à 2021. S'agissant des obligations d'entreprise, elle veille à ce que près de la moitié des contreparties financées poursuivent elles-mêmes des objectifs climatiques validés. PostFinance n'investit pas dans des entreprises qui réalisent plus de 30% de leur chiffre d'affaires grâce au charbon. Dans son rapport, PostFinance publie pour la première fois son plan de transition pour atteindre ces objectifs. Pour les achats de plus de 150 000 francs, la Poste applique des critères de durabilité qu'elle pondère à hauteur d'au moins 15%.

– Compensation de CO₂

Depuis 2021, l'ensemble des envois nationaux et internationaux bénéficient d'une compensation des émissions de CO₂. La Poste assume volontairement tous les suppléments occasionnés afin d'apporter une contribution supplémentaire à la protection du climat. La compensation des émissions de CO₂ est assurée par des projets de protection du climat, en Suisse et à l'étranger, qui répondent aux normes reconnues et aux critères de qualité élevés de la Poste. Un organisme tiers indépendant examine l'ensemble de ces projets soutenus par la Poste. Le calcul du volume de compensation et le nombre de certificats sont vérifiés dans le cadre de l'audit annuel du bilan des gaz à effet de serre. En 2024, la Poste a décidé de ne plus compenser les émissions de CO₂ de la logistique des marchandises à partir de 2025 en raison de la faible demande. Toutefois, elle continue d'investir environ 1,4 million de francs par an dans des projets de haute qualité liés à la protection du climat pour les envois pro clima. Dans le domaine de la logistique des marchandises, elle se concentre sur la réduction des émissions de CO₂ dans sa propre exploitation, p. ex. en remplaçant sa flotte de véhicules par des camions électriques.

Mesures d'extraction et de stockage du CO₂

Afin d'extraire de l'atmosphère et de stocker durablement ses émissions résiduelles futures, la Poste met sur pied un portefeuille d'extraction et de stockage du CO₂. Dans ce cadre, les coûts élevés et l'accès limité aux technologies éprouvées pour une élimination durable et évolutive du carbone représentent un défi majeur. En 2023, la Poste a acheté des surfaces forestières en Allemagne afin d'extraire de plus grosses quantités de carbone de l'atmosphère par le biais d'une sylviculture pérenne et de les stocker durablement dans des produits en bois de haute qualité. Elle envisage également de produire du charbon végétal et a commencé en 2024 à exploiter la forêt différemment (voir chapitre Biodiversité → page 36).

Énergie

Global Reporting Initiative (GRI)

- GRI 302 Approche managériale concernant l'énergie 2016
- GRI 302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation
- GRI 302-4 Réduction de la consommation énergétique
- GRI 302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et des services

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste couvre l'intégralité de ses besoins en électricité à partir de sources d'énergies renouvelables suisses.

L'énergie est l'une des bases centrales des processus d'exploitation et des prestations de la Poste. Qu'il s'agisse de la distribution par la flotte de véhicules, de l'approvisionnement en électricité des centres logistiques ou du chauffage des bâtiments, la gestion durable de l'énergie influence l'efficacité opérationnelle, le bilan écologique et la rentabilité. L'utilisation efficace de l'énergie aide la Poste à respecter les directives de la Confédération et du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication DETEC (stratégie énergétique 2050) et les attentes de la clientèle, à réduire les coûts d'exploitation et à atteindre les objectifs climatiques à long terme (voir chapitre Climat → page 28). GRI 302

En raison de l'électrification croissante de sa flotte, en particulier des cars postaux, les besoins en électricité de la Poste vont quasiment tripler d'ici 2030. L'entreprise se retrouve donc davantage exposée aux fluctuations des prix de l'énergie. Pour faire face à ces fluctuations, elle prend des mesures appropriées et prévoit d'améliorer considérablement son efficacité énergétique d'ici 2030: de l'ordre de 50% à la Poste, de 20% chez CarPostal et de 40% chez PostFinance (année de référence 2021).¹ Les axes d'action pour mener à bien cette transformation résident dans trois domaines principaux: la mobilité, les bâtiments et l'énergie solaire.

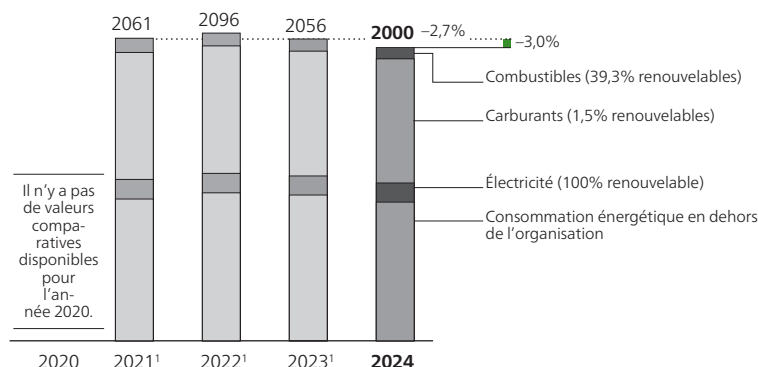
Le besoin en électricité est intégralement couvert par des sources d'énergies renouvelables produites en Suisse. En outre, la Poste utilise du courant vert certifié «naturemade star» pour l'e-mobilité et ses filiales en exploitation propre.

Mesures

Les besoins énergétiques de la Poste pour son fonctionnement interne s'élèvent à 1055 gigawattheures. (GRI 302-1) En 2024, la consommation énergétique a légèrement diminué de 0,8%, du fait de l'évolution du marché et de l'activité ainsi que de processus plus efficaces (e-mobilité, chauffage sans énergies fossiles). (GRI 302-4) Les installations photovoltaïques qui se trouvent en Suisse ont produit près de 7% d'électricité de moins en 2024 par rapport à l'exercice précédent, une baisse qui s'explique par le nombre réduit d'heures d'ensoleillement et la défaillance d'une grande installation.

Gain d'efficacité grâce au développement de la mobilité électrique et à l'augmentation des chauffages sans énergies fossiles

Groupes | Consommation énergétique au sein et en dehors de l'organisation en GWh
2021 à 2024



¹ Émissions saisies après coup: en cas d'acquisition/de vente, les émissions des sociétés acquises/vendues sont calculées rétroactivement au cours des exercices précédents.

+ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

– Parc de véhicules et cars postaux

Les carburants représentent plus de 80% de la consommation énergétique totale de la Poste. En 2024, le mix énergétique du parc de véhicules reposait sur 85% de diesel, 6% d'essence et 9% d'électricité. Une planification optimisée de la flotte et des itinéraires est donc indispensable à la Poste pour réduire ses coûts d'exploitation, économiser du temps et du carburant et minimiser son impact sur l'environnement. L'électrification de son propre parc de véhicules et des cars postaux dans le cadre de l'initiative «route:E» est un levier essentiel pour lui permettre de gagner en efficacité, sachant qu'un moteur électrique nécessite moins d'énergie qu'un moteur à combustion pour effectuer le même trajet (voir chapitre Climat → page 28). (GRI 302-5) L'électrification nécessite une infrastructure de charge optimisée, une gestion intégrée de la charge et un approvisionnement garanti en courant renouvelable (→ voir encadré, page 33). En combinant mesures de protection du climat et gains d'efficacité, la Poste renforce sa compétitivité sur le long terme.

– Bâtiments

Avec l'initiative interne «casa verde», la Poste entend rendre son portefeuille de bâtiments durable. En 2024, 18 d'entre eux ont fait l'objet d'un assainissement énergétique et 21 ont été certifiés

¹ L'efficacité énergétique est calculée sur la base de la consommation énergétique par valeur de référence. À la Poste, il s'agit des kilomètres parcourus, chez CarPostal, du kilométrage relatif aux courses et chez PostFinance, du nombre de transactions. Pour en savoir plus sur le calcul de l'efficacité énergétique, voir le rapport annuel d'EEC → vorbild-energie-klima.admin.ch/dam/vbe/fr/dokumente/energie-und-klimabericht-2023.pdf

Minergie ou DGNB (Société Allemande pour la Construction Durable). D'ici 2030, 80% des bâtiments seront chauffés sans recourir aux énergies fossiles, par le biais de pompes à chaleur, de granulés de bois ou du chauffage urbain. Aujourd'hui, ils sont environ 63% dans ce cas. En 2024, la Poste a remplacé les chauffages à mazout et au gaz par des alternatives fonctionnant sans énergies fossiles. (GRI 302-5)

– Développement de la production d'électricité propre

Soucieuse d'améliorer la planification des coûts et la sécurité de l'approvisionnement, la Poste mise de plus en plus sur le photovoltaïque. À l'heure actuelle, 52 sites équipés d'installations photovoltaïques produisent chaque année près de 7,5 GWh d'énergie solaire, ce qui correspond à environ 6% de son besoin total en électricité. Une partie du courant produit est utilisé directement sur place, p. ex. dans les centres colis régionaux.

Production énergétique

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|-------|------|------|------------------|
| Énergie solaire issue de la propre production | | GWh | 9,5 | 8,0 | 7,5 ³ |
| Part de la propre production dans la consommation d'électricité | | % | 7,2 | 6,2 | 5,7 |
| Puissance installée des propres installations photovoltaïques | | MWp | 10,8 | 11,0 | 12,7 |

+ Plus de chiffres clés à la page 81

En 2024, la Poste a installé de nouvelles installations photovoltaïques avec une puissance supplémentaire de 1,6 mégawatts-crête. La troisième plus grande installation de la Poste a vu le jour en 2024 au centre logistique de Villmergen, premier bâtiment logistique du pays à recevoir le label DGNB Suisse. D'ici 2030, la Poste prévoit d'atteindre une puissance de 30 mégawatt-crête avec des installations photovoltaïques sur les toits, les façades et les surfaces inutilisées, ce qui correspond à une production annuelle d'environ 30 GWh. Les sociétés du groupe aussi développent leur propre production d'électricité, à l'instar de la filiale lemoli Trasporti en Italie, qui a équipé son tout nouveau siège principal d'une installation photovoltaïque de 500 kW.



De nouvelles voies pour la mobilité électrique

La nouvelle Business Unit «E-Mobility Charging Solutions» est devenue opérationnelle en janvier 2025. Sa mission: mettre en place une infrastructure de charge physique et numérique fiable et rentable et assurer l'alimentation en énergie des véhicules appartenant à la Poste. Elle proposera un nouveau modèle de financement et d'exploitation selon le principe «Charging as a Service» et garantira une infrastructure de charge fiable. Afin de développer un réseau de charge rapide alimenté en courant renouvelable qui couvre l'ensemble du pays, la Poste prévoit de fonder avec la coopérative fenaco la coentreprise «PowerUp», dont chacune des deux parties détiendra 50%.

Économie circulaire et efficacité des ressources

Global Reporting Initiative (GRI)

(GRI 301) Approche managériale concernant les matériaux 2016

(GRI 301-3) Produits et matériaux d'emballage valorisés

(GRI 306) Approche managériale concernant les déchets 2020

(GRI 306-1) Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets

(GRI 306-2) Gestion des impacts significatifs liés aux déchets

➔ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste soutient une économie circulaire.

La Poste soutient le passage à une économie circulaire en testant diverses possibilités pour augmenter l'efficacité des ressources tout au long de la chaîne de création de valeur. Ce faisant, elle se concentre sur trois domaines clés: la construction, où les matériaux et les pratiques durables jouent un rôle essentiel, l'approvisionnement (voir chapitre Achats responsables ➔ page 70) ainsi que le développement de produits et de prestations circulaires (voir chapitre Approche centrée client et pertinence pour la clientèle ➔ page 40). Le plus gros potentiel réside dans le domaine des produits et des services recyclables destinés à la clientèle, car il permet de s'adresser directement à un large public et de favoriser la diffusion des pratiques de l'économie circulaire. (GRI 301)

La Poste a signé la Charte
Constructions favorisant
la construction circulaire

Mesures en faveur d'une construction circulaire

En signant la «Charte Constructions favorisant la construction circulaire», la Poste s'engage, aux côtés de la Confédération, de la ville et du canton de Zurich ainsi que d'autres maîtres d'ouvrage suisses, en faveur d'une économie immobilière circulaire. Cette charte vise à réduire de 50% l'utilisation de matières premières primaires non renouvelables, à diminuer drastiquement les émissions de gaz à effet de serre et à améliorer la circularité des rénovations et des nouvelles constructions d'ici 2030 (→ immobilier.post.ch/fr/durabilite/casa-verde). En 2024, 18 bâtiments ont fait l'objet d'un assainissement énergétique et 21 biens immobiliers ont été certifiés Minergie ou DGNB, l'objectif à terme étant de disposer d'un portefeuille immobilier entièrement durable. D'ici 2026, la Poste prévoit de travailler en collaboration avec ses partenaires à l'élaboration de plans d'action pour encourager la construction circulaire.

Mesures en faveur d'une meilleure efficacité des ressources

La gestion efficace des ressources, notamment le traitement des déchets, de l'eau et des eaux usées, est un sujet important pour la Poste. (GRI 306) Afin de développer un système de gestion des déchets uniforme dans tout le pays, la Poste collabore avec des partenaires externes. (GRI 306-2) Sur les sites présentant des risques pour l'environnement, tels que les déversements d'huiles et les explosions, la Poste respecte rigoureusement les règles de sécurité. Les systèmes de gestion de l'environnement fixent les principes de la gestion des déchets dans des concepts ou des manuels, assurent une manipulation adéquate des déchets et permettent d'optimiser en continu les processus par le biais du contrôle des volumes et des coûts. (GRI 306-1)

Mesures en faveur de la réutilisation des produits

La Poste a développé des concepts pour la réutilisation de certains produits et défini des processus pour leur mise en œuvre. Parmi eux, le concept MultiLife des batteries des scooters électriques à trois roues avec lesquels la Poste distribue les lettres et une partie des colis. La Poste assume également ses responsabilités dans le domaine vestimentaire.

Les cellules de batterie ne
pouvant plus être utilisées
sont recyclées en interne
par le fabricant, dans
le respect de l'environnement.

Les batteries lithium-ion des quelque 6000 scooters ne contiennent pas de cobalt et sont rechargées avec du courant vert. (GRI 301-3) Le fabricant reprend les scooters électriques en fin de vie et les reconditionne pour une deuxième utilisation par des particuliers ou des entreprises postales à l'étranger. Les batteries affichant de moindres capacités de stockage peuvent être utilisées comme systèmes de stockage d'énergie, p. ex. pour le photovoltaïque. Les cellules de batterie ne pouvant plus être utilisées sont recyclées en interne par le fabricant dans le respect de l'environnement. Ce concept MultiLife permet de réduire les émissions de CO₂ et l'énergie grise de près de 70% et de réutiliser au moins 90% de la batterie.

Chaque année, la Poste équipe 35 000 collaboratrices et collaborateurs de près de 252 000 vêtements de travail. (GRI 301-3) Les tenues postales usagées ne pouvant être portées en dehors de la Poste, elles sont réutilisées pour concevoir de nouveaux produits, comme des sacs de sport, selon le projet de surcyclage «Une deuxième vie pour les tenues postales». En 2024, la Poste a en outre fabriqué des sacs de courses à partir des bâches usagées de ses scooters électriques. Pour ce faire, la Poste s'est associée à la Croix-Rouge suisse et à l'atelier protégé BEWO.

Émissions sonores, atmosphériques et lumineuses

Global Reporting Initiative (GRI)

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

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste réduit ses émissions dans les bâtiments et dans la chaîne logistique.

Les émissions sonores, atmosphériques et lumineuses ont des conséquences directes sur la qualité de vie, la santé de la population et l'environnement. La Poste a conscience de l'impact de son parc de véhicules et de ses bâtiments et optimise sans cesse ses processus afin d'éviter ou de réduire ses émissions. Elle respecte les prescriptions légales et applique en partie la norme environnementale ISO 14001.

Évolution des émissions de substances polluantes

Les émissions de substances polluantes restent constantes, voire diminuent légèrement, grâce à l'électrification et à la réduction des combustibles fossiles dans l'exploitation qui en découle. (GRI 305-7)

Pollution atmosphérique

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|-----------------------|-------|-------|-------|
| Chlorofluorocarbures | 305-6 | kg équivalents CFC 11 | 0,190 | 0,204 | 0,047 |
| Oxydes d'azote (NO _x) | 305-7 | t | 1 789 | 1 714 | 1 639 |
| Oxydes de soufre (SO _x) | 305-7 | t | 593 | 581 | 561 |
| Hydrocarbures non méthaniques volatils (HCNM) | 305-7 | t | 412 | 401 | 389 |
| Particules fines (PM10) | 305-7 | t | 76 | 73 | 72 |

+ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

La plateforme de signalement PosteCourage permet aux fournisseurs, aux personnes concernées ou à d'autres parties prenantes de signaler de manière anonyme des infractions à l'environnement, p. ex. en matière de bruit, de qualité de l'air ou de pollution lumineuse, tout au long de la chaîne d'approvisionnement. PosteCourage est accessible par téléphone ou par e-mail (voir chapitre Achats responsables → page 70).

Mesures relatives aux émissions de bruit et de substances polluantes

Grâce à la moindre consommation de carburants fossiles, l'électrification du parc de véhicules et des cars postaux entraîne une diminution des émissions de NO_x. Les véhicules électriques roulant à moins de 30 km/h sont très silencieux. Les véhicules électriques sont par contre plus lourds, ce qui peut entraîner une usure plus importante des pneus et une augmentation des émissions de particules fines (voir également chapitre Climat → page 28).

La planification des tournées de distribution des lettres et des colis continue d'être optimisée dans le cadre du projet «ZAO_2030», qui permet donc de réduire les émissions de substances polluantes (voir chapitre Produits et prestations numériques → pages 43 et 44).

Dans le secteur immobilier, la Poste défend des normes de construction durables pour les nouvelles constructions et les rénovations globales, qui fixent des exigences élevées en matière de qualité de l'air intérieur. Des mesures de la qualité, p. ex. du formaldéhyde, sont effectuées à chaque certification. Au total, 21 bâtiments sont certifiés Minergie ou DGNB Suisse (Société Allemande pour la Construction Durable).

Mesures relatives aux émissions lumineuses

La Poste réduit systématiquement ses émissions lumineuses: pour les nouvelles constructions et les assainissements, elle utilise la technologie LED la plus récente et un système de gestion de l'éclairage intégré qui adapte l'éclairage aux conditions de luminosité réelles. L'éclairage extérieur des places et des sites est géré par un système d'éclairage intelligent, via des détecteurs de mouvement. Les effets d'éblouissement dus à des éléments réfléchissants tels que les façades en verre ou les installations photovoltaïques sont réduits autant que possible. La diminution des émissions lumineuses dans l'environnement contribue également à la préservation de la biodiversité (voir chapitre Biodiversité → page 36).



Sparrow Analytics et la Poste: des données précises sur la qualité de l'air des villes suisses

Sparrow Analytics collabore avec la Poste afin de fournir à la population suisse des informations hyperlocales sur la qualité de l'air. Les véhicules de la Poste sont équipés de capteurs brevetés qui collectent et agrègent des données sur la pollution atmosphérique au niveau des rues. Cette initiative a été lancée dans cinq grandes villes: Genève, Lausanne, Berne, Bâle et Zurich. Elle couvre près de 100 numéros postaux d'acheminement et quelque 2,3 millions d'habitantes et d'habitants. Ce partenariat doit permettre d'améliorer la santé publique en fournissant à la population des informations détaillées sur la qualité de l'air dans son environnement immédiat.

Biodiversité

Global Reporting Initiative (GRI)

GRI 304 Approche managériale concernant la biodiversité 2016

GRI 304-1 Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées

GRI 304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité

GRI 304-3 Habitats protégés ou restaurés

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste analyse l'impact de ses activités sur la biodiversité et planifie des mesures en conséquence.

La disparition de la biodiversité est considérée comme l'une des quatre principales crises mondiales actuelles et a de profondes répercussions sur les systèmes naturels et économiques. Dans une première analyse qualitative menée en 2023, la Poste a cherché à savoir de quelle manière ses activités influençaient la biodiversité, non seulement en identifiant les conséquences, mais également en analysant les facteurs de dépendance à la biodiversité. **GRI 304** Ce faisant, quatre domaines essentiels ont été identifiés: l'immobilier, le portefeuille de placements pour compte propre, l'approvisionnement ainsi que l'exploitation forestière pour extraire le CO₂ de l'atmosphère et le stocker. **GRI 304-2** Sur cette base, une enquête quantitative a été réalisée en 2024 afin de corroborer plus avant ces résultats. La prochaine étape, en 2025, consistera à étudier plus précisément ces quatre domaines dans le cadre d'une analyse de double matérialité. Les résultats de cette analyse indiqueront le degré de pertinence de la biodiversité pour la Poste et les mesures à poursuivre face au durcissement des exigences réglementaires.

L'influence des quatre domaines suivants a été analysée plus avant:

– Immobilier

L'infrastructure utilisée par la Poste a peu d'impact sur la biodiversité en Suisse. Seuls quelques immeubles parmi les 2200 utilisés par la Poste (3%) se trouvent directement ou à proximité immédiate d'une zone protégée. Le réseau Émeraude et la convention RAMSAR, entre autres, ont été consultés à ce sujet. En 2025, ces immeubles feront l'objet d'une analyse plus approfondie.

GRI 304-1

La Poste favorise la biodiversité sur ses sites en aménageant les surfaces dans le respect de la nature, en végétalisant les toits et en y installant des ruches. Des habitats de nidification pour les abeilles sauvages ont été créés en 2024 à Kloten. Des alpagas et des races anciennes de chèvres et de moutons paissent autour du centre courrier de Härkingen, tandis que les éclairages intelligents

installés dans les centres de distribution réduisent l'effet néfaste de la lumière sur les oiseaux et les insectes. Ces mesures, en complétant la certification DGNB, soulignent l'engagement de la Poste en faveur de la protection de la biodiversité.

Le courant utilisé pour les filiales en exploitation propre et les véhicules électriques est du courant vert certifié «naturemade star» produit de manière particulièrement respectueuse du climat et de la nature. Ce courant vert garantit le respect de directives écologiques complètes strictes dont la production tient compte de la biodiversité.

– PostFinance

En 2024, PostFinance a conclu un partenariat avec ETH BiodivX, qui développe des technologies pour mesurer la biodiversité, p. ex. grâce à l'IA ou l'ADNe collecté par des drones. PostFinance soutient ETH BiodivX financièrement, en lui apportant son savoir-faire en matière d'innovation et de développement de modèle commercial et en lui donnant une visibilité ainsi qu'un accès à un réseau de clients. En 2025, PostFinance analysera plus précisément ses placements pour compte propre dans le contexte de la biodiversité.

– Approvisionnement

Une première analyse sommaire a permis de constater qu'une grande partie des groupes de marchandises achetés n'ont qu'une pertinence limitée sur la disparition des espèces. Le sujet sera approfondi en 2025 dans le cadre de l'analyse de double matérialité.

– Exploitation forestière

Dans le cadre de l'extraction et du captage du CO₂ (voir chapitre Climat → page 31), la Poste a acheté en Thuringe (Allemagne) plusieurs parcelles situées dans trois réserves forestières proches les unes des autres (Zillbach, Möckers et Rosa) dans le but de stocker un maximum de CO₂ dans le bois de construction et le bois d'œuvre. Afin d'optimiser le stockage du carbone, elle développe, en collaboration avec la Haute école des sciences agronomiques, forestières et alimentaires (HAFL) de la Haute école spécialisée bernoise, la société CLB Schweiz GmbH et d'autres experts, une méthodologie axée sur une exploitation forestière et une utilisation du bois proches de la nature. Une approche globale de la forêt et des missions qu'elle accomplit (p. ex. pour la population) doit permettre d'assurer la performance climatique à long terme. Dans ce contexte, la sauvegarde de la biodiversité est un moteur important. En tant que propriétaire, la Poste en a conscience et considère qu'elle a une responsabilité à cet égard.

En collaboration avec des experts, la Poste développe une méthode d'exploitation de la forêt et d'utilisation du bois proches de la nature.



Exploitation des surfaces forestières acquises par CDR Services Deutschland GmbH

Dans le cadre de l'exploitation des surfaces forestières acquises, la Poste poursuit un concept qui tient compte à la fois d'aspects environnementaux, économiques et sociaux. La forêt est gérée durablement et utilisée à des fins économiques. Outre l'amélioration de la performance climatique à long terme, l'accent est également mis sur le maintien et sur la promotion de la biodiversité dans la forêt. Différentes espèces d'arbres et de plantes sont favorisées afin de créer un écosystème stable. Lorsque des arbres sont abattus, les essences qui servent de refuge aux animaux sont préservées par exemple. Au cœur de la forêt de Zillbach, qui s'étend sur environ 1400 hectares, se trouve une réserve naturelle de 44 hectares ne pouvant être exploitée que sous réserve du respect de conditions très strictes. (GRI 304-3) Quelques hectares sont même considérés comme une réserve forestière totale. On trouve par ailleurs dans les réserves forestières des prairies relativement grandes.

Dans la forêt de Zillbach, les animaux aussi doivent se sentir chez eux. En 2024, l'association de protection de la nature NABU Thüringen a décerné à la réserve de Zillbach le titre de «forêt pour le lynx NABU». Ce certificat atteste que la forêt offre des conditions particulièrement favorables aux lynx en raison des arbres qui la composent sur 1400 hectares. Les forêts acquises par la Poste servent aussi à des fins récréatives et éducatives.

Clientèle

| | |
|---|----|
| Approche centrée client et pertinence pour la clientèle | 40 |
| Transformation numérique et innovation | 43 |
| Cybersécurité et éthique numérique | 45 |



Juillet 2021

Les travaux de transformation pour la **création d'un nouveau centre colis régional** à Rümlang débutent.

Janvier 2022

Record historique: en 2021, la Poste a distribué plus de **200 millions de colis** en un an.

Juin 2021

Lancement de l'application ePost: les entreprises peuvent recevoir leur courrier par voie numérique.

Novembre 2021

La Poste lance le **premier crypto-timbre suisse**.

Septembre 2022

Ouverture du réseau: les deux **premiers partenaires** à s'installer **dans les filiales** sont des **assurances-maladie**.

Les clientes et les clients de la Poste, ce sont bientôt 9 millions de particuliers et des centaines de milliers d'entreprises. Tous doivent vivre leurs contacts avec l'entreprise de manière positive. C'est pourquoi la Poste conçoit ses produits, ses prestations et ses points d'accès de manière ciblée en tenant compte du point de vue de la clientèle. La Poste entend tirer profit de la transition numérique pour assurer sa pérennité en tant que prestataire de services orienté vers la clientèle. À cette fin, elle fait progresser les innovations dans toutes les unités du groupe. La gestion sûre et fiable des données revêt en outre la plus haute priorité pour la Poste. C'est la raison pour laquelle elle investit dans de nouvelles technologies et des améliorations de processus, tout en proposant aux entreprises une défense efficace contre les cybermenaces, entre autres. Dans le domaine de l'éthique numérique, la Poste assume un rôle de pionnier et sensibilise à ce sujet.

Code des obligations, art. 964b

Ce chapitre traite des sujets suivants, en s'appuyant sur les dispositions du CO 964b: questions sociales, questions environnementales.

➔ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Juin 2023

L'**objectif climatique** de la Poste obtient le **label SBTi**.

L'**engagement en faveur de la durabilité** est rendu visible grâce à la campagne de communication nationale **#JauneVert**.

Mai 2024

Approche centrée client: la Poste lance le programme de **veille de la clientèle** à l'échelle du groupe.

Décembre 2024

Le service en ligne pour ouvrir un **dossier électronique du patient** est désormais disponible dans toute la Suisse.

Juillet 2023

Avec le rachat de **Hacknowledge**, la Poste renforce ses **compétences** dans le domaine de la **cybersécurité**.

Juin 2024

Un an de **vote électronique**: la sécurité des votes lors des scrutins électroniques a été **assurée en tout temps**.

Avril 2023

La Poste **modernise son logo** à l'occasion de son **175e anniversaire**.

Approche centrée client et pertinence pour la clientèle

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 416 Approche managériale concernant la santé et la sécurité de la clientèle 2016

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste se démarque de la concurrence grâce à l'approche centrée client.

Pour continuer à réussir à l'avenir, la Poste doit se différencier de la concurrence: c'est ce qu'elle fait en adoptant une approche centrée client. Elle est convaincue que les expériences positives sont la clé de relations durables avec la clientèle. En tant qu'acteur majeur de l'économie suisse, elle offre de nombreuses prestations en adéquation avec les besoins de ses différents groupes de clientèle.

Avec la Poste, la clientèle privée bénéficie de prestations auprès de quelque 5000 points d'accès physiques mais également en ligne via le portail poste.ch et les applications: elle peut envoyer des lettres et des colis, utiliser des prestations financières, des services numériques, la plateforme ePost et des espaces de stockage sécurisés (Tresorit), ou encore profiter d'une offre mobile «jaune» depuis 2024. Parmi la clientèle qui utilise le transport de voyageurs, on compte plus de 470 000 pendulaires, élèves, voyageuses et voyageurs de loisirs ainsi que touristes, qui voyagent quotidiennement en car postal sur près de 1000 lignes de bus et fréquentent plus de 11 000 arrêts dans toute la Suisse. Avec un réseau de lignes couvrant plus de 18 000 kilomètres, CarPostal est le leader du transport de voyageurs sur route.

Avec PostFinance, la clientèle commerciale profite de solutions logistiques, de prestations d'e-commerce, de solutions de communication physiques et numériques, d'envois publicitaires, de solutions de mobilité dans le service aux clients tiers, de comptes commerciaux ainsi que du trafic des paiements. Chaque année, la Poste traite des millions de colis et propose des solutions logistiques spécialisées pour les entreprises. Elle veille également à ce que la distribution donne entière satisfaction à la clientèle et aide en ce sens sa clientèle commerciale à concevoir un customer journey centré client de bout en bout (B2B4C). Dans le cadre de l'ouverture du réseau, la Poste conclut des partenariats avec des entreprises et des institutions exerçant dans des secteurs particuliers, leur offrant ainsi la possibilité de maintenir ou de développer leur réseau physique grâce à des points d'accès pour leur clientèle.

Quant aux administrations, la Poste met à leur disposition des solutions de communication sûres, un outil de gestion des documents ainsi que des services logistiques spécialisés. Dotée d'un réseau dense de filiales, elle propose des prestations complètes pour les institutions publiques. Pour le transport de voyageurs sur route, CarPostal définit l'offre avec les commanditaires publics (cantons, communes) et participe à son financement.

Concevoir une expérience client orientée sur le marché

La Poste inclut les aspects de durabilité dans le développement de son offre.

Grâce à un système de gestion de l'expérience client (CEM) et à une gestion de l'expérience utilisateur pour les offres numériques, la Poste garantit une configuration optimale des points de contact pour la clientèle, dont elle intègre la perspective très tôt dans le processus de création. Sous le label «early», la clientèle a la possibilité de tester les nouveaux produits et services à un stade précoce. Par ailleurs, une boussole des responsabilités permet d'inclure les aspects de durabilité dans le développement de nouvelles offres. D'ici 2025, cet outil sera adapté aux ambitions stratégiques et appliqué dans les méthodologies de projet existantes.

En 2024, la Poste a fait savoir qu'en dépit de l'évolution des habitudes de la clientèle et du recul des opérations de guichet, elle allait conserver un réseau fort. À fin 2028, elle prévoit de préserver 2000 sites desservis au sein du réseau, à raison de 600 filiales en exploitation propre et de 1400 filiales en partenariat. La Poste investit plus de 100 millions de francs dans ses filiales, dans de nouveaux formats et dans son personnel, ce afin de continuer à offrir à sa clientèle des points d'accès modernes.

Depuis septembre 2024, la Poste fait également appel à un panel de clientes et de clients pour en savoir plus sur la satisfaction et les besoins des voyageuses et des voyageurs qu'elle transporte, et ainsi développer son offre en conséquence. Plus de 1000 personnes triées sur le volet sont régulièrement interrogées et les résultats sont directement intégrés dans la planification et la conception de l'offre.

L'avis de la clientèle au premier plan

La clientèle de la Poste est satisfaite.

Tous les ans, la Poste mène une enquête de satisfaction auprès des clientes et des clients. Elle se base sur les résultats pour s'améliorer en permanence. Au total, quelque 20 000 clientes et clients ont été interrogés, dont environ 5000 clients commerciaux.

La satisfaction globale de la clientèle interrogée en 2024 atteint 76 points sur 100, un résultat inchangé par rapport à l'année précédente; preuve que la Poste conçoit son offre de prestations en fonction des besoins de la clientèle.

Satisfaction de la clientèle

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------|---------------|----------------|------|------|------|
| Satisfaction globale | | Indice (0-100) | 76 | 76 | 76 |
| Gros clients | | Indice (0-100) | 77 | 75 | 77 |
| Petites et moyennes entreprises | | Indice (0-100) | 72 | 74 | 72 |
| Clientèle privée | | Indice (0-100) | 78 | 77 | 77 |

+ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Pour la clientèle privée, la satisfaction s'élève à 77 points, soit un résultat stable par rapport à l'exercice précédent. Les particuliers se montrent particulièrement satisfaits de la qualité des prestations proposées et de la clarté des informations.

La satisfaction globale des petites et moyennes entreprises est de 72 points, soit une baisse de 2 points par rapport à l'exercice précédent. Cette évolution négative résulte à la fois des mesures tarifaires mises en œuvre et de la communication sur la réduction des filiales en exploitation propre.

La satisfaction des gros clients a quant à elle augmenté de 2 points par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre 77 points. La qualité élevée du service, d'une part, et les investissements dans le conseil à la clientèle et le traitement des problèmes, d'autre part, expliquent cette évolution positive. La satisfaction s'en ressent puisque les gros clients sont particulièrement contents de la qualité du service et du conseil.

Outre cette mesure de la satisfaction de la clientèle à l'échelle du groupe, les unités responsables des produits et des points de contact effectuent régulièrement, ou de manière partielle, des mesures continues de l'expérience client. Les résultats de ces mesures contribuent directement à l'optimisation des produits et à l'amélioration des interactions avec la clientèle.

De plus, la Poste évalue sa réputation tous les trimestres, par le biais d'analyses des médias et de sondages auprès des groupes d'intérêt. L'analyse des médias englobe la presse, la radio, la télévision et les contenus en ligne. Les sondages recensent chaque mois les opinions à la fois de la population et de la clientèle commerciale. La Poste se base sur les résultats obtenus dans ce cadre pour améliorer sa communication.

Traitement des demandes de la clientèle

La Poste est à l'écoute de sa clientèle via une multitude de canaux.

Les clientes et les clients peuvent transmettre leurs questions à la Poste à toute heure du jour et de la nuit via différents canaux, par exemple le téléphone, le formulaire de contact sur le site web, en personne dans les filiales et les points de vente, ainsi que via les médias sociaux et WhatsApp. En 2024, les collaboratrices et les collaborateurs du Contact Center ont reçu jusqu'à 130 000 appels téléphoniques et 40 000 demandes écrites par e-mail et formulaire de contact. En période de pointe, le Contact Center traite chaque mois jusqu'à 10 000 sessions de live chat, 35 000 sessions de chatbot, 4000 demandes par WhatsApp, et réagit à 4000 sollicitations sur les médias sociaux. Le traitement rapide des demandes ayant un effet immédiat sur la satisfaction de la clientèle, la Poste met tout en œuvre pour répondre aux demandes reçues dans le Contact Center dans les plus brefs délais.

Sécurité de la clientèle

La sécurité est la priorité absolue de la Poste.

La sécurité des personnes, des infrastructures et de l'environnement est de première importance à la Poste. Le groupe s'appuie sur une approche globale pour garantir la sécurité des marchandises, des personnes et des données numériques en tout temps. (GRI 416) Il veille également à former régulièrement son personnel spécifique aux unités à des thèmes liés à la sécurité.

Concernant les marchandises, la Poste observe les dispositions légales en matière de stockage sûr et de transport des matières dangereuses. Les conseillères et les conseillers à la sécurité et l'unité Sécurité du groupe assurent le suivi du système de gestion au sein de la Poste et surveillent le respect des prescriptions au moyen d'audits et de contrôles. Aux aéroports de Zurich et de Genève, la Poste dispose en outre des autorisations nécessaires de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC).

En matière de sécurité des personnes, CarPostal applique deux directives de sécurité qui sont contrôlées par l'Office fédéral des transports (OFT): la première concerne les responsables des véhicules, la seconde le personnel de conduite. Les accidents sont enregistrés de manière centralisée et signalés à l'OFT. (GRI 416-2) CarPostal se base sur les analyses de données pour prendre des mesures préventives, comme sensibiliser le personnel de conduite à une conduite d'anticipation. La sécurité des voyageuses et des voyageurs, ainsi que du personnel à bord, est assurée par des campagnes internes régulières.

Pour sa sécurité numérique, la Poste mise sur des mesures globales visant à protéger les données de sa clientèle. (GRI 416-2) Il s'agit par exemple de technologies de chiffrement modernes et de contrôles de sécurité réguliers. La Poste investit en continu dans l'amélioration de son infrastructure de cybersécurité afin de se protéger des menaces numériques (voir chapitre Cybersécurité et éthique numérique → page 45).

Transformation numérique et innovation

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 301-3 Produits et matériaux d'emballage valorisés

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La transition numérique constitue un élément central de l'orientation stratégique de la Poste. Avec ses prestations numériques innovantes, elle entend répondre aux exigences croissantes de sa clientèle et assurer sa compétitivité dans un environnement de marché dynamique. De plus, le passage au numérique et l'innovation lui permettent de soutenir des solutions logistiques durables.

La transformation numérique de la Poste

La transition numérique et la qualification du personnel sont décisives pour le succès de la Poste.

Afin de soutenir sa transformation numérique, la Poste a investi dans ses compétences informatiques en engageant des spécialistes de l'intelligence artificielle. Elle teste et utilise les toutes dernières technologies dans son exploitation quotidienne. Elle s'est notamment équipée de l'assistant Copilot M365 et a développé un Large Language Model. D'autres mesures lui permettent également de gagner en efficacité.

La transition numérique et la qualification du personnel sont décisives pour le succès de la Poste. Celle-ci a donc poursuivi la mise en œuvre des mesures de qualification à l'échelle du groupe, à l'instar du programme Digital Champion. Les «digital champions» jouent un rôle clé dans la diffusion interne des innovations numériques (voir chapitre Formation et développement du personnel → page 61). Ces mesures font de la Poste une entreprise pionnière dans la transformation numérique.

La transformation numérique exige de la Poste une approche innovante qui doit être alignée avec ses objectifs stratégiques. L'objectif est de développer le groupe sur le long terme, avec une vision orientée vers l'avenir et les besoins de la clientèle. La Poste compte ici sur des opportunités commerciales avec des start-up ou des hautes écoles et se base sur des méthodes créatives comme le Design Thinking.

Produits et prestations numériques

La Poste entend tirer profit de la transition numérique pour assurer sa pérennité en tant que prestataire de services moderne et orienté vers la clientèle. Pour cela, elle dématématise ses processus logistiques. Un exemple: la Poste planche sur une planification dynamique des tournées qui tient compte des variations des volumes, de la disponibilité et des besoins en personnel et en véhicules. À Villmergen, elle exploite également un centre logistique hautement automatisé et multifonctionnel. La clientèle commerciale profite ainsi de solutions complètes (approvisionnement, dépôt, stockage, commissionnement, transport et distribution de la marchandise). Le centre logistique est certifié par Swissmedic et dispose d'un système de température contrôlée. Cela permet à la Poste de stocker et de reconditionner des marchandises pour sa clientèle du secteur de la santé et de préparer des kits ou des consommables chirurgicaux.

La Poste mise sur des prestations numériques innovantes visant à simplifier le quotidien de sa clientèle. Elle investit notamment dans des services numériques comme le vote électronique et le dossier électronique du patient. La boîte aux lettres numérique ePost permet une exécution efficace des tâches administratives. En 2024, en devenant l'actionnaire majoritaire du groupe Diartis, la Poste a pu renforcer ses prestations dans le domaine de la communication avec les autorités.

Grâce à l'intelligence artificielle (IA), la Poste suggère des propositions de texte personnalisées pour les lettres. Elle se sert aussi des chatbots et des technologies Voice to text dans son service à la clientèle. L'automatisation des processus par la robotique (APR) a été mise en œuvre dans plus de 80 processus, afin d'automatiser des tâches telles que le traitement des documents de dédouanement et de soutenir les grands prestataires d'e-commerce dans l'analyse des données et le suivi des envois. Dans le domaine des prestations de flotte, un processus basé sur l'IA traite les factures annuelles liées à la taxe de circulation de 25 000 véhicules.

Dans la logistique hospitalière, les robots ont fait leur entrée, comme à l'hôpital Triemli à Zurich, où ils distribuent et éliminent de manière autonome les consommables médicaux. Qui plus est, avec Tresorit, la Poste offre des solutions de stockage dans le cloud et de partage de fichiers pour un usage professionnel et privé. Ces avancées sur le plan numérique montrent comment, par le biais de la technologie, la Poste améliore ses prestations et développe des solutions innovantes et conviviales.



Processus de travail plus efficaces grâce à la vision par ordinateur

Afin d'optimiser le tri des lettres et des colis, de combler les lacunes de données et d'améliorer la planification des ressources, la Poste a recours à la vision par ordinateur, une technologie basée sur l'IA, dans ses centres de tri. Pour ce faire, elle utilise les caméras qui servaient auparavant à détecter les pannes de machines. Le système analyse les données vidéo quasiment en temps réel et détecte par exemple quand une glissière à colis est pleine. Les processus peuvent ainsi être organisés de manière plus efficace. La sphère privée du personnel reste néanmoins toujours protégée. La mise en œuvre de la vision par ordinateur à la Poste a été rendue possible par Flink, la spin-off de l'EPFZ, et cette technologie sera employée dès 2025 dans des premiers projets.

Solutions logistiques circulaires axées sur la préservation des ressources

La Poste se profile dans le domaine de la logistique de retour et du recyclage des matériaux valorisables.

Grâce à son réseau logistique, la Poste soutient les entreprises dans la mise en œuvre de solutions circulaires: le personnel de distribution livre presque tous les foyers en véhicule électrique six jours par semaine et peut par exemple déposer ou récupérer des bouteilles en PET ou des capsules Nespresso. Le processus de retour en circuit fermé de la Poste permet à sa clientèle commerciale de réduire les émissions de gaz à effet de serre tout au long de la chaîne de création de valeur (scope 3). Les filiales font office de point de dépôt ou de retrait pour les produits en partage ou en leasing.

La Poste entend également lutter contre l'utilisation massive de matériel d'emballage dans l'e-commerce grâce à différents emballages et contenants réutilisables: le Kickbag est une pochette d'expédition fabriquée à partir de PET recyclé, qui peut être réutilisée plus de 30 fois. Le Dispobox, avec son plastique résistant aux chocs, est disponible en sept tailles et peut être réutilisé jusqu'à 360 fois. Le PostPac, disponible en huit tailles, est un récipient réutilisable en carton recyclé qui s'adresse à la clientèle privée et commerciale. (GRI 301-3)

La Poste propose des solutions logistiques efficaces pour répondre aux exigences particulières liées à la manipulation de médicaments et de dispositifs médicaux. En partenariat avec ses sociétés Steriparc SA, Steriplus AG et Stericenter SA, elle développe des solutions de préparation, de logistique et de stérilisation des instruments médicaux dédiées au secteur de la santé. Avec le projet «BEH Backend Health (BEH)», elle soutient par ailleurs la gestion centralisée du matériel médical. Un exemple: les hôpitaux confient à la Poste l'achat de matériel médical à usage unique (gants, instruments chirurgicaux, etc.) et de matériel stérile. BEH met à disposition l'infrastructure informatique nécessaire.

Partenariats et collaboration

Grâce à ses partenariats, la Poste renforce sa capacité d'innovation.

Ses partenariats avec des start-up et de grandes écoles permettent à la Poste de bénéficier d'une expertise externe, de s'assurer l'accès à de nouvelles technologies et à de nouveaux marchés et de créer ainsi des modèles d'affaires innovants et des sources de revenus supplémentaires. Elle partage ainsi les risques et les coûts avec des partenaires externes et réduit les incertitudes inhérentes aux processus d'innovation. Grâce à l'initiative «Post Academia» étendue à l'échelle du groupe, les étudiants et les étudiants obtiennent un aperçu de l'économie dans le cadre de travaux d'études et de projets et apprennent à connaître la Poste en tant qu'employeur.

La Poste entretient également des partenariats académiques, notamment avec l'École polytechnique fédérale de Zurich (EPFZ), l'Université de Fribourg et l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL). En collaboration avec l'EPFL, la ville de Sion, le canton du Valais et la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO), elle a mis en place le mobility lab à Sion, qui offre un environnement de test pour des projets innovants dans le domaine de la mobilité.



Mobilité innovante: CarPostal et la ville de Sion électrifiant la flotte de bus

Le projet soutenu par le fonds climatique de la Poste «E-Sandbox Sion» développe et teste des solutions axées sur la pratique en vue d'électrifier la flotte automobile de la Poste. En collaboration avec CarPostal, la ville de Sion a électrifié sa flotte de bus urbains début 2025. Le mobility lab utilise ce projet pour étudier l'optimisation des processus de charge, l'intégration des énergies renouvelables et la scalabilité de l'infrastructure de charge. Des partenaires tels que la Haute école de Lucerne (HSLU), la HES-SO Valais-Wallis, l'EPF Zurich, les entreprises IVU Traffic Technologies AG et Hess AG apportent leur expertise pour dessiner une mobilité future durable.

Cybersécurité et éthique numérique

La gestion sûre et fiable des données revêt la plus haute priorité pour la Poste. C'est pourquoi elle investit dans de nouvelles technologies et des améliorations continues des processus. Elle forme également son personnel aux thèmes de la cybersécurité et de l'éthique numérique et entretient une communication ouverte et transparente à ce sujet avec sa clientèle.

Cybersécurité

En cas d'incident lié à la cybersécurité, la Poste est une entreprise sur laquelle on peut compter.

La transition numérique permet à la Poste de simplifier substantiellement l'architecture de sécurité et de gérer les différentes identités et niveaux de sécurité de manière dynamique par exemple. Les nouvelles technologies ne sont toutefois pas exemptes de défis: l'émergence de la technologie quantique fragilise les méthodes de cryptage actuelles. Indépendamment de la technologie, notre personnel constitue le maillon le plus fort de la chaîne. Il est donc primordial de le former.

La Poste vit avec courage sa culture de la sécurité et demeure un modèle pour les autres entreprises. Elle se considère comme une ville dans laquelle toutes et tous peuvent travailler ensemble et en toute sécurité, et non de manière isolée. Cette représentation fait d'elle une source d'inspiration pour les autres entreprises dans l'écosystème numérique suisse et pose ainsi les jalons de nouvelles opportunités commerciales, en particulier dans le domaine de la cybersécurité. La Poste se doit aussi de protéger sa réputation par le biais de sa communication. Et en matière de cyberincidents justement, la Poste est une entreprise sur laquelle on peut compter.

Cybersécurité

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|--------|------|------|------|
| Vols de données réussis suite à des piratages ou des attaques de logiciels malveillants | 418-1 | Nombre | 0 | 0 | 0 |

Plus de chiffres clés à partir de la page 81

La stratégie de sécurité englobe toutes les dimensions – l’activité, la personne et la technologie.

Depuis plusieurs années, la Poste passe des certifications dans des domaines majeurs pour obtenir des normes reconnues à l’échelle internationale. En font notamment partie les normes ISO suivantes: la norme ISO 27001 pour un système de gestion de la sécurité de l’information (SGSI) et la norme ISO 20000-1 pour un système de management des services informatiques.

En 2024, la Poste a procédé à une réévaluation des cyberrisques à l’échelle du groupe. Il en est ressorti que la monnaie plastique de PostFinance et la robustesse des installations de tri vis-à-vis des cyberattaques, dans la logistique, étaient les aspects les plus à risque. En réponse à cela, la Poste a investi dans des mesures correctives appropriées.

Cette même année, la Poste a été la cible d’attaques, notamment de la part d’organisations criminelles ou d’acteurs aux motivations d’ordre politique, par exemple dans le cadre du sommet pour la paix en Ukraine qui s’est tenu au Bürgenstock. Toutes les attaques ont pu être déjouées grâce à nos équipes chevronnées d’Operation Security, et sans que la clientèle ou l’entreprise elle-même n’en subisse les conséquences.

Afin de maintenir la sécurité de ses prestations et produits numériques au plus haut niveau, la Poste a recours depuis 2019 à un programme bug bounty. Celui-ci lui permet de contrôler à quel point ses services en ligne sont sûrs et comment les protéger encore mieux. Depuis novembre 2024, la totalité du domaine → poste.ch est ouvert au programme bug bounty public. La Poste renforce ainsi son rôle de pionnier.

Le personnel attentif de la Poste constitue sa meilleure protection. Par le biais de formations obligatoires et de campagnes de sensibilisation, la prise de conscience concernant les risques est renforcée. Lors de leur prise de fonction, les nouvelles recrues suivent une formation sur la cybersécurité, qui est répétée tous les ans. Grâce à l’engagement d’une centaine de spécialistes en cybersécurité et de Security Champions bénévoles en faveur de la sécurité, ce thème est intégré très tôt dans le cycle de développement des produits.

La Poste entretient également des contacts étroits avec les hautes écoles de la Suisse et s’engage dans la compétition Swiss Hacking Challenge pour les jeunes talents. Le projet «Students4Security» a permis, quant à lui, de donner un aperçu de la cybersécurité aux étudiantes et aux étudiants et de tester leurs aptitudes. La Poste s’investit également activement dans la recherche sur les thèmes d’avenir de la cybersécurité, avec des hautes écoles telles que l’EPFZ et l’EPFL. Elle se penche ainsi sur la confiance numérique durable, la cryptographie quantiquement sûre et la robustesse des systèmes d’intelligence artificielle.

En tant que moteur d’une Suisse numérique interconnectée, la Poste contribue à façonner la communication numérique. En développant davantage son offre de cybersécurité pour sa clientèle, elle permet aux expéditeurs et aux destinataires d’évoluer en toute sécurité également dans le monde numérique. C’est ainsi qu’en 2024, elle a racheté le spécialiste de la cybersécurité Open Systems AG. Basée à Zurich, cette société s’appuie sur un concept de service unique et sur sa propre plateforme pour protéger les transferts de données et les réseaux informatiques d’entreprises opérant à l’échelle mondiale.



Une défense efficace contre les cybermenaces

Le nombre de cyberattaques en Suisse ne cesse d’augmenter: chaque semaine, l’Office fédéral de la cybersécurité (OFCS) reçoit jusqu’à 2500 signalements. Soucieuse de répondre aux besoins de sa clientèle en matière de sécurité des interactions et de l’information, la Poste fusionne ses deux entreprises spécialisées dans la cybersécurité terreActive et Hacknowledge pour former la société Swiss Post Cybersecurity SA. Avec plus de 150 spécialistes et des Security Operations Centers modernes, la Poste offre aux moyennes et grandes entreprises, ainsi qu’aux institutions, une défense efficace contre les cybermenaces.

Éthique numérique

L'éthique numérique est une discipline récente qui s'intéresse aux questions de morale et d'éthique en rapport avec le monde numérique. La Poste souhaite jouer un rôle de pionnier en la matière et sensibiliser à ce sujet.

La Poste a défini des valeurs et des principes en matière d'éthique numérique.

C'est pourquoi elle a défini des valeurs et des principes en matière d'éthique numérique en allant au-delà des exigences légales, notamment la loi suisse sur la protection des données. Dans le domaine de l'intelligence artificielle, pour laquelle il n'existe pas encore de réglementations spécifiques en Suisse, la Poste apporte une contribution majeure à l'utilisation digne de confiance des nouvelles technologies.

De l'intérêt du processus de certification

Les certifications aident à renforcer la compréhension de l'éthique numérique en interne et à ancrer les procédures; en externe, elles soutiennent la crédibilité et l'attention. À l'heure actuelle, la Poste s'appuie sur deux labels en matière de fiabilité dans l'espace numérique:

- le Digital Trust Label pour la prestation en ligne «Mes envois», attribué par la Swiss Digital Initiative (depuis 2023);
- le Data Fairness Label concernant la gestion des données et des évaluations dans les services «Data & Analytics» sur le marché publicitaire, attribué par Swiss Insights (depuis 2024).

Guide de l'éthique numérique

En 2024, la Poste a développé le Guide de l'éthique numérique, un ouvrage qui soutient l'approche selon le principe «Ethics by Design» (→ page 47). Par ce biais, la Poste souhaite que le personnel chargé de développer de nouvelles offres et prestations garde toujours à l'esprit les lignes directrices du groupe en matière d'éthique numérique.

La Poste attache une grande importance à la qualification et à la sensibilisation de son personnel aux questions d'éthique numérique. En 2024, plusieurs centaines de collaboratrices et de collaborateurs ont suivi des formations en ligne sur le sujet mais aussi sur l'utilisation responsable de l'IA. En outre, la Poste s'engage dans des communautés comme la Data Fairness Community afin d'obtenir des perspectives externes et un feed-back sur les questions éthiques.

La Poste collabore également avec des hautes écoles afin d'ancrer l'éthique numérique au cœur de la société et de l'économie. Elle donne aussi des conférences et soutient des travaux de master. De plus, elle participe au «Swiss Digital Ethics Compass», un projet soutenu par Innosuisse, l'Agence suisse pour l'encouragement de l'innovation, et destiné à promouvoir la réflexion sur des aspects éthiques à travers divers cas d'application.

Personnel

| | |
|--|----|
| Politique du personnel et orientations stratégiques | 50 |
| Culture d'entreprise et Responsible Leadership | 51 |
| Recrutement et fidélisation du personnel | 53 |
| Santé, sécurité et bien-être du personnel | 55 |
| Diversité, équité des chances et inclusion | 58 |
| Formation et développement du personnel | 61 |
| Dialogue avec le personnel et les représentations du personnel | 64 |



Août 2021
Lancement du **programme de leadership «En viadi»**.

Mai 2022
Services logistiques lance le programme **«Andiamo!»** qui vise à optimiser le recrutement, le développement et la fidélisation du personnel.

Décembre 2022
Déploiement de la **marque employeur «Avec toi – peins l’avenir en jaune»**.

Juin 2021
Première **analyse de l'égalité salariale** sur la base de la loi sur l'égalité révisée.

Décembre 2021
Le Conseil d'administration approuve la **politique du personnel remaniée** de la Poste.

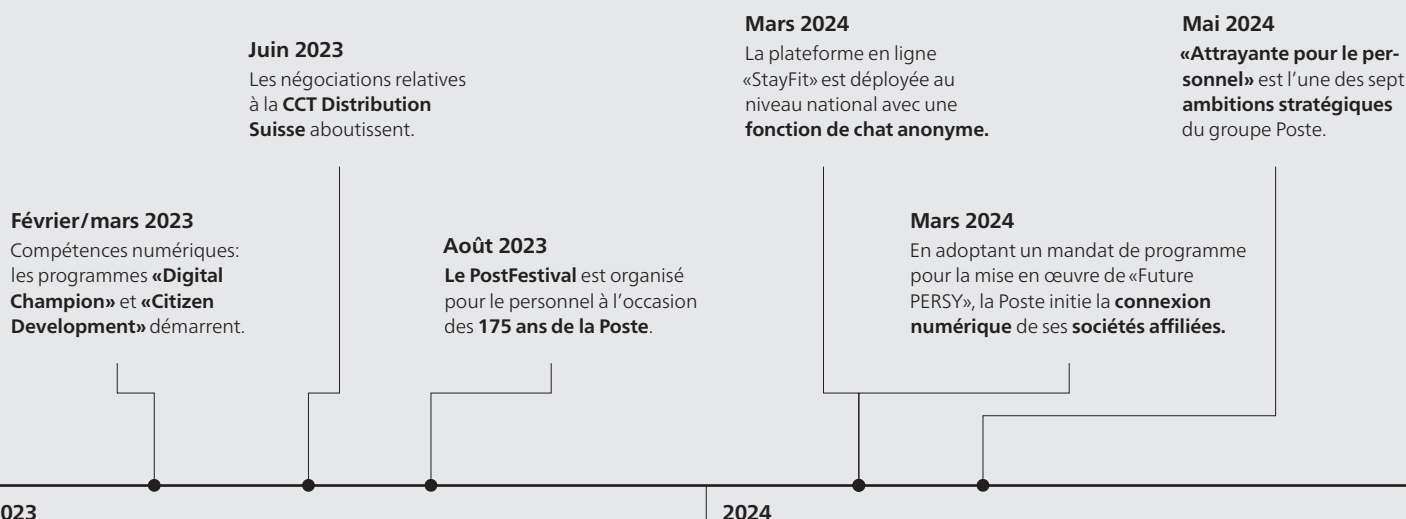
Août 2022
L'**apprentissage professionnel «Développeuse/développeur business numérique CFC»** est mis au concours pour la première fois.

Le marché du travail suisse est en pleine mutation: la pénurie de personnel qualifié est accentuée par la vague de départs en retraite de la génération du baby-boom, et la transformation numérique exige une adaptation et un développement constants des compétences. En Suisse, la Poste emploie quelque 45 000 personnes dans plus de 100 métiers différents. Troisième entreprise formatrice de Suisse, elle permet aux jeunes gens de faire leur entrée dans la vie active. Afin que l'ensemble de son personnel soit paré pour répondre aux exigences du monde du travail d'aujourd'hui et de demain, la Poste investit dans des offres de perfectionnement et de formation continue à l'intention de ses collaboratrices et de ses collaborateurs. Elle offre en outre un environnement valorisant, soutient l'équilibre vie privée-travail et encourage la santé à la fois physique et psychique. À la Poste, tout le monde a accès à des possibilités de développement, indépendamment de son sexe, de sa langue, de son origine ou d'autres caractéristiques personnelles.

Code des obligations, art. 964b

Ce chapitre traite des sujets suivants en s'appuyant sur les dispositions de l'art. 964b CO: questions sociales, questions de personnel et respect des droits de l'homme

➔ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97



Politique du personnel et orientations stratégiques

Global Reporting Initiative (GRI)

GRI 2-30 Accords de négociation collective

GRI 401 Approche managériale concernant l'emploi 2016

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste mène une politique du personnel moderne et sociale.

Conformément aux objectifs du propriétaire en la matière, la Poste doit mener une politique du personnel moderne et sociale, offrir des conditions d'engagement attrayantes qui garantissent la compétitivité de l'entreprise, et prendre des mesures permettant à son personnel de concilier vie familiale et vie professionnelle. Sur la base de ces objectifs, la Poste a complètement revu sa politique du personnel en 2021.

Afin de faire face aux principaux défis du marché du travail, la Poste identifie et analyse chaque année les risques et les opportunités stratégiques. Du point de vue du personnel, deux risques prédominent: d'une part, la pénurie qualitative et quantitative de personnel qualifié (voir chapitre Recrutement et fidélisation du personnel → page 53, et chapitre Santé, sécurité et bien-être du personnel, → page 55) et, d'autre part, les enjeux liés à la santé du personnel. Dans ce contexte, la Poste définit des chiffres clés et prend des mesures en accord avec ses orientations stratégiques. (GRI 401)

Les mesures relatives à la santé, à la sécurité et au bien-être aident à relever les défis globaux auxquels la Poste – et d'autres organisations – doivent faire face dans ces domaines (voir chapitre Santé, sécurité et bien-être du personnel → page 55):

– **Hausse constante de l'âge moyen du personnel:**

Les collaboratrices et les collaborateurs plus âgés ne sont pas plus souvent absents, mais quand ils le sont, leur absence dure plus longtemps.

– **Pénurie de personnel qualifié:**

Les activités physiques éprouvantes, en particulier dans l'environnement d'exploitation, comportent par principe des risques pour la santé.

– **Transformation numérique et pression économique:**

La réintégration du personnel dont la capacité de travail est restreinte pour des raisons de santé est rendue plus difficile du fait de la disparition des activités simples.

– **Événements mondiaux:**

L'actualité politique et les catastrophes environnementales préoccupent bon nombre de collaboratrices et de collaborateurs et ont, selon leur situation personnelle, des répercussions négatives sur leur santé.

– **Charge supplémentaire:**

En raison de l'augmentation des arrêts maladie, les collaboratrices et les collaborateurs restants doivent remplacer leurs collègues, notamment dans l'exploitation, ce qui représente une charge de travail supplémentaire.

En collaboration avec les partenaires sociaux, la Poste fait évoluer les conditions d'engagement. Près de 84% du personnel de l'entreprise est soumis à une convention collective de travail. Les rapports de travail des cadres sont régis par le Code des obligations (CO). Les personnes indépendantes sont principalement engagées par le biais de contrats-cadres et d'entreprises tierces (voir chapitre Dialogue avec le personnel et les représentations du personnel → page 64). (GRI 2-30)

Culture d'entreprise et Responsible Leadership

La Poste montre l'exemple en défendant une conception de la gestion moderne.

La Poste se conçoit comme le reflet de la société et de sa diversité. Parmi les principaux employeurs de Suisse, la Poste donne l'exemple avec des conditions d'engagement équitables et une conception moderne de la gestion. Grâce à sa formation professionnelle tournée vers l'avenir, ses champs d'activité variés, ses modèles de travail progressistes, ses possibilités de développement et sa culture d'entreprise inclusive, la Poste se positionne comme l'un des employeurs les plus attrayants du pays.

Culture visée de la Poste

En 2020, la Poste a évalué l'état actuel de sa culture, toutes unités et tous échelons hiérarchiques confondus, et a défini une image cible de la culture d'entreprise à l'échelle du groupe. Celle-ci s'articule autour des trois valeurs «centrée client», «digne de confiance» et «engagée»:

– Centrée client – avec passion, audace et raison

Les collaboratrices et les collaborateurs de la Poste créent des possibilités inédites pour la population et les entreprises en Suisse, par le biais de services innovants, modernes et utiles. La perspective de la clientèle les guide systématiquement dans le développement des solutions. L'esprit d'entreprise, l'audace et la passion rythment leur action. Ils recherchent avec persévérance la solution optimale.

– Digne de confiance – de l'individu pour l'individu

Les collaboratrices et les collaborateurs de la Poste comblent les attentes des clientes et des clients en faisant preuve de professionnalisme. Ce faisant, ils permettent des expériences marquantes. La collaboration efficace et partenariale ainsi que le comportement empreint d'estime et de respect, à l'interne comme à l'externe, ouvrent le champ à de nouvelles opportunités.

– Engagée – à petite et grande échelle

Les collaboratrices et les collaborateurs de la Poste agissent de manière responsable et prévoyante pour la société, les entreprises, l'environnement et les individus. Ils facilitent la vie des clientes et des clients. L'approche et la démarche globale et responsable sont le socle du développement futur de la Poste dans son entier.

Mesure des progrès et conclusions

La Poste a mesuré les progrès accomplis dans le développement de la culture et dans le comportement de gestion à l'automne 2022 et au début de l'année 2024 par le biais d'une enquête spécifique et d'ateliers complémentaires. Le sujet fait en outre l'objet d'une évaluation annuelle dans le cadre du sondage du personnel réalisé à l'échelle du groupe.

Avec 82 points sur 100, «Mes responsables de conduite» affiche le meilleur score du sondage sur le personnel.

Ainsi, dans le sondage du personnel 2024, la Poste a relevé deux indices en ce sens (basés sur plusieurs questions ou affirmations): «Mes responsables de conduite directs» et «Notre culture d'entreprise». Avec 82 points (sur une échelle de 0 à 100 points), «Mes responsables de conduite directs» enregistre la valeur la plus élevée de tous les indices (exercice précédent: 83 points). L'indice «Notre culture d'entreprise» se maintient à un niveau satisfaisant, totalisant 76 points (exercice précédent: 77 points). Si l'on considère les questions et les affirmations individuellement, l'«approche centrée client» obtient la valeur la plus élevée avec 81 points et la «collaboration inter-unités» la valeur la plus faible avec 71 points.

Culture d'entreprise et Responsible Leadership

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------------------------|---------------|----------------|------|------|------|
| Sondage du personnel | | | | | |
| Mes responsables de conduite | | Indice (0–100) | 83 | 83 | 82 |
| Notre culture d'entreprise | | Indice (0–100) | 77 | 77 | 76 |

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Les résultats du sondage montrent que le groupe évolue conformément à la culture cible définie. Néanmoins, les défis économiques et stratégiques exigent une capacité d'adaptation encore plus grande ainsi que davantage de rapidité et d'efficacité dans la collaboration, afin de tirer le meilleur parti des ressources disponibles pour atteindre les objectifs de l'entreprise. Le développement de la culture doit donc continuer de se concentrer sur le renforcement de l'approche centrée client et sur l'esprit d'entreprise, tout en promouvant un comportement responsable de la part de l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs. Les responsables de conduite doivent être formés à ce changement de paradigme et à l'accompagnement du personnel. C'est pourquoi la Poste continuera d'investir de manière ciblée dans le développement de la gestion (Responsible Leadership) dans les années à venir, à tous les niveaux du groupe.

Renforcer le Responsible Leadership

La Poste soutient ses responsables de conduite au travers de son programme de leadership.

En 2024, le programme de leadership «En viadi», lancé en 2021 pour développer la culture et la gestion, a été poursuivi: le programme continue de veiller à ce que tous les niveaux hiérarchiques et toutes les unités se penchent sur la culture d'entreprise et sur leur propre conception de la gestion. Au total, quelque 1600 responsables de conduite se sont intéressés aux défis propres à leur rôle de gestion dans le cadre de la transition du groupe vers la Poste de demain. En outre, des activités complémentaires sont mises en œuvre dans les unités du groupe afin de renforcer le thème du Responsible Leadership. Depuis 2022, les spécialistes de la logistique bénéficient de diverses mesures pour le recrutement et le développement du personnel, tandis que des offres ciblées sont mises en place pour les responsables de conduite, à l'instar des programmes de relève pour les responsables d'équipe.

Dans le cadre du développement stratégique, la Direction du groupe a examiné et confirmé en 2024 l'image cible à laquelle elle aspire en matière de culture d'entreprise. Par ailleurs, des axes de transformation ont été définis à l'échelle du groupe. En 2025, le programme de leadership «En viadi», qui a fait l'objet de nouveaux développements afin de répondre aux défis de la prochaine période stratégique, sera lancé pour les niveaux de gestion supérieurs. Il sera l'occasion pour les cadres de se confronter à leur responsabilité dans l'atteinte des ambitions stratégiques.

Pour le début de la nouvelle période stratégique, début 2025, la culture actuelle sera enregistrée à l'échelle du groupe comme nouveau «sondage zéro» au moyen d'enquêtes et d'ateliers. Sur la base des résultats obtenus, des mesures complémentaires pour le développement de la gestion et de la culture seront mises en place au niveau du groupe ou de certaines unités.

Contribution à la réalisation des objectifs climatiques

Avec «Smart Work», la Poste propose à son personnel des lieux, des horaires et des outils de travail flexibles. Elle crée ainsi des espaces de travail attrayants dans les régions, réduit les trajets pour se rendre au travail et, ce faisant, diminue les émissions de CO₂.

En 2024, la Poste a commencé la mise en œuvre du projet Mobilité pendulaire 2025+ à l'échelle du groupe. En collaboration avec les unités du groupe, la Poste développe et teste des mesures ainsi que des outils visant à rendre les déplacements domicile-travail plus durables. Afin d'inciter le recours à des moyens de transport durables, elle développe son infrastructure de manière ciblée et propose à son personnel toute une série d'avantages et d'offres de partage. Dans les centres de tri de Daillens, d'Éclépens et de Härkingen, un projet test a été lancé en collaboration avec un partenaire afin d'encourager le covoiturage pour se rendre au travail.

Conjointement avec PostFinance et CarPostal, la Poste est pour la seconde fois consécutive partenaire du Swiss Climate Challenge. Cette initiative de Swisscom a pour objectif de rendre visibles les émissions moyennes de CO₂ générées par la mobilité. De manière ludique, les membres du personnel ont pu pendant six semaines mesurer l'empreinte carbone résultant de leurs déplacements via l'application Swiss Climate Challenge, relever des défis et gagner des prix.

Recrutement et fidélisation du personnel

Global Reporting Initiative (GRI)

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

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste s'engage en faveur d'un processus de recrutement équitable et transparent.

Le personnel de la Poste est son cœur et son moteur: l'effectif de la Poste se compose de quelque 37 000 unités de personnel, dont environ 1800 sont employées à l'étranger. Au cours des prochaines années, un nombre important de collaboratrices et de collaborateurs quitteront l'entreprise pour cause de retraite (anticipée ou ordinaire) ou de fluctuation naturelle. En 2024, le taux de fluctuation (global) s'est élevé à 12%, soit une baisse marginale par rapport à l'exercice précédent. Sur ce total, la moitié, soit 6%, correspondait à des départs volontaires. En 2024, le taux de fluctuation en fonction du sexe et de l'âge était pratiquement le même que l'exercice précédent, par rapport à l'effectif.

Recrutement

La Poste s'engage en faveur d'un processus de recrutement équitable, transparent et de qualité. En 2024, elle a comptabilisé 3458 postes vacants (718 de plus que l'exercice précédent). Le nombre de candidatures a augmenté de manière disproportionnée. Avec près de 90 000 dossiers réceptionnés, la Poste a reçu quasiment 30 000 candidatures de plus que l'exercice précédent, autrement dit davantage de candidatures par poste mis au concours.

Afin d'atteindre plus facilement certains groupes cibles, la Poste réduit les obstacles à la postulation par le biais de différentes mesures. Ainsi a-t-elle par exemple introduit un nouveau formulaire de candidature en ligne. Les informations contenues dans le CV sont automatiquement lues grâce au parsing de CV. En 2024, la Poste a en outre testé des campagnes de recrutement social afin de cibler spécifiquement certains groupes sur les réseaux sociaux.

L'évolution technologique, grâce à la reconnaissance et à la correspondance de texte, facilite le recrutement à la Poste. Dans ce contexte, la protection des données joue un rôle important: les candidates et les candidats sont informés de l'utilisation de leurs données et de la manière dont elles sont traitées. Ils décident si le système est autorisé à lire les données de leur CV et à les utiliser pour de futurs postes. Si la technologie représente une aide précieuse, les décisions continuent d'être prises par des personnes bien réelles.

En 2024, la Poste a engagé 4202 nouvelles personnes. [\(GRI 401-1\)](#) Par rapport aux trois dernières années, le nombre de nouveaux engagements est en hausse. La répartition par sexe se maintient au sein des trois catégories d'âge recensées.

Recrutement et fidélisation du personnel

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------------|---------------|---------------------|--------|--------|--------|
| Effectif | 2-7 | Unités de personnel | 35 911 | 36 431 | 36 993 |
| Effectif (sans apprentis) | 2-7 | Unités de personnel | 34 072 | 34 587 | 35 106 |
| Étranger | 2-7 | Unités de personnel | 751 | 1 200 | 1 784 |
| Emplois régions périphériques | 2-7 | Personnes | 16 224 | 16 244 | 15 934 |
| Candidatures | | Nombre | 61861 | 61829 | 89 050 |
| Nouveaux engagements | 401-1 | Nombre | 3 811 | 3 078 | 4 202 |
| Femmes | 401-1 | Nombre | 1 358 | 1 162 | 1 269 |
| Hommes | 401-1 | Nombre | 2 453 | 1 916 | 2 933 |
| Fluctuation | 401-1 | Nombre | 4 120 | 4 532 | 4 224 |
| Taux de fluctuation (global) | 401-1 | % | 11,6 | 12,8 | 12,0 |
| Fluctuation volontaire | 401-1 | % | 6,2 | 6,4 | 6,0 |

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Programmes d'introduction pour les jeunes talents

Pour conquérir les talents directement après leur formation, la Poste veille à soigner ses relations avec les hautes écoles spécialisées et les universités de tout le pays. Elle offre des programmes Trainee intéressants, des stages des hautes écoles et des programmes d'introduction spécifiques. En 2024, environ 30 jeunes diplômés d'une haute école ou d'une université ont ainsi démarré un programme Trainee à la Poste. En outre, la Poste s'adresse aux élèves via des campagnes sur les réseaux sociaux afin d'intéresser de potentiels apprenties et apprentis à l'introduction dans le monde professionnel.

Transparence des salaires dans les offres d'emploi

Depuis 2024, la Poste indique la fourchette salariale correspondante dans les offres d'emploi pour les fonctions soumises à la Convention collective de travail (CCT) Poste et à la CCT Poste Immobilier Management et Services SA. La fourchette salariale peut en outre être indiquée volontairement pour les postes de cadres. Ce faisant, la Poste répond au besoin de transparence accrue des candidates et des candidats sur les questions salariales. Dans le même temps, elle soutient ainsi l'égalité des salaires et l'équité des chances entre les membres du personnel.

Fidélisation du personnel

Si l'attractivité de la Poste en tant qu'employeur vis-à-vis de l'extérieur est importante, son positionnement vis-à-vis du personnel en interne l'est tout autant.

Mobilité interne

Grâce à des stages internes et à des changements temporaires de poste, la Poste permet au personnel d'élargir ses compétences dans de nouveaux domaines d'activité et de se familiariser avec des thématiques qui lui étaient étrangères jusqu'alors.

En 2024, la Poste a lancé une Talent Community interne: les collaboratrices et les collaborateurs peuvent s'inscrire sur une plateforme et y exprimer leur intérêt pour un changement professionnel au sein de la Poste. Durant l'année test 2024, plus de 700 personnes se sont inscrites à l'échelle du groupe. Cette Talent Community interne a permis d'identifier plus de 180 personnes dont le profil correspondait à des postes vacants, donnant lieu à cinq embauches.

Avec le programme «Parcours d'apprentissage Youngsters PN», l'unité RéseauPostal encourage les jeunes talents et leur présente des perspectives professionnelles. Pendant six mois, les participantes et les participants peuvent endosser un nouveau rôle et élargir leurs compétences grâce à un changement d'emploi interne.

Autres mesures

Tous les nouveaux membres du personnel sont invités à un Welcome Day, qui se tient régulièrement en trois langues. Divers réseaux internes permettent au personnel de s'impliquer activement sur certains thèmes spécifiques. Ces mesures renforcent le sentiment d'identification avec la Poste.

Le Junior Advisory Board (JAB) récemment créé permet de comprendre et de prendre en compte les besoins et les idées de la nouvelle génération au sein de la Poste. Cet environnement de travail inclusif aide à fidéliser les jeunes collaboratrices et collaborateurs.

L'initiative «Andiamo!» de l'unité du groupe Services logistiques soutient les responsables de conduite dans le recrutement et le développement de personnel doté de compétences logistiques. Elle se concentre sur les fonctions qui pâtissent de la pénurie de personnel qualifié (p. ex. les responsables d'équipe Distribution) et sur le développement de certains groupes de collaboratrices et de collaborateurs (p. ex. les personnes en fin d'apprentissage). En 2024, les améliorations suivantes ont été introduites:

- Candidatures par WhatsApp
- Newsletter pour communiquer et transmettre des exemples de bonnes pratiques
- Programme Avanti@LSOps pour la promotion du potentiel et le pourvoi de postes en interne

Santé, sécurité et bien-être du personnel

Global Reporting Initiative (GRI)

- [GRI 403-1](#) Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail
- [GRI 403-2](#) Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables
- [GRI 403-4](#) Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail
- [GRI 403-5](#) Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail
- [GRI 403-6](#) Promotion de la santé des travailleurs
- [GRI 403-7](#) Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires
- [GRI 403-8](#) Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail
- [GRI 403-9](#) Accidents du travail

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste veille à la santé, à la sécurité et au bien-être de son personnel. Elle lui propose diverses offres de soutien, qu'elle développe en permanence et qui contribuent à une culture de travail qui préserve la santé psychique et physique.

Axées sur la stratégie et la politique du personnel de la Poste, des mesures ont été définies en 2021, puis progressivement mises en œuvre et développées dans les champs d'action suivants: inclusion et réintégration, gestion saine, lutte contre la discrimination et performance.

Santé et sécurité

La santé et la sécurité au travail sont cruciales.

Les coûts liés aux absences pour cause de maladie ou d'accident sur le lieu de travail restent un sujet central pour la Poste. Pour lutter contre la souffrance et les coûts qui y sont associés, la Poste investit dans la prévention des accidents et dans la protection de la santé physique et psychique. [\(GRI 403-9\)](#) L'objectif premier est que l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs soient en bonne santé et le restent. Pour cela, ils doivent, tout comme leurs responsables de conduite, connaître les risques, mettre en œuvre des mesures préservant la santé au quotidien, contribuer à la réflexion autour de ce sujet et s'impliquer. [\(GRI 403-6\)](#)

Le chiffre présenté sur la page suivante comprend l'ensemble des absences du personnel à temps plein pour cause de maladie ou d'accident dont la durée n'excède pas six mois. Cela correspond au système de calcul de l'Office fédéral de la statistique. Tous les types d'absences sont ainsi pris en compte, pas seulement les absences spécifiquement liées au travail.

Santé et sécurité au travail

Composée de spécialistes, l'organisation de sécurité de la Poste promeut la sécurité au travail et la protection de la santé dans toute l'entreprise.

Afin de promouvoir la sécurité au travail et la protection de la santé (STPS), la Poste dispose d'une organisation de sécurité réunissant des spécialistes à l'échelle du groupe; dans chaque unité, des interlocutrices et des interlocuteurs STPS qualifiés et expérimentés sont intégrés en sus afin d'accompagner et de soutenir la personne de contact STPS sur place. [\(GRI 403-8\)](#) La Poste s'appuie également sur une solution intégrale par groupe d'entreprises, certifiée pour la dernière fois en 2021 par la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). [\(GRI 403-1\)](#) Les préparatifs pour la recertification qui aura lieu en 2026 ont déjà commencé.

Une nouvelle grille d'analyse des risques et de détermination des dangers permet de prendre des mesures ciblées de prévention des accidents et de sensibilisation. Des analyses régulières aident à identifier des tendances et des modèles et à en déduire des mesures d'amélioration. [\(GRI 403-2\)](#) L'accent est mis sur le renforcement de la culture de la sécurité par une meilleure perception des risques, sur le signalement des non-conformités et sur la capacité à en tirer des enseignements. [\(GRI 403-7\)](#) Le personnel est régulièrement informé des accidents, des expériences acquises et de la publication du rapport trimestriel. [\(GRI 403-4\)](#)

Santé et sécurité du personnel

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---------------|-------------------------------------|------|------|------|
| Accidents | | | | | |
| Accidents professionnels | 403-9 | Nombre pour 100 unités de personnel | 7,0 | 7,5 | 7,4 |
| Jours d'absence¹ | | | | | |
| Absences pour raisons médicales ^{2,3} | 403-10 | Jours par unité de personnel | 9,4 | 9,2 | 9,8 |
| Réintégration | | | | | |
| Taux de réintégration Case Management ⁴ | | % | 62,8 | 60,7 | 55,2 |

1 Toutes les personnes ayant un taux d'occupation de 100% et ≤ 180 jours calendaires d'absence
 2 Valeur 2023: retraitement de la valeur provisoire de l'exercice précédent
 3 Valeur 2024: valeur provisoire; la valeur définitive suivra au cours de l'année suivante en raison de possibles adaptations rétroactives des absences de longue durée (selon le système de décompte des assurances sociales et conformément à l'OFS).
 4 2022 et 2023: retraitement des chiffres de tout le groupe, y c. PostFinance

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Depuis 2022, la Poste met en œuvre un programme pour encourager la culture de la sécurité. Dans ce cadre, la campagne «La sécurité, un choix de vie», qui aborde le sujet de la sécurité et de la santé dans l'environnement de travail, a été lancée en 2023 à l'échelle du groupe. (GRI 403-5) Des canaux de communication numériques et physiques, ainsi que des images représentant des situations à risques au bureau et dans l'exploitation, permettent de sensibiliser le personnel et les responsables de conduite à la question.

Depuis 2024, un rapport indiquant les accidents professionnels et non professionnels, les objectifs ainsi que les taux d'accidents paraît quatre fois par an. Ces rapports trimestriels sont présentés à la Direction du groupe et au Conseil d'administration et sont discutés au sein de ces instances. En outre, un objectif de réduction du taux d'accidents professionnels est désormais ancré dans les orientations stratégiques RH.



DigiWork – le réseau interdisciplinaire consacré à la transition numérique

Dans une optique d'harmonisation des facteurs personnels et des éléments techniques de la transformation numérique, la Poste a créé le réseau interdisciplinaire DigiWork. Divers spécialistes, par exemple de la santé et de la sécurité, conseillent sur les projets liés à la transformation numérique. L'objectif est de soutenir la transition en tenant compte de l'ensemble des aspects humains, technologiques et environnementaux, et d'exploiter de manière optimale les avantages de la technologie pour le personnel et l'environnement.

Bien-être

Les responsables de conduite de la Poste sont encouragés à adopter un style de gestion sain.

Un style de gestion respectueux a un effet préventif et permet d'éviter les absences. C'est pourquoi la Poste sensibilise sans cesse ses cadres et les encourage à adopter un style de gestion sain. Elle invite les nouveaux responsables de conduite à participer au module de formation de base «Gestion saine». Des modules de remise à niveau sont également proposés. En 2024, quelque 500 responsables de conduite ont été formés au sujet. Dans le cadre du projet pilote «SantéUp», les mesures les plus efficaces de l'essai ont été mises en œuvre dans l'ensemble de la logistique en 2024 (voir encadré).

Projet pilote «SantéUp»

Situation initiale: en raison de la pression économique, les entretiens avec le personnel absent ont tendance à être reportés à une date ultérieure voire ignorés.

Objectif du projet: dans le domaine logistique, la Poste en tire des enseignements chiffrés sur le rôle que joue un accompagnement étroit et systématique du personnel par les responsables de conduite sur le bien-être des personnes concernées.

Déroulement:

Avant de commencer: le personnel des sites pilotes a été interrogé sur son état de bien-être psychique et physique à l'instant T.

Durant neuf mois, la Poste a mis en œuvre les mesures suivantes sur les sites pilotes:

- Réunions de coordination régulières sur les cas de santé: les conseillères et conseillers RH, les case managers et les responsables de conduite discutent des perspectives, des réintégrations, etc. des collaboratrices et collaborateurs absents.
- Coaching des responsables de conduite par des spécialistes RH pour une gestion respectueuse du personnel absent (entretiens de santé).
- Priorité donnée au thème de la santé dans le travail de gestion.
- Implication de physiothérapeutes dans le cadre de la réintégration de membres du personnel malades ou accidentés.

À l'issue du projet: les personnes participantes ont répondu aux mêmes questions qu'avant le début de l'essai pilote.

Résultat: le personnel et les responsables de conduite ont perçu une nette amélioration de leur état de santé psychique et physique. En 2024, la Poste a mis en œuvre les mesures les plus efficaces dans l'ensemble de la logistique.

Le Conseil social interne soutient les collaboratrices et les collaborateurs ou les équipes en difficulté sur le plan privé et/ou professionnel et décharge les responsables de conduite lors de conflits et de situations de crise complexes. (GRI 403-6) En 2024, il a réalisé environ 2900 consultations individuelles et 140 consultations collectives (audits sociaux, ateliers). (GRI 403-4) Avec la plateforme en ligne «StayFit» (incluant un conseil par chat anonyme), la Poste propose au personnel un point de contact facilement accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de questions psychosociales ou de conflits. Les informations et les spécialistes y sont facilement et rapidement accessibles et dispensent un soutien proactif et complet. En 2023, la plateforme était disponible en allemand, en 2024, elle l'a étendue à l'ensemble de la Suisse et dans toutes les langues nationales. Cette offre répond en particulier à un besoin de la génération Z, qui peut obtenir des informations ou de l'aide à tout moment indépendamment du lieu où elle se trouve. Déjà à son lancement en 2023, la plateforme s'était vue décerner par PostEurop le prix «Coups de Cœur» pour la meilleure initiative dans le domaine de la responsabilité sociale d'entreprise.

Bien-être du personnel

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------|---------------|--------|-------|-------|-------|
| Conseil social | | | | | |
| Conseils individuels | 403-4 | Nombre | 2 326 | 2 466 | 2 909 |

+ Plus de chiffres clés à la page 81

Pour les personnes qui traversent des situations de crise difficiles (détresse psychique, graves problèmes au poste de travail, accidents ou décès), une ligne téléphonique dédiée se tient à leur disposition. (GRI 403-6) En 2024, 136 collaboratrices et collaborateurs se sont manifestés et ont pu obtenir de l'aide auprès de spécialistes.

Les spécialistes du Case Management et de l'orientation de carrière accompagnent les collaboratrices et les collaborateurs convalescents afin de faciliter leur réintégration professionnelle à leur poste de travail habituel ou à un poste aménagé, que ce soit au sein de la Poste ou à l'extérieur. En 2024, environ 530 personnes ont bénéficié de l'accompagnement du Case Management interne de la Poste.

Chez RéseauPostal, les personnes en situation de handicap (PSH) peuvent travailler dans le cadre d'une participation (location de services). Un suivi et un soutien complets sont assurés par l'entreprise d'insertion externe pendant l'affectation chez RéseauPostal, tandis que la Poste se charge de l'encadrement dans la pratique. L'objectif principal réside dans la participation, c'est-à-dire que la Poste permet aux PSH de réaliser des missions sur le marché du travail général et identifie ainsi le personnel ayant un potentiel (voir également Diversité, équité des chances et inclusion → page 58).

La Fondation Fonds du Personnel Poste soutient le personnel et les personnes retraitées en situation d'urgence sociale au moyen de cours de conseil en matière de budget, de contributions de soutien ou de prêts sans intérêts. Ce fonds participe financièrement aux vacances REKA en Suisse, ce qui profite tout particulièrement aux collaboratrices et aux collaborateurs ayant une famille et des moyens financiers modestes. En 2024, le Fonds du personnel a octroyé des contributions à fonds perdu pour un montant avoisinant les 783 000 francs à environ 220 personnes et a accordé des prêts à environ 50 personnes, totalisant près de 625 000 francs.

Soucieuse de mieux aider le personnel concerné à concilier travail et soins, la Poste a réalisé en 2024 une enquête en ligne auprès des collaboratrices et des collaborateurs, en collaboration avec le Fonds du Personnel. Résultat: la majorité des personnes interrogées indiquent que la charge supplémentaire occasionnée par les soins prodigués à des proches a des répercussions sur leur état d'esprit ou sur leur performance au travail. La Poste a donc décidé de développer des mesures appropriées.

Diversité, équité des chances et inclusion

Global Reporting Initiative (GRI)

GRI 405 Approche managériale concernant la diversité et l'égalité des chances 2016

GRI 406 Approche managériale concernant la lutte contre la discrimination 2016

GRI 406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Une culture d'entreprise inclusive permet à l'ensemble du personnel de déployer pleinement son potentiel.

En tant qu'entreprise liée à la Confédération, la Poste doit remplir des objectifs clairs de la part de son propriétaire en matière de diversité, d'équité des chances et d'inclusion. Ce faisant, elle assume sa responsabilité sociale et économique tout en donnant l'exemple. Une entreprise active sur l'ensemble du territoire ne peut proposer des prestations et des services de qualité adaptés aux besoins que si les effectifs qui la composent reflètent la diversité de la population suisse. Une culture d'entreprise inclusive permet à l'ensemble du personnel de déployer pleinement son potentiel. Elle peut ainsi contribuer à résoudre les problèmes et à entrevoir des perspectives d'innovation, soutenir le recrutement et la fidélisation du personnel et renforcer l'engagement de ce dernier.

La Poste considère la diversité, l'équité des chances et l'inclusion dans leur globalité, et encourage leur ancrage à tous les niveaux de l'entreprise. (GRI 405) En 2021, elle a défini trois axes prioritaires au sein du groupe: le genre, la langue et le handicap.



Groupe de travail «Diversité et inclusion» de la Direction du groupe

Depuis 2021, la Poste a fait de la promotion de la diversité des genres et des langues dans les fonctions de gestion et de cadres une priorité stratégique. À cet égard, le groupe de travail intitulé «Diversité et inclusion» et composé de trois membres de la Direction du groupe a été mis sur pied. Il s'engage en faveur de la diversité et de l'inclusion au plus haut niveau en définissant des objectifs et des KPI, en initiant des mesures appropriées et en conseillant les actrices et les acteurs au sein de l'entreprise.

Tous les postes de cadres sont mis au concours avec une option temps partiel et topsharing/job sharing à la Poste.

Les femmes dans les fonctions de gestion et de cadres

La Poste se fixe comme objectif d'augmenter la proportion de femmes dans les postes de gestion et de cadres afin de promouvoir la diversité des genres. Le processus de recrutement ayant été identifié comme levier important pour atteindre cet objectif, la Poste a mis en place des mesures ciblées: l'utilisation d'un langage non genré et inclusif est notamment privilégié dans les mises au concours, et tous les postes de cadres sont proposés à un taux d'occupation de 70 à 100% et en topsharing/jobsharing. Quant à la transparence des salaires, elle est constamment étendue (voir chapitre Recrutement et fidélisation du personnel → page 53). Durant le processus de recrutement, la Poste veille à un rapport équilibré entre les genres. Si le nombre de candidates est insuffisant, elle recherche de manière ciblée des talents féminins (mandats de diversité), en recourant à la méthode du sourcing actif. Les responsables du recrutement sensibilisent les cadres à l'importance de cette thématique. La Poste soutient aussi l'augmentation de la proportion de femmes dans les postes de gestion et de cadres dans les autres processus RH. Des programmes de développement préparent les femmes aux évolutions de carrière et des mesures de rétention réduisent la fluctuation (p. ex. réseau interne Women@Poste, conditions de travail attrayantes, congé de maternité prolongé). La Poste est membre de réseaux externes visant à partager les enseignements tirés des mesures prises et à renforcer la promotion des femmes dans l'économie suisse. En 2024, la proportion de femmes cadres à la Poste a légèrement augmenté: elle dépasse pour la première fois 25% parmi les cadres supérieurs et se situe autour de 23% parmi les cadres intermédiaires/inférieurs. Dans le groupe «CO et responsables de conduite CCT» également, la proportion de femmes a augmenté pour atteindre 23%. 15% des collaboratrices et des collaborateurs occupant une fonction de cadre travaillent à temps partiel et 106 équipes sont dirigées en co-responsabilité. (GRI 405-1)

En raison d'une très grande hétérogénéité, les unités de la Poste encouragent la promotion des femmes au sein des fonctions de gestion et de cadres par le biais de mesures individuelles. Dans les environnements techniques tels que la logistique, le transport et l'informatique, la recherche de candidates appropriées représente un défi particulier du fait de la forte proportion d'hommes. C'est pourquoi des mesures spécifiques de recrutement et de développement sont mises en place. En 2024, des événements de réseautage destinés aux femmes ont ainsi été organisés dans la logistique ainsi que chez CarPostal.

Équité des chances, diversité et inclusion

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|-----------|--------|--------|--------|
| Personnel | | | | | |
| Personnel en Suisse (sans apprentis) | 2-7 | Personnes | | | |
| Femmes | 2-7 | % | 42,0 | 41,3 | 40,7 |
| Hommes | 2-7 | % | 58,0 | 58,7 | 59,3 |
| Rapports de travail | | | | | |
| Personnel occupé à temps plein | 2-7 | Personnes | 23 142 | 23 212 | 23 480 |
| Personnel occupé à temps partiel | 2-7 | Personnes | 17 794 | 17 123 | 16 343 |
| dans des fonctions d'encadrement | | % | 13,9 | 14,6 | 15,3 |
| Diversité | | | | | |
| Duos de conduite se partageant la responsabilité de direction | | Nombre | 68 | 93 | 106 |
| Femmes parmi les cadres | | | | | |
| parmi les cadres supérieurs | | % | 22,6 | 24,2 | 25,4 |
| parmi les cadres intermédiaires/inférieurs | | % | 21,8 | 22,3 | 22,9 |
| CO et responsables de conduite CCT | | % | 21,9 | 22,5 | 23,1 |
| Écart salarial¹ | | | | | |
| Écart salarial (ratio de rémunération totale annuelle) | 2-21 | Facteur | 9,35 | 9,39 | 9,11 |

¹ Retraitement des valeurs 2022/2023 en raison de la prise en compte de la part variable du salaire maximal au cours de l'année sous revue (au lieu de l'année de versement)

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Mesure de l'égalité salariale: dans tous les domaines, la Poste affiche des valeurs inférieures au seuil de tolérance fixé par la Confédération.

Promouvoir l'égalité salariale

Afin de garantir l'égalité salariale entre les femmes et les hommes et une politique transparente des salaires, la Poste procède chaque année à des mesures dans ce domaine sur la base des données salariales. Dans toutes les unités de l'entreprise, la Poste présente une valeur inférieure à la tolérance de 5% prescrite par la Confédération (il n'y a donc pas de discriminations salariales). Afin d'éliminer le plus possible les différences de salaire inexplicables, la Poste s'appuie sur une systématique salariale claire et transparente. (GRI 405-2)

Diversité linguistique

La Poste s'est fixé comme objectif d'atteindre une proportion de 20% de personnes de langue française, italienne ou romanche dans les postes de gestion et de cadres d'ici 2024. Cet objectif repose sur l'ancrage régional de la Poste, bien qu'une marge de progression demeure dans les fonctions de cadres supérieurs. Pour cela, des shortlists équilibrées en termes de langues nationales sont établies lors du recrutement et la maîtrise d'au moins une deuxième langue nationale au niveau B2 est exigée des cadres recrutés à l'extérieur. La même exigence s'applique aux responsables de conduite recrutés ou promus en interne. La Poste propose en outre des cours de langue adaptés afin de promouvoir les compétences linguistiques.

Équité des chances, diversité et inclusion

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------|---------------|-------|------|------|------|
| Langue de communication | | | | | |
| Allemand | | % | 76,3 | 76,4 | 75,9 |
| Français | | % | 18,8 | 18,7 | 19,2 |
| Italien | | % | 4,9 | 4,9 | 4,9 |

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Le personnel avide d'échanges linguistiques et culturels peut profiter du réseau MOSAICO et de l'initiative Romancino. MOSAICO propose des tandems linguistiques et des tables rondes linguistiques régulières. Romancino est une communauté culturelle basée au siège principal. Elle met en réseau des membres du personnel issus des régions francophones et italophones.

Personnes en situation de handicap

De 2020 à fin 2024, la Poste a participé au projet de recherche «Inclusion Champions Switzerland» de l'Université de Saint-Gall et du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH). L'objectif de ce projet: améliorer l'équité des chances en entreprise pour les personnes en situation de handicap (p. ex. dans le domaine du perfectionnement et de la promotion du personnel). Les résultats obtenus à ce jour montrent que si l'ambiance de travail à la Poste est globalement satisfaisante en ce qui concerne l'inclusion, les personnes souffrant de handicaps psychiques ne partagent toutefois pas encore ce sentiment. C'est la raison pour laquelle les mesures favorisant l'inclusion sont constamment étendues.

Étant donné que le marché du travail général ne propose pas encore suffisamment de postes aux personnes en situation de handicap tributaires d'un poste adapté, il s'avère difficile pour elles de trouver un emploi. C'est pourquoi, depuis 2022, RéseauPostal permet aux personnes actives sur le marché du travail complémentaire de participer au marché du travail régulier. Il a été convenu avec les partenaires sociaux de proposer à 200 personnes en situation de handicap d'y prendre part durant la période stratégique 2025-2028. Cette offre d'inclusion complète, en tant que troisième pilier, le modèle de la Poste en matière d'intégration et d'inclusion des personnes en situation de handicap. Le premier pilier se concentre sur la réintégration des collaboratrices et des collaborateurs existants en situation de handicap temporaire ou permanente, tandis que le deuxième pilier traite de l'inclusion des personnes actives issues du marché général du travail externe qui, au besoin grâce à des aides (p. ex. lecteur d'écran pour pallier un handicap visuel), disposent des mêmes chances d'embauche que l'ensemble des autres candidates et candidats.

RéseauPostal permet aux personnes actives sur le marché du travail complémentaire de participer au marché du travail régulier.

La Poste ne tolère aucune forme de discrimination.

Non-discrimination

La Poste s'engage de plein gré à réduire les obstacles structurels et organisationnels et à créer un climat de travail inclusif. C'est pourquoi elle ne tolère aucune forme de discrimination. Inscrite dans la politique du personnel et dans les conventions collectives de travail, la non-discrimination s'applique formellement à l'ensemble du personnel. (GRI 406) Depuis 2024, les responsables de conduite sont sensibilisés au thème de la «Protection de l'intégrité personnelle» par le biais d'un module d'e-learning obligatoire. Et depuis 2023, les formatrices et les formateurs en entreprise, de même que les personnes en deuxième année d'apprentissage, sont formés au thème du «Respect mutuel». Ainsi, la Poste entend protéger le groupe cible particulièrement vulnérable que sont les plus jeunes collaboratrices et collaborateurs (GRI 406-1) (voir également chapitre Santé, sécurité et bien-être du personnel → page 55).

La Poste organise régulièrement des formations spécifiques aux groupes cibles, p. ex. pour les responsables de conduite, le personnel ou les personnes en formation, sur les thèmes de la dépendance, du harcèlement psychologique, du harcèlement sexuel et de la discrimination, qu'elle complète par des mesures de sensibilisation. Tous les deux ans, le sondage du personnel permet aux collaboratrices et aux collaborateurs de s'exprimer sur d'éventuels cas de discrimination ou de harcèlement dont ils auraient été victimes. Ces signalements permettent d'élaborer des mesures de prévention ciblées.

La plateforme de signalement anonyme et confidentielle PosteCourage et le service spécialisé Compliance sont à la disposition de l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs qui souhaitent signaler des comportements répréhensibles au poste de travail. PosteCourage est également accessible au personnel travaillant à l'étranger (voir aussi section Éthique d'entreprise, intégrité et compliance → page 22).

Formation et développement du personnel

Global Reporting Initiative (GRI)

(GRI 404) Approche managériale concernant la formation et l'éducation 2016

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

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste investit dans le développement de son personnel afin de sécuriser ses ressources et ses compétences.

La pérennité et la compétitivité de la Poste sont étroitement liées au développement de son personnel. Les plus de 100 profils professionnels différents doivent continuer d'être développés et préparés au monde du travail de demain. La Poste investit donc de manière ciblée dans le développement de son personnel afin de sécuriser ses besoins futurs en termes de ressources et de compétences.

La Poste répond également aux objectifs fixés par la Confédération en suscitant la confiance de son personnel par son approche de la gestion, ses programmes de développement du personnel et sa politique de communication, en offrant des formations professionnelles initiales conformes aux exigences de notre époque et en s'efforçant, par des mesures durables de formation et de perfectionnement, d'améliorer la compétitivité des membres de son personnel sur le marché du travail. (GRI 404)

Outre la formation des apprenties et des apprentis et la promotion des possibilités de développement et d'apprentissage, la Poste a particulièrement œuvré à l'avancement de thèmes stratégiques spécifiques en 2024. En font partie la diversité linguistique et les compétences numériques, en raison notamment des développements dans le domaine de l'intelligence artificielle. (GRI 203-2)

La Poste participe à des mesures de perfectionnement à hauteur de 7,5 millions de francs.

Formations et perfectionnements internes et externes

En 2024, le personnel a bénéficié de formations externes à hauteur de près de 9,3 millions de francs, dont environ 7,5 millions ont été pris en charge par la Poste. En outre, la Poste a investi dans des mesures de formation interne, dans le cadre de projets ou de formations aux produits, en introduisant de nouveaux outils, de nouvelles offres d'apprentissage internes ou encore en développant des équipes et des cadres.

Formation et développement du personnel

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------------------|---------------|--------------------|------|------|------|
| Perfectionnements | | | | | |
| Formations externes | | En millions de CHF | 9,0 | 9,2 | 9,3 |
| Participation aux coûts de la Poste | | En millions de CHF | 7,0 | 7,4 | 7,5 |

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Une fois leur apprentissage terminé, plus de 60% des personnes en formation poursuivent leur carrière à la Poste.

Formation professionnelle

La Poste est la troisième entreprise formatrice de Suisse: en 2024, elle a formé quelque 1900 apprenties et apprentis dans 19 groupes professionnels différents, principalement dans les domaines de la logistique, du commerce de détail, de la vente et de l'informatique. Chaque année, environ 750 jeunes commencent leur apprentissage professionnel à la Poste. Ils sont tout d'abord invités à une semaine d'introduction (Jump-in) afin de découvrir ensemble leur entreprise formatrice. En 2024, 97% des personnes en formation ont réussi leur examen de fin d'apprentissage. Plus de 60% de ce personnel dûment formé poursuit sa carrière professionnelle à la Poste. La formation des apprenties et des apprentis permet à la Poste de pallier la pénurie de personnel qualifié et de réduire les coûts liés au recrutement et à l'embauche de nouvelles personnes.

Formation et développement du personnel

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|-----------|-------|-------|-------|
| Apprentissage professionnel | | | | | |
| Apprentis en Suisse | | Personnes | 1 839 | 1 844 | 1 887 |
| Taux de réussite des examens de fin d'apprentissage | | % | 97,0 | 97,0 | 97,0 |
| Taux de maintien de l'engagement | | % | 65,0 | 60,0 | 65,0 |

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

La Poste a testé la possibilité pour des jeunes gens souffrant d'un handicap mental ou physique de suivre une formation professionnelle. Le projet pilote concernait l'ensemble du processus, de la mise au concours des postes à l'embauche, en passant par le stage d'information. Pour ce faire, la Poste a travaillé en étroite collaboration avec les services de l'AI. La formation des personnes en situation de handicap est désormais systématiquement proposée. En 2024, 19 personnes en situation de handicap y suivaient une formation.

Compétences numériques

La Poste investit dans les compétences numériques de son personnel.

La Poste est convaincue que les technologies numériques vont continuer de gagner en importance. En investissant dans les compétences numériques et dans de nouveaux outils tels que Microsoft Copilot, elle saisit de nouvelles opportunités et simplifie le quotidien professionnel de son personnel, gagnant ainsi en productivité et en accessibilité. C'est pourquoi son objectif à long terme est de développer les compétences numériques de son personnel dans un cadre adapté à chaque situation professionnelle et de mettre à disposition une offre d'apprentissage adéquate. [\(GRI 404-2\)](#)

Pour favoriser le développement personnel de ses collaboratrices et de ses collaborateurs, la Poste a mis sur pied de nouvelles offres, à l'instar du programme Data Literacy, qui comprend divers cours en ligne ayant trait à la gestion des données, au numérique et à l'intelligence artificielle. La Poste accompagne l'utilisation des nouvelles technologies telles que les outils d'IA générative et promeut le renforcement des compétences en prompt engineering, notamment à l'aide de communautés d'apprentissage. Le personnel dispose également de programmes de formations internes: le programme Digital Champion, par exemple, lui permet d'acquérir un savoir-faire technologique et des compétences numériques. Depuis son introduction, plus de 500 personnes ont suivi ce programme. Le programme Citizen Development, quant à lui, apprend à des collaboratrices et à des collaborateurs sans connaissances en programmation comment automatiser et optimiser des processus commerciaux en toute autonomie. En 2024, 140 personnes ont bénéficié de cette formation. Des formations à la traduction par IA certifiées ou des offres d'apprentissage autour du poste de travail numérique viennent compléter l'offre.

Avant d'introduire de nouveaux outils numériques à grande échelle, la Poste forme son personnel en amont par le biais des mesures adaptées.

La Poste veut connecter tous les membres du personnel à l'entreprise par voie numérique.

En 2021, la Direction du groupe a décidé de doter tous les membres du personnel d'un accès numérique à la Poste. Depuis, le numérique n'a cessé de progresser au sein de l'exploitation. En 2024, la Poste a franchi une étape importante à cet égard: via son scanner à main (smartphone NEMO), le personnel de la distribution peut désormais accéder à Intranet et à Microsoft Teams, bénéficier des offres pour le personnel par le biais de l'application et commander des vêtements de travail. À l'avenir, les offres RH pour les membres du personnel de l'exploitation seront également disponibles par voie numérique. La prochaine étape consistera pour la Poste à équiper plusieurs groupes professionnels du tri de smartphones NEMO. Actuellement, la Poste teste l'accès numérique pour le personnel chargé du nettoyage d'entretien et des nettoyages spéciaux. Le déploiement à l'échelle nationale est prévu en 2025.

La Poste a participé à la mise au point d'un nouvel apprentissage: développeuse/développeur de business numérique. Pour les jeunes talents, il s'agit d'apprendre à analyser les processus commerciaux et les données dans le but de développer des solutions numériques. Actuellement, la Poste emploie 20 personnes en formation dans ce domaine d'activité, les premières ayant commencé leur formation en 2023.

Promotion linguistique

La Poste promeut la diversité linguistique grâce à de nombreuses mesures.

La Poste encourage la diversité linguistique grâce à diverses offres individuelles en la matière. Dans ce cadre, elle collabore avec des professionnels renommés des langues étrangères afin de proposer un éventail de formations linguistiques, qu'il s'agisse d'un cours de langue classique en présentiel, de l'apprentissage flexible d'une langue via un accès en ligne ou d'un séjour linguistique à prix réduit en Suisse ou à l'étranger. Outre un partenaire externe pour les cours en présentiel, en ligne et en groupe, le personnel dispose désormais d'une application dédiée avec plusieurs formats d'apprentissage et langues au choix. Les formats répondent aux besoins d'apprentissage individuels et le personnel profite de prix avantageux.

La Poste offre la possibilité aux personnes en formation et aux membres du personnel de changer temporairement de poste dans une autre région linguistique de Suisse. Afin d'encourager la diversité linguistique au cours de la formation, la Poste collabore avec Movetia, l'agence nationale pour la promotion des échanges et de la mobilité, permettant ainsi d'effectuer des stages de plusieurs semaines ou de plusieurs mois dans une autre région linguistique au sein de la Poste. En 2024, 18 personnes en formation ont profité de cette opportunité (voir chapitre Diversité, équité des chances et inclusion → page 58).

Promotion de la culture d'apprentissage et de développement

La Poste investit également dans la culture d'apprentissage et de développement: depuis 2024, elle renforce par exemple le rôle des professionnels de la formation au travers de l'offre «LearnLab» et de la Learning Community qui lui est associée. Les professionnels de la formation sont des personnes qui, dans des fonctions centralisées et décentralisées, conçoivent des offres d'apprentissage à la Poste. La Poste a également nommé et formé plus de 100 gestionnaires de contenu Viva Learning. Ceux-ci peuvent télécharger les contenus d'apprentissage sur la nouvelle plateforme dédiée Viva Learning et créer des parcours d'apprentissage. Grâce à de telles mesures, la Poste professionnalise et accélère encore l'apprentissage.

Plusieurs unités d'affaires et de fonction de la Poste ont en outre été étroitement accompagnées dans leur culture d'apprentissage dans le cadre du projet «Apprentissage de demain». RéseauPostal, par exemple, a mis en œuvre des mesures visant à améliorer le temps consacré à l'apprentissage et les compétences en la matière. Les membres du personnel reçoivent ainsi des heures de formation dont ils peuvent disposer individuellement pour des projets d'apprentissage. Grâce à une auto-évaluation, ils sont à même d'estimer leurs compétences d'apprentissage et bénéficient de conseils appropriés pour s'améliorer.

Les entretiens périodiques (DIALOGUE) sont l'occasion dans tout le groupe de souligner l'importance des objectifs de développement, en plus de la performance individuelle. Les responsables de conduite sont soutenus dans cette démarche par le biais d'un nouveau parcours d'apprentissage DIALOGUE ainsi que par des ateliers ou des webinaires sur le thème de la culture d'apprentissage et de développement.

Dialogue avec le personnel et les représentations du personnel

Global Reporting Initiative (GRI)

- GRI 2-30 Accords de négociation collective
- GRI 401-2 Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel
- GRI 402-1 Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles
- GRI 407 Approche managériale concernant la liberté syndicale et la négociation collective 2016
- GRI 407-1 Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Dialogue avec le personnel

Afin d'entretenir un dialogue direct avec son personnel, la Poste emploie de nombreux outils, tels que le sondage du personnel, les formations internes, les enquêtes, les hotlines, les plateformes de signalement ou encore les plateformes comme «StayFit» (voir chapitre Santé, sécurité et bien-être du personnel → page 55).

Sondage du personnel: un questionnaire détaillé est soumis aux membres du personnel chaque année.

Les remarques des collaboratrices et des collaborateurs sont prises au sérieux à la Poste, raison pour laquelle elle réalise chaque année un sondage complet auprès du personnel. Les résultats sont discutés au niveau de la direction et des équipes. Des mesures sont parfois prises, dont les effets sont ensuite mesurés par rapport aux valeurs des sondages suivants. En 2024 également, les valeurs élevées ont montré que les membres du personnel étaient satisfaits de leur employeur. La Poste pilote les entretiens de performance et de développement via le processus DIALOGUE. En 2024, environ 95% du personnel a complété le processus DIALOGUE. (GRI 404-3) Les personnes en formation (qui ont leur propre plan d'études) ainsi que les collaboratrices et les collaborateurs des sociétés du groupe ne sont pas gérés via le processus DIALOGUE.

Le Junior Advisory Board a été créé dans le but de renforcer la participation de la jeune génération.

Promotion des réseaux internes

Dans le cadre du réseautage, le personnel dispose de réseaux internes sur des thèmes spécifiques tels que la diversité culturelle et linguistique, les jeunes collaboratrices et collaborateurs, LGBTQIA+, la durabilité ou les questions de genre. Ces réseaux peuvent soumettre des propositions au niveau du management ou en lien avec le développement de produits. Les thèmes liés à la durabilité sont souvent publiés dans les canaux de communication internes (p. ex. communication directe aux cadres, news du groupe et de l'unité, publications internes). En complément du réseau Young Voice, la Poste a créé en 2024 un Junior Advisory Board (JAB) sur l'impulsion de jeunes collaboratrices et collaborateurs.

Dialogue avec les commissions du personnel

Conformément à la loi fédérale sur la participation des travailleurs dans les entreprises, le personnel dispose d'un droit d'information et de consultation. [GRI 407](#) Ce droit est garanti en Suisse par La Poste Suisse SA et toutes les sociétés du groupe. D'autres droits de participation conformément à la loi sur la durée du travail sont en outre applicables pour CarPostal SA. [GRI 407-1](#) La Poste édicte les prescriptions relatives à la constitution initiale des commissions du personnel et aux élections de renouvellement (cycle de quatre ans). En novembre 2023, le personnel de la Poste a élu ses représentantes et représentants au sein des commissions du personnel. [GRI 402](#)

L'information complète et en temps voulu des travailleurs et de leurs représentants en cas de modifications opérationnelles prévues est en principe couverte par la CCT et les bases légales (p. ex. la loi fédérale sur l'information et la consultation des travailleurs dans les entreprises). Le délai de consultation est d'au moins 14 jours. [GRI 402-1](#)



Première réunion nationale de la commission du personnel chez CarPostal

En mars 2024, plus de 140 membres des différentes commissions du personnel (CoPe) de CarPostal se sont réunis à l'occasion de la première réunion nationale des CoPe. Ils ont planché sur des thèmes relatifs à l'exploitation et ayant des répercussions sur le personnel, tels que la planification du service, la conception des espaces de pause, la sécurité au travail, etc.

La Poste privilégie de longue date un partenariat social solide.

Partenariat social

En tant que l'un des principaux employeurs de Suisse, la Poste assure depuis plusieurs années un partenariat social solide et éprouvé avec les syndicats syndicom et transfair. Ses trois piliers majeurs sont les conventions collectives de travail, les plans sociaux et la prévoyance professionnelle vieillesse (la caisse de pensions de la Poste). Avec ses trois piliers, le partenariat permet de concilier famille, travail et loisirs, tout en garantissant au personnel des conditions de travail modernes.

Dialogue avec le personnel et les syndicats

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|-------|------|------|------|
| Conventions collectives de travail | | | | | |
| Engagements selon CCT Poste | | % | 81,0 | 80,3 | 83,8 |

Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Les conditions de travail de la plupart des collaboratrices et des collaborateurs sont régies par des conventions collectives de travail.

Les conventions collectives de travail définissent des conditions de travail durables pour le personnel du groupe Poste et, dans la mesure du possible, au sein d'un marché où la Poste est présente. En 2024, sept conventions collectives de travail d'entreprise (CCT d'entreprise) et une convention collective de travail faïtière (CCT faïtière) réglant les droits et les obligations des parties contractantes, formaient le noyau de ce partenariat social: [\(GRI 2-30\)](#)

- Convention CCT faïtière: s'applique à La Poste Suisse SA, Poste CH SA, Poste CH Réseau SA, Poste CH Communication SA, PostFinance SA, CarPostal SA, IMS SA, notime (Schweiz) AG
- CCT d'entreprise Poste CH: s'applique à La Poste Suisse SA, Poste CH SA, Poste CH Réseau SA, Poste CH Communication SA
- CCT d'entreprise PostFinance SA
- CCT d'entreprise CarPostal SA
- CCT d'entreprise IMS SA
- CCT d'entreprise PostLogistics SA
- CCT d'entreprise Presto (distribution matinale)
- CCT d'entreprise notime (Schweiz) AG

et deux plans sociaux:

- Plan social CCT Poste: s'applique à La Poste Suisse SA, Poste CH SA, Poste CH Réseau SA, Poste CH Communication SA, PostFinance SA, CarPostal SA
- Plan social CCT IMS SA

Le personnel à temps plein et le personnel occupé à temps partiel bénéficient des mêmes offres d'avantages (p. ex. nombre de jours de vacances). Aucun plan social ne s'applique aux collaboratrices et aux collaborateurs rétribués à l'heure (taux d'occupation de 20% maximum dans le champ d'application de la CCT Poste CH et de 30% maximum chez CarPostal SA), lesquels n'ont par ailleurs pas droit aux avantages sociaux. [\(GRI 401-2\)](#)

Les CCT d'entreprise Poste CH et PostFinance SA ainsi que la CCT faïtière ont été renégociées en 2024. Au rang des principales nouveautés, les nouvelles CCT d'entreprise prévoient notamment, à compter de 2025, un relèvement des suppléments pour le travail en soirée, de nuit, le dimanche et dans le cadre du service de piquet, une augmentation du montant des primes de fidélité et une nouvelle réglementation des jours fériés. Les partenaires sociaux ont par ailleurs convenu qu'à l'avenir, une part de 0,4% de la masse salariale sera réservée à l'adaptation structurelle des salaires, dans le cadre des mesures salariales négociées chaque année. Les nouvelles dispositions négociées permettent de maintenir l'excellent niveau de conditions d'engagement offertes par la Poste et par PostFinance. Les nouvelles conventions collectives de travail sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2025.

Les négociations pour une nouvelle CCT d'entreprise PostLogistics SA ont abouti au printemps 2024. La nouvelle CCT est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2025.

La société Presto Presse-Vertriebs AG et ses partenaires sociaux se sont mis d'accord sur une nouvelle convention collective de travail (CCT) pour la distribution matinale. Elle permet aux membres du personnel de bénéficier d'une augmentation progressive du salaire minimum et d'une plus grande sécurité en ce qui concerne les conditions d'engagement. La nouvelle CCT Presto est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2024.

En 2024, les partenaires sociaux de la Poste ont en outre négocié un nouveau plan social CCT Poste, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2025 et sera valable dans un premier temps jusqu'à fin 2027.

Au cours de l'hiver 2024, les partenaires sociaux ont commencé à négocier une nouvelle CCT d'entreprise CarPostal SA, dont l'entrée en vigueur est prévue le 1^{er} janvier 2026.



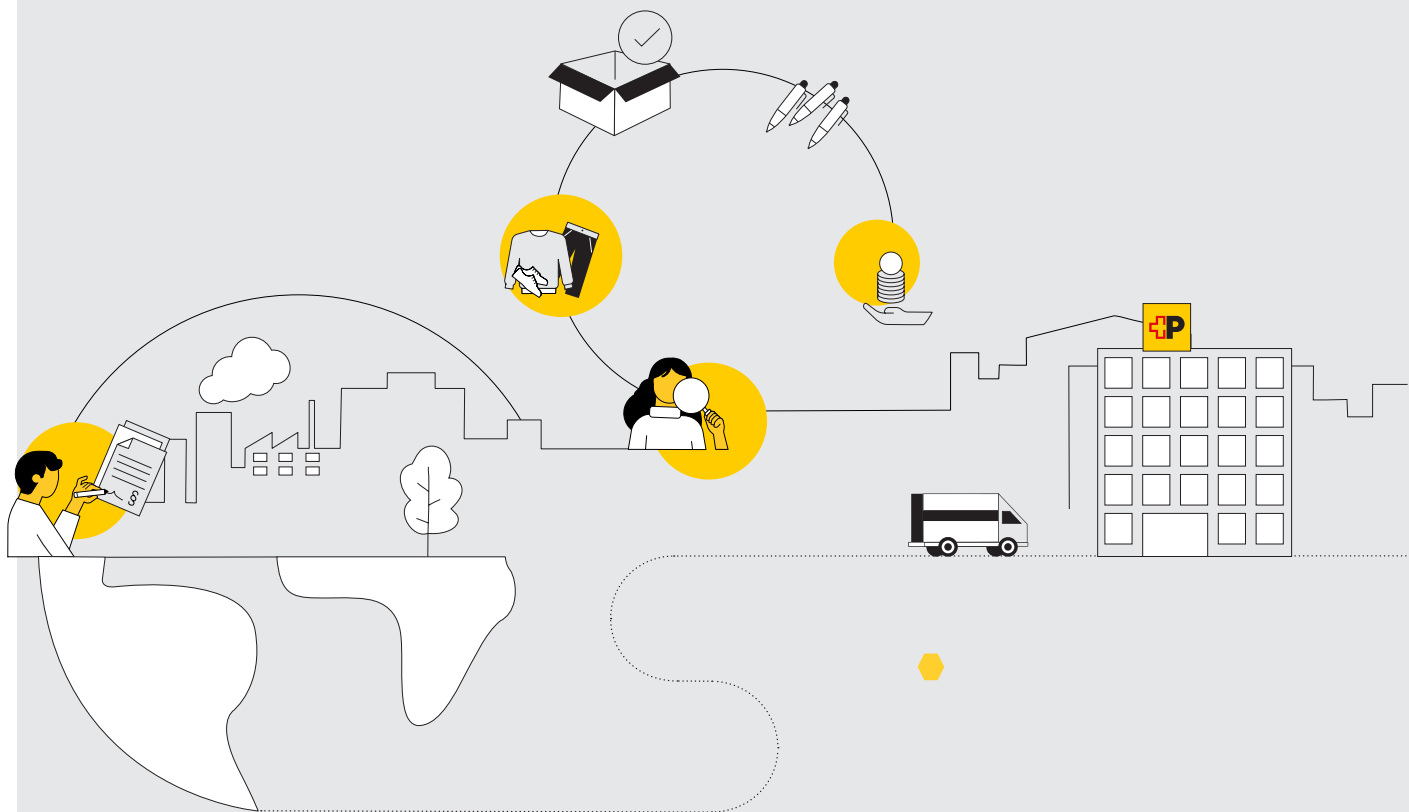
Mesures salariales 2024 pour les membres du personnel

Il est important pour la Poste en tant qu'employeur d'offrir des conditions d'engagement intéressantes et équitables et de favoriser le pouvoir d'achat des collaboratrices et des collaborateurs aux revenus les plus bas. Après négociations, la Poste et les syndicats syndicom et transfair se sont mis d'accord sur les mesures salariales 2024: 1,7% de la masse salariale des ayants droit est allouée à des mesures salariales pour les quelque 28 300 collaboratrices et collaborateurs soumis à la CCT de Poste CH et de PostFinance SA. Le salaire minimum ainsi que les fourchettes salariales ont également été relevés.

Chaîne d'approvisionnement

Achats responsables

70



Avril 2021

Des **critères de durabilité** sont développés pour les **marchés publics**.

Janvier 2022

La nouvelle **ordonnance sur les devoirs de diligence et de transparence** en matière de minerais et de métaux provenant de zones de conflit et en matière de travail des enfants (ODiTr) entre en vigueur.

Septembre 2022

Lancement du **projet «Approvisionnement responsable»**.

Janvier 2021

Le **droit des marchés publics révisé** entre en vigueur: la **durabilité** devient un **critère important**.

Juillet 2021

La **Fair Wear Foundation** décerne pour la septième fois le **titre de «leader»** à la Poste.

Juillet 2022

Mise en place du **centre de compétences «Approvisionnement responsable»**.

Véhicules de livraison, vêtements, papier ou stylos à bille: la Poste achète chaque année des marchandises, des services et des prestations de construction pour une valeur totale de près de 3 milliards de francs. Ses fournisseurs opèrent dans plus de 200 secteurs et 40 pays.

Le «Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable» constitue la base de cette collaboration basée sur le partenariat. En l'acceptant, les fournisseurs s'engagent notamment à respecter les droits de l'homme, à interdire le travail des enfants, à payer des salaires équitables et à protéger l'environnement et le climat tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Code des obligations, art. 964b ainsi qu'art. 964j-l

Ce chapitre traite des sujets suivants, en s'appuyant sur les dispositions de l'art. 964b ainsi que des art. 964j-l CO: questions environnementales, questions sociales ainsi que respect des droits de l'homme, lutte contre la corruption et obligations de diligence dans la chaîne d'approvisionnement.

➔ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Mars 2023

Introduction d'un **système de gestion** permettant de contrôler le respect du **devoir de diligence en matière de droits de l'homme ainsi que des exigences liées à l'environnement** chez les fournisseurs.

Septembre 2023

Extension de la plateforme de signalement PosteCourage aux parties prenantes dans les chaînes d'approvisionnement et à d'autres groupes d'intérêt.

Juin 2024

Sponsoring et participation au premier **«Sustainable Procurement Day»**.

Décembre 2024

La **durabilité est intégrée dans les processus d'achat**.

Mai 2023

Pondération obligatoire des critères de durabilité à hauteur de 15% pour les achats supérieurs à 150 000 francs.

Décembre 2023

Introduction d'un **code de conduite élargi pour les fournisseurs** relatif à l'approvisionnement responsable.

Novembre 2024

Lancement du programme visant à **mesurer la performance en matière de durabilité des fournisseurs**.

Achats responsables

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 204 Approche en matière de gestion des pratiques d'achat 2016
 - GRI 308 Approche managériale concernant l'évaluation environnementale des fournisseurs 2016
 - GRI 308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises
 - GRI 401 Approche managériale concernant l'emploi 2016
 - GRI 407-1 Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril
 - GRI 408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants
 - GRI 414 Approche managériale concernant l'évaluation sociale des fournisseurs 2016
 - GRI 414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux
 - GRI 414-2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises
- Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Les émissions de gaz à effet de serre doivent être réduites de 25% dans les chaînes d'approvisionnement d'ici 2030.

Chaque année, la Poste achète chez ses fournisseurs des marchandises, des services et des prestations de construction dont le montant s'élève à près de 3 milliards de francs. Avec un tel volume d'achats, elle assume une importante responsabilité vis-à-vis des gens et de l'environnement. La Poste s'engage en faveur de chaînes d'approvisionnement équitables et sélectionne des fournisseurs socialement responsables affichant des objectifs clairs en matière de réduction des gaz à effet de serre. Elle poursuit à cet égard un objectif stratégique précis: réduire les émissions de gaz à effet de serre tout au long des chaînes d'approvisionnement de 25% d'ici 2030 et de 90% d'ici 2040 (année de référence 2021).

Gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement

La Poste considère ses fournisseurs comme des partenaires qui contribuent à façonner avec elle un avenir durable. L'acceptation du Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable représente un fondement important de cette collaboration basée sur le partenariat. Ainsi, les fournisseurs s'engagent, entre autres, à respecter les droits de l'homme, à verser des salaires justes, à proscrire le travail des enfants et à protéger l'environnement ainsi que le climat à tous les stades de leurs chaînes d'approvisionnement. (GRI 204, 401) Le code se base sur des normes suisses et internationales telles que les normes de l'OIT pour la protection des travailleurs (GRI 407-1) et les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, qui s'appliquent en Suisse et à l'étranger. Les modalités de paiement sont définies dans les conditions générales et spécifiées dans les contrats avec les fournisseurs. Lorsque la facturation est correcte, le paiement intervient dans le délai de paiement convenu.

La Poste a mis en place un système de gestion basé sur le Guide de l'OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises afin de s'assurer que le Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable est respecté. Dans le cadre du cycle de gestion, la Poste procède chaque année à un examen des risques relatifs aux droits de l'homme et aux questions environnementales. (GRI 414, 308) En 2024, elle a contrôlé 8340 fournisseurs du point de vue des risques éthiques, sociaux et environnementaux par le biais d'une plateforme de notation externe. (GRI 414-1, 308-2)

L'analyse des risques a révélé que les fournisseurs de la Poste opèrent dans plus de 200 secteurs et 40 pays différents. Sur un total de 8340 fournisseurs, 20 sont considérés comme présentant un risque élevé en raison de leur secteur d'activité, de leur localisation et des facteurs de risque liés à l'environnement, aux droits du travail et aux droits de l'homme, à l'éthique et aux achats durables. (GRI 414-2, 308-2) Parmi eux, 14 sont des fournisseurs de vêtements qui sont également contrôlés par la Fair Wear Foundation (FWF). La Poste peut exclure un risque spécifique au secteur les concernant. Les six fournisseurs à haut risque restants, appartenant à d'autres groupes de marchandises, sont progressivement sensibilisés dans le cadre de la gestion fournisseurs de manière à minimiser les risques ensemble.

Les fournisseurs qui, du fait du pays de production de leurs marchandises, présentent un risque potentiel en matière de travail des enfants ont été contrôlés séparément par la Poste, conformément aux directives de l'ordonnance sur les devoirs de diligence et de transparence en matière de minerais

et de métaux provenant de zones de conflit ou à haut risque et en matière de travail des enfants (ODiTr). Ce contrôle n'a mis en évidence aucun soupçon fondé en lien avec le travail des enfants. Soit les entreprises contrôlées ont reçu une notation positive de la part de la plateforme d'évaluation EcoVadis, soit elles fournissent des justificatifs pertinents, soit elles sont actives dans des secteurs dans lesquels le risque de travail des enfants peut être exclu. (GRI 408-1)

Gestion des groupes de marchandises à risque

Les risques potentiels en matière de droits de l'homme se situent souvent en amont de la chaîne d'approvisionnement. Dans le groupe de marchandises à risque que constituent les vêtements, la Poste connaît les entreprises et les sous-traitants qui fabriquent des tenues de travail pour son compte. Tous produisent au sein de l'Union européenne. Grâce à sa collaboration de longue date avec la Fair Wear Foundation, la Poste peut exclure les risques spécifiques au secteur de l'habillement, tels que les rémunérations inéquitables, le travail des enfants, le travail forcé ou l'esclavage.

Dans d'autres groupes de marchandises, p. ex. les accessoires comme les sacs, la Poste a encore des progrès à faire. Son objectif ici est d'augmenter considérablement la transparence en amont de la chaîne d'approvisionnement d'ici 2030 afin de minimiser encore davantage les risques liés à l'environnement et aux droits de l'homme. Il faut s'attendre à ce que le nombre de fournisseurs à haut risque augmente dès que les chaînes d'approvisionnement en amont auront été analysées de manière plus complète.

Critères de durabilité contraignants dans les achats

Depuis 2023, la Poste applique des critères de durabilité contraignants pour les volumes d'achat supérieurs à 150 000 francs et les pondère de minimum 15%. De cette manière, elle prend en compte, outre le prix et la qualité, des aspects environnementaux et sociaux lors de l'adjudication des marchés. Elle sélectionne ainsi des fournisseurs qui poursuivent des objectifs et mettent en œuvre des mesures de réduction des gaz à effet de serre, par le biais d'une notation de leurs performances dans le domaine de la durabilité ou de systèmes de gestion de la santé et de la sécurité certifiés. Le personnel des achats est régulièrement formé aux thèmes de l'approvisionnement durable et du devoir de diligence en matière de droits de l'homme.

Lorsqu'elle sélectionne des fournisseurs, la Poste tient compte d'aspects environnementaux et sociaux.

Plateforme de signalement PosteCourage

Depuis 2023, la plateforme de signalement anonyme d'infractions et d'irrégularités PosteCourage, gérée en externe, est désormais à l'écoute des fournisseurs, des parties prenantes à la chaîne d'approvisionnement et d'autres groupes d'intérêt pour le signalement de soupçons ou la communication d'indications concernant des violations des droits de l'homme ou des atteintes à l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement. La Poste a informé ses fournisseurs de l'existence de cette plateforme et a mis à leur disposition une affiche expliquant le processus de signalement. La possibilité de signaler des observations et des doutes au sujet de la chaîne d'approvisionnement est fermement ancrée dans le Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable. En acceptant ce code, les fournisseurs s'engagent à soutenir du mieux qu'ils peuvent la Poste dans le traitement des signalements et à prendre les mesures qui s'imposent en cas de violations des droits de l'homme. Afin de mieux faire connaître la plateforme, la Poste informe personnellement les fournisseurs appartenant à des groupes de marchandises pour lesquels le personnel est exposé à des risques plus importants. Elle a également ajouté des questions sur la notoriété de la plateforme dans les audits correspondants avec ses fournisseurs.

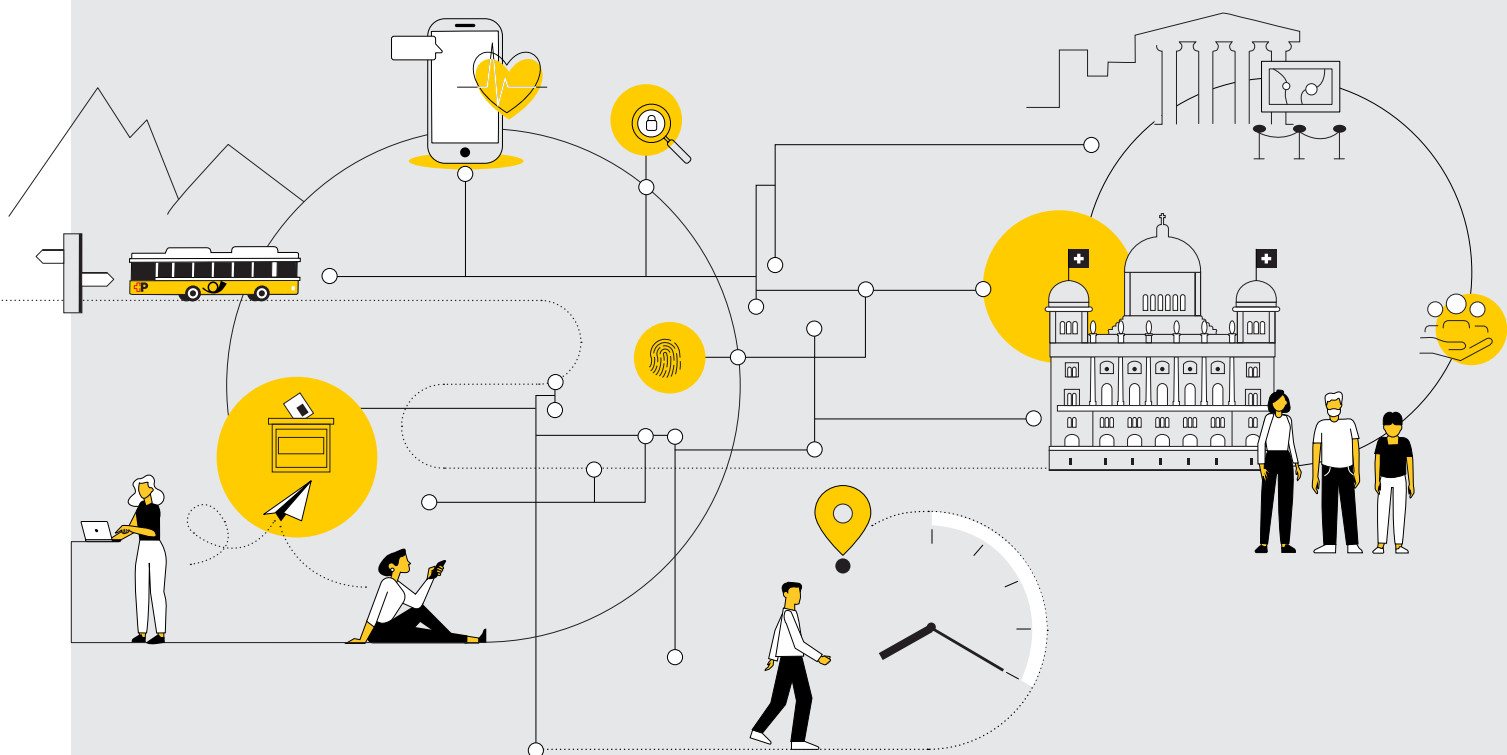


Promotion de solutions circulaires

Le matériel informatique tel que les commutateurs, les serveurs, les ordinateurs ou les moniteurs a un cycle de vie de quatre à cinq ans, à la suite de quoi les appareils doivent en général être remplacés. La Poste achemine le matériel usagé vers des entreprises partenaires certifiées pour le retraiter et le réutiliser. La Poste est convaincue que les solutions circulaires contribuent de manière essentielle à la réalisation de ses objectifs climatiques et énergétiques ambitieux. C'est pourquoi elle collabore activement avec des partenaires dans l'optique de développer des approches qui préservent les ressources et l'environnement. Afin d'ancrer davantage l'économie circulaire dans les processus d'achat, la Poste a défini en 2024 des critères supplémentaires spécifiques aux groupes de marchandises et a mis à disposition du personnel des achats des outils d'aide à leur mise en œuvre.

Valeur ajoutée économique et sociétale

| | |
|--|----|
| Sécurisation de l'indépendance financière | 74 |
| Service public | 76 |
| Engagement au niveau des parties prenantes | 78 |
| Engagement social | 80 |



Janvier 2021

Développement et consolidation de la logistique des colis et **croissance** dans la **logistique des marchandises**.

Juin 2022

Ensemble contre la pauvreté: **partenariat** officiel avec la **Croix-Rouge suisse (CRS)**.

Septembre 2022

Ouverture du réseau: les deux premiers partenaires à s'installer dans les filiales sont des assurances-maladie.

Janvier 2021

La Poste est depuis 2017 **partenaire principal de Suisse Rando** et soutient la randonnée, sport populaire par excellence, à travers différents projets.

Février 2021

Adoption de l'objectif visant la **distribution sans émissions de CO₂** des lettres et des colis d'ici 2030.

Septembre 2022

La Poste ouvre un **site de développement informatique** et s'assure ainsi un savoir-faire en la matière.

Outre la distribution des envois sur l'ensemble du territoire, la Poste assure le trafic des paiements et offre un vaste réseau de points d'accès, tout en garantissant l'accessibilité dans toutes les régions de Suisse. Elle propose les prestations du service universel à des prix qui sont indépendants des distances, contribuant ainsi dans une large mesure à soutenir les régions rurales et à promouvoir l'égalité des conditions de vie en Suisse. La Poste fournit également des prestations de service public dans les transports publics et propose divers services en lien avec l'État, dont le dossier électronique du patient ou le vote électronique, par exemple. La Poste s'engage en faveur d'une société plurielle et solidaire et promeut des projets caritatifs et culturels au-delà des barrières linguistiques, régionales et générationnelles. En tant qu'entreprise détenue par la Confédération et comptant parmi les principaux employeurs de Suisse, la Poste a affaire à un grand nombre de parties prenantes, avec lesquelles elle entretient un dialogue permanent.

Code des obligations, art. 964b

Ce chapitre traite des sujets suivants, en s'appuyant sur les dispositions de l'art. 964b CO: questions sociales.

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Octobre 2023

Pour la septième année consécutive, l'Union postale universelle décerne à la Poste le titre de **meilleure poste du monde**.

Juin 2024

La PostCom, l'autorité de surveillance du marché postal, et l'OFCOM, l'Office fédéral de la communication, attribuent de **très bonnes notes** à la Poste pour l'exécution de son **mandat de service universel**.

Décembre 2024

Depuis **100 ans**, la Poste **encourage la création artistique en Suisse**.

Août 2023

La Poste fête son **175^e anniversaire** avec son personnel et la population.

Décembre 2023

Avec l'action **2 x Noël**, la Poste et ses partenaires viennent depuis plus de 25 ans en aide aux personnes démunies en Suisse.

Octobre 2024

La Poste veut **investir 100 millions de francs dans son réseau de filiales** au cours des quatre prochaines années.

Sécurisation de l'indépendance financière

Global Reporting Initiative (GRI):

GRI 201 Approche managériale concernant la performance économique 2016

GRI 203 Approche managériale concernant les impacts économiques indirects 2016

GRI 203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat

GRI 203-2 Impacts économiques indirects significatifs

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste entend continuer de financer le service public par ses propres moyens.

La stratégie «Poste de demain» a été élaborée dans l'objectif de permettre à la Poste de mener ses activités en toute indépendance financière à long terme. C'est pourquoi celle-ci développe ses offres de manière ciblée sur certains marchés proches de son activité de base, réduisant ainsi sa dépendance vis-à-vis de marchés promus au déclin. [GRI 201](#) Les nouvelles offres s'attachent systématiquement à répondre aux besoins actuels et futurs des personnes en Suisse. En parallèle, la Poste optimise ses coûts et fixe ses prix en tenant compte de l'avenir. Cette ligne de conduite lui permettra ainsi de conserver son importance à long terme et de continuer à fournir un service universel et un service public de qualité en les finançant par ses propres moyens.

Afin de sécuriser durablement son indépendance financière, la Poste poursuit quatre orientations stratégiques:

– **Favoriser la diversification par la croissance**

Le cœur de métier de la Poste s'articule autour de trois secteurs d'activité: la communication et la logistique, le transport de voyageurs et les prestations financières. L'objectif principal est de maintenir l'équilibre du système Poste et non de s'agrandir en tant qu'entreprise. Pour ce faire, la Poste s'attache systématiquement à répondre aux besoins actuels et futurs des personnes en Suisse, et investit là où il existe un potentiel à long terme.

– **Rester compétitive grâce au pricing**

La Poste veille à ce que ses prix soient conformes au marché et couvrent ses coûts. Les adaptations des prix des lettres, des colis et des journaux qui appartiennent au mandat de service universel sont contrôlées par le Surveillant des prix (SPR), garantissant ainsi que les mesures tarifaires sont justifiées et adaptées.

– **Optimiser les coûts par des mesures de gain d'efficacité**

La Poste se doit de garder la maîtrise de ses coûts si elle veut pouvoir investir dans son développement à long terme. Grâce à une utilisation optimale des ressources et à une organisation efficiente des processus, la Poste assure sa compétitivité et fournit un service universel efficace. Dans cette optique, elle met en place des infrastructures performantes et des processus de distribution et de tri efficaces.

– **Rester pertinente grâce au développement de son cœur de métier**

La Poste conserve sa pertinence en développant et en transformant son activité de base. Les prestations de service public proposées doivent répondre aux attentes et aux besoins de la population suisse, de sorte que les produits et les prestations soient utilisés au quotidien. Pour ce faire, la Poste conçoit des produits, des prestations ainsi que des points de contact adaptés à la clientèle et relie le monde physique au monde numérique.

Seule une évolution durable de l'activité permettra à la Poste de sécuriser son indépendance financière et d'assurer la stabilité du système Poste à long terme malgré l'évolution de la demande. Cela nécessite des investissements ciblés dans des modèles commerciaux (p. ex. par le biais de participations dans des sociétés), des infrastructures, des prestations et des connaissances tournés vers l'avenir. Les fonds disponibles pour les investissements découlent des directives stratégiques du propriétaire en matière d'endettement net, si bien que la Poste se doit de prendre des décisions d'investissement optimales avec des moyens limités. La Poste mesure le respect ou la réalisation de ses objectifs au travers de l'EBIT, auquel s'ajoute le résultat des sociétés associées, et de la valeur ajoutée créée par l'entreprise.

Sécurisation de l'indépendance financière

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|--------------------|-------|-------|-------|
| Bénéfice consolidé | 201-1 | En millions de CHF | 358 | 323 | 401 |
| Valeur ajoutée de l'entreprise | 201-1 | En millions de CHF | –96 | –215 | –202 |
| Degré d'autofinancement des investissements | 201-1 | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

➕ Plus de chiffres clés à partir de la page 81

Pour en savoir plus sur l'évolution de l'activité, voir le rapport financier ➔ à partir de la page 32.

Le modèle de réussite Poste

La Poste doit trouver un équilibre entre les prestations du service universel et son indépendance financière.

Le modèle de réussite de la Poste repose sur l'équilibre entre la fourniture de prestations dans le cadre du service universel et du service public et leur financement en toute indépendance financière. Le propriétaire souscrit à ce modèle au travers des objectifs stratégiques du Conseil fédéral. La stratégie «Poste de demain», qui se base sur les objectifs stratégiques du Conseil fédéral, sur la raison d'être et sur la vision de la Poste, entend continuer de garantir cet équilibre à l'avenir.

L'indépendance financière est un élément clé de la gouvernance d'entreprise pratiquée par la Confédération. Les dépenses et prestations publiques viables sur le marché doivent être externalisées, fournies en grande partie dans un contexte concurrentiel et contre paiement d'un prix de marché. L'indépendance financière de la Poste est un modèle de réussite qui garantit à la population suisse un service universel postal unique au monde, se développant sur le marché et dont la totalité du financement est assuré sans recourir à l'argent des contribuables. (GRI 203) Ce modèle de réussite ne va pas de soi, il convient de veiller régulièrement à son équilibre à l'aide de quatre piliers:

- Afin de garantir la capacité financière du service universel et du service public, la Poste développe ses prestations et ses infrastructures en tenant compte de la demande, et agit en tant qu'entreprise sur le marché. (GRI 203-1)
- Afin de garantir la pertinence du service universel, le législateur fait évoluer les prescriptions et veille à ce que toutes les personnes en Suisse puissent participer à la vie sociale et économique, y compris dans le monde numérique. (GRI 203-2)
- Dans le même temps, le législateur veille à ce que les exigences légales imposées à la Poste en matière de service universel évoluent en fonction de la demande et restent ainsi financièrement supportables pour la Poste.
- Afin de préserver l'environnement, le climat et le personnel, la Poste développe des normes sectorielles qui permettent de régir les conditions de travail pour éviter que la concurrence ne se fasse sur le dos de celles et ceux qui ont besoin de protection.

Service public

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 202 Approche managériale concernant la présence sur le marché 2016
 - GRI 202-2 Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale
 - GRI 203 Approche managériale concernant les impacts économiques indirects 2016
 - GRI 203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat
 - GRI 203-2 Impacts économiques indirects significatifs
- Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

Valeur ajoutée pour la Suisse

Grâce à sa structure décentralisée ainsi qu'à la qualité et à la fiabilité élevées de ses prestations, la Poste crée une valeur ajoutée unique pour la Suisse et pour son économie. Forte de ses 5003 points d'accès, elle exploite un réseau dense. Dans les régions périphériques, elle garantit non seulement l'accès au courrier et aux services de paiement, mais également la connexion aux transports publics. CarPostal gère un service de transport régional de voyageurs dans 23 cantons sur 26. Sur 1971 communes, 477 (soit plus de 24%) sont reliées au réseau suisse de transports publics uniquement par CarPostal. GRI 202 La Poste entend être le moteur d'une Suisse numérique et connectée. Les solutions numériques comprennent par exemple l'application ePost – la boîte aux lettres numérique de la Poste – ou encore le dossier électronique du patient (voir chapitre Transformation numérique et innovation → page 43). GRI 203-1

La Poste est un employeur important dans les régions rurales.

Dans l'ensemble du pays et en particulier dans les zones rurales, la Poste est un employeur important: sur ses quelque 45 000 collaboratrices et collaborateurs, près de 16 000 exercent leur activité dans des zones rurales ou des régions de montagne. GRI 202-2 Les collaboratrices et les collaborateurs de la Poste travaillent à son service dans l'ensemble des régions linguistiques, dans tous les cantons et dans 802 communes. GRI 203-2



La Poste a fêté ses 175 ans

L'année 2024 a été une année anniversaire: en effet, depuis 175 ans, la Poste relie la population, les entreprises et les organisations en Suisse et avec l'étranger. À l'occasion de ce jubilé, la Poste a organisé de nombreux événements afin de célébrer son histoire en constante évolution et de susciter l'adhésion du public pour son avenir. Des visites guidées spéciales ainsi que des journées destinées aux familles ont notamment été organisées au Musée de la communication de Berne, de même que des journées portes ouvertes dans les filiales et au centre de cryptographie. La Poste a également proposé des jeux de piste sur huit sites répartis dans toute la Suisse. Le 3 juillet 2024, la chaîne de radio et de télévision suisse alémanique SRF a diffusé une émission spéciale en live consacrée à la Poste.

Dans le même temps, les trois centres colis nationaux de Härkingen (SO), de Daillens (VD) et de Frauenfeld (TG) ont célébré leurs 25 ans d'existence. Dans chacun des trois centres, la Poste a organisé des visites guidées spéciales, qui ont offert un aperçu de la logistique postale d'hier, d'aujourd'hui et de demain.

Pour en savoir plus sur le jubilé:

- post.ch/fr/notre-profil/portrait/175-ans-de-la-poste
- 175 ans – La Poste, moteur d'une Suisse moderne (PDF)

Mandat de service universel

La Poste verse chaque année des dividendes à la Confédération.

Si la Poste crée de la valeur ajoutée pour la Suisse, c'est notamment en raison de son mandat de fourniture du service universel en matière de services postaux et de services de paiement. Elle finance ce mandat en toute indépendance financière, c'est-à-dire sans aucune aide financière de l'État. Bien au contraire: malgré la charge financière que représente le service universel, la Poste a versé 1,25 milliard de francs de dividendes à la Confédération au cours des dix dernières années. GRI 203

Les prescriptions légales imposent à la Poste de distribuer quotidiennement des lettres, même aux endroits où cela ne serait pas rentable pour la concurrence privée. En outre, toutes les prestations du service universel postal doivent être proposées à des prix qui sont indépendants des distances: le prix d'un envoi de Zurich à Bâle est le même qu'entre Poschiavo et Porrentruy, bien que, dans le

second cas, les coûts soient nettement plus élevés pour la Poste. Il s'agit d'une contribution essentielle au soutien des régions rurales et à la promotion de l'égalité des conditions de vie, favorisant le développement régional et la cohésion de la Suisse.

Les prestations du service universel doivent remplir certains standards de qualité. Ainsi, les services postaux et les services de paiement doivent-ils par exemple satisfaire à des critères d'accessibilité spécifiques. En outre, les lettres, les colis et les journaux doivent répondre à un certain nombre de critères en termes de ponctualité. La qualité du service universel est réglementée par la législation postale et soumise à la surveillance de la Confédération (OFCOM et PostCom). Les directives de qualité sont strictes en comparaison internationale. Pour autant, la Poste les respecte chaque année, voire les dépasse parfois.

Service public

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---------------|--------|-------|-------|-------|
| Points d'accès pour la clientèle | | Nombre | 4 968 | 4 963 | 5 003 |
| Accessibles en 20 min à pied ou en TP ¹ | | | | | |
| Services postaux | | % | 97,2 | 96,7 | 96,7 |
| Trafic des paiements | | % | 99,3 | 98,1 | 98,1 |
| Qualité de distribution | | | | | |
| Lettres du Courrier A ^{2,3} | | % | 97,2 | 97,3 | 97,4 |
| Colis Economy ^{2,3} | | % | 96,9 | 99,6 | 99,6 |

1 Part de la population résidente permanente

2 Part des envois distribués en temps et en heure

3 Les valeurs de 2022 ont été collectées selon l'ancienne méthode valable jusqu'en 2022 et ne sont donc pas comparables aux valeurs de 2023 et de 2024.

+ Plus de chiffres clés à partir de la page 81



Premiers pas vers un service universel en phase avec son temps: Le Conseil fédéral soumet des propositions d'adaptation à partir de 2026

Le mandat de service universel définit quelles offres la Poste doit au minimum fournir et dans quelle qualité. Il est juridiquement contraignant et constitue le fondement de l'offre de prestations de la Poste. La demande concernant les prestations du service universel a fortement évolué et continue d'évoluer. La question de savoir quel service universel sera judicieux pour la Suisse dans le domaine postal au cours des prochaines décennies est donc plus que jamais d'actualité.

Le Conseil fédéral a soumis les propositions suivantes en vue d'adapter le mandat de service universel à partir de 2026:

- Ajout d'une offre de courrier numérique à la lettre physique
- Harmonisation des délais de distribution: 90% des lettres et des colis devront être distribués en temps et en heure
- Distribution des lettres et des colis dans toutes les zones habitées à l'année (actuellement, à toutes les maisons habitées à l'année)
- Accès aux prestations électroniques du trafic des paiements

La Poste voit globalement d'un bon œil les adaptations du mandat de service universel proposées par le Conseil fédéral. Elles constituent une première étape importante vers un mandat pour la Poste tourné vers l'avenir. Celui-ci devrait en outre être défini à l'occasion d'une révision prochaine de la loi.

Engagement au niveau des parties prenantes

Global Reporting Initiative (GRI):

- GRI 2-28 Adhésions à des associations
- GRI 2-29 Approche de l'implication des parties prenantes
- GRI 415 Approche managériale concernant l'influence politique 2016
- GRI 415-1 Contributions politiques

→ Voir également Indice de la Global Reporting Initiative, page 97

La Poste entretient un dialogue permanent avec ses parties prenantes.

Il est du devoir de toute entreprise engagée au service du développement durable d'impliquer l'ensemble des parties prenantes. Appartenant au domaine public, chargée du mandat de service universel et comptant parmi les principaux employeurs de Suisse, la Poste a affaire à un grand nombre de parties prenantes. Pour mieux répondre à leurs attentes, elle entretient avec elles un dialogue permanent: (GRI 2-29)

– Personnel et représentations du personnel

Pour entretenir le dialogue avec ses collaboratrices et ses collaborateurs, la Poste réalise chaque année un sondage du personnel, lequel est aussi convié deux fois par an à des entretiens de soutien avec les responsables de conduite. Dans le cadre du partenariat social, des discussions annuelles sont organisées afin de trouver un terrain d'entente entre les intérêts du personnel et ceux de la Poste. La Poste veille à offrir un bon équilibre entre famille, travail et loisirs, ainsi que des conditions d'engagement modernes (voir chapitre Dialogue avec le personnel et les représentations du personnel → page 64). Les plateformes internes sont aussi un moyen pour la Poste de rester en contact avec le personnel (voir chapitre Santé, sécurité et bien-être du personnel → page 55).

– Clientèle commerciale et privée

La Poste entretient un contact quotidien avec sa clientèle par le biais du Contact Center et de son réseau de filiales, mais aussi grâce au contact direct assuré par le personnel de distribution des lettres et des colis ainsi que par les conductrices et les conducteurs de cars postaux. Afin de recueillir systématiquement les expériences des clientes et des clients, une mesure de la satisfaction de la clientèle est effectuée une fois par an auprès de la clientèle commerciale et privée, et une analyse d'image et de réputation est réalisée une fois par trimestre auprès de la population. L'objectif est d'adapter de manière proactive l'offre de prestations de l'ensemble du groupe aux besoins des clientes et des clients (voir chapitre Approche centrée client et pertinence pour la clientèle → page 40).

– Fournisseurs

La Poste entretient des relations de partenariat avec ses fournisseurs. L'acceptation du Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable constitue une base importante à cet égard. Ce faisant, les entreprises s'engagent notamment à respecter les droits de l'homme, à proscrire le travail des enfants et à protéger l'environnement ainsi que le climat à tous les stades de leurs chaînes d'approvisionnement. Les infractions au code de conduite des fournisseurs le long de la chaîne d'approvisionnement de la Poste peuvent être signalées de manière anonyme à la plateforme PosteCourage. L'objectif est de travailler avec les fournisseurs afin de rendre la chaîne d'approvisionnement plus équitable et plus durable (voir chapitre Achats responsables → page 70).

– Société

La Poste remplit son mandat de service universel en matière de services postaux et de services de paiement en toute indépendance financière et la qualité de ses prestations est évaluée chaque année par PostCom et l'OFCOM. En assurant le service public, la Poste apporte une contribution supplémentaire au bon fonctionnement de la société suisse (voir chapitre Service public → page 76). Elle soutient également des initiatives nationales et locales visant à promouvoir la cohésion au-delà des barrières linguistiques et générationnelles (voir chapitre Engagement social → page 78).

– Propriétaire

Au sein de l'Administration fédérale, les tâches du propriétaire sont assumées par le Secrétariat général du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC), en collaboration avec l'Administration fédérale des finances (AFF). Conformément aux objectifs stratégiques fixés par le Conseil fédéral à la Poste, des représentantes et des représentants du propriétaire (DETEC et AFF) et les membres de la Direction du groupe se réunissent une fois par trimestre pour discuter des principaux dossiers. Par ailleurs, la Poste échange en permanence avec la Confédération au sujet de la qualité et du développement du service universel (voir chapitre Mandat légal dans le rapport financier à la → page 22).

Chaque année, le propriétaire reçoit de la Poste le rapport sur la réalisation des objectifs stratégiques (voir chapitre Objectifs stratégiques du Conseil fédéral dans le rapport financier → page 23) ainsi que le rapport de gestion pour approbation. Lors de l'Assemblée générale du 30 avril 2024, la Confédération, en sa qualité d'actionnaire unique de la Poste, a approuvé toutes les propositions du Conseil d'administration. Elle a également accordé aux membres du Conseil d'administration la décharge complète pour l'exercice 2023. Comme lors de l'exercice précédent, le dividende issu du bénéfice disponible versé par la Poste à la Confédération s'élève à 50 millions de francs pour 2023.

– Autorités de surveillance et de régulation

La Poste et les sociétés du groupe sont placées sous la surveillance de l'autorité compétente pour leurs secteurs respectifs. La Commission fédérale de la Poste (PostCom) surveille le marché postal et le service universel dans le domaine des services postaux. L'Office fédéral de la communication (OFCOM) est lui responsable de la surveillance du service universel dans le domaine des services de paiement et de l'aide à la presse. PostFinance est surveillée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA). La surveillance de CarPostal en tant qu'entreprise de transport concessionnaire est assurée par l'Office fédéral des transports (OFT). Des échanges périodiques ont lieu avec la PostCom, l'OFCOM et l'OFT, et une réunion au sommet est organisée une fois par an. En plus des autorités de régulation spécifiques, la Poste est, à l'instar d'autres acteurs du marché, surveillée par la Commission de la concurrence (COMCO) et par le Surveillant des prix.

– Politique

En leur qualité de législateurs, les responsables politiques nationaux s'intéressent régulièrement à la Poste et aux thématiques qui lui sont propres. Par le biais d'interventions politiques, des membres du Conseil national et du Conseil des États ainsi que de commissions ou de groupes exercent une influence active sur les conditions-cadres. À l'échelon cantonal aussi, la Poste entretient le dialogue politique: une fois par an, elle rencontre les directions cantonales de l'économie publique pour examiner avec elles divers thèmes, notamment le développement du réseau de filiales ou d'autres aspects du service postal, mais aussi les prestations et son rôle d'employeur, ainsi que des dossiers stratégiques. Enfin, dans le cadre du développement du réseau, elle est également en contact avec les autorités locales, recherchant le dialogue avec les communes concernées par des transformations.

Avec chacune des parties prenantes des pouvoirs publics décrites ci-dessus, la Poste échange régulièrement sur des sujets tels que le service public, la Poste dans l'univers numérique, la logistique et la distribution ou encore la mobilité de demain. Son travail politique repose sur une information transparente, mais également sur sa neutralité vis-à-vis des partis politiques. (GRI 415)

La Poste ne cautionne ni ne soutient aucune campagne ou parti politique. (GRI 415-1) Dans les cas où elle est directement concernée, elle communique sa position et diffuse des informations. Les prises de position de la Poste sont disponibles à l'adresse

→ poste.ch/notre-profil/portrait/poste-et-politique.

– Associations industrielles

Les conditions-cadres du secteur postal européen et mondial ont elles aussi un impact sur les activités commerciales de la Poste. Active sur la scène internationale, celle-ci s'engage au sein des organisations postales internationales, notamment au sein de l'Union postale universelle (Universal Postal Union) sous l'égide de l'OFCOM, de PostEurop, l'association des entreprises postales européennes, et de l'International Post Corporation (IPC). En siégeant dans ces instances, la Poste influence également les prescriptions politico-réglementaires en matière de durabilité.

La Poste entretient d'autres contacts ponctuels avec des associations et des organisations nationales, telles que l'Union des villes suisses, l'Association des communes suisses et la Fondation pour la protection des consommateurs, ainsi qu'avec des entreprises liées à la Confédération. (GRI 2-28)

La Poste s'engage au service de l'économie et de la société suisses.

Engagement social

La Poste assume sa responsabilité sociale et met son savoir au service de diverses causes nationales et locales. Les engagements en matière de sponsoring se font systématiquement sur la base de critères définis. Ils doivent en outre être en adéquation avec les valeurs de la Poste, ne pas nuire à la santé et à l'environnement et ne pas avoir d'orientation politique (plus d'informations dans le Rapport financier, chapitre Marques → page 16).

Engagements pour la Suisse

La Poste soutient des projets culturels et des programmes de loisirs visant à favoriser la cohésion au-delà des barrières linguistiques, régionales et générationnelles. De plus, elle collectionne des œuvres et encourage la création artistique. La Poste a conclu des partenariats durables pour les engagements suivants:

- **Suisse Rando**: depuis 2017, la Poste est partenaire principal de Suisse Rando et soutient le sport populaire le plus apprécié du pays (→ poste.ch/randonner).
- **Musée de la communication**: le Musée de la communication est le seul musée en Suisse consacré à la communication et à son histoire. La Poste en est le partenaire fondateur. Plus d'informations dans le rapport annuel → page 87.
- **Partenariat officiel avec la Croix-Rouge suisse** (CRS): l'accent est mis sur l'action 2 x Noël, que la Poste soutient depuis plus de 25 ans. En 2024, elle a récolté 57 600 colis pour les personnes démunies en Suisse. Quelque 104 collaboratrices et collaborateurs volontaires ont aidé au tri de la marchandise.
- **Locarno Film Festival**: depuis plus de 20 ans, la Poste est sponsor du Locarno Film Festival. CarPostal propose un service de navettes gratuit pendant toute la durée du festival (→ poste.ch/locarno-festival).
- **Engagement en faveur de l'art**: depuis 1924, la Poste s'engage en faveur de la création artistique suisse. Sa collection d'œuvres d'art compte près de 470 pièces.
- **Hockey sur glace suisse**: PostFinance soutient les deux principales ligues suisses de hockey sur glace, la Women's League et la National League, et encourage plus spécialement la relève du hockey sur glace.
- **Éditions scolaires Poste**: les Éditions scolaires Poste constituent une offre gratuite destinée au corps enseignant dont l'objectif est de transmettre aux élèves des écoles obligatoires, professionnelles et secondaires des connaissances sur des thèmes en lien avec la Poste de manière ludique à l'aide de matériel didactique de qualité.

Grâce à l'offre gratuite MoneyFit, PostFinance soutient les écoles, les entreprises et les familles dans le cadre de l'éducation financière des enfants et des jeunes.

Sponsoring économique

Grâce aux partenariats qu'elle noue, la Poste favorise les échanges avec les entreprises et les accompagne dans leur parcours de transformation numérique.

- En tant que partenaire de SEF.NextGen, la Poste encourage, conjointement avec d'autres entreprises, l'esprit d'entreprise de la jeune génération. En 2024, 20 jeunes se sont penchés sur une question relative aux prestations numériques de la Poste.
- La Poste soutient le Green Business Award, le prix suisse du développement durable. Il vient récompenser des entreprises suisses qui allient innovations écologiques et succès économique.

Chiffres clés

En guise d'aide, un glossaire est mis à disposition. Définissant les termes principaux, il favorise une meilleure compréhension commune. Les définitions sont le reflet des points de vue actuels et sont affinées au fur à mesure des développements éventuels.

→ [Glossaire du Rapport de durabilité 2024 \(PDF\)](#)

Gouvernance

Gouvernance d'entreprise

| Gouvernance d'entreprise | | | | | |
|---|---------------|---------------------------------|----------|----------|----------|
| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
| Conseil d'administration | | Personnes | 9 | 9 | 9 |
| Membres exécutifs | | Personnes | 0 | 0 | 0 |
| Membres non exécutifs | | Personnes | 9 | 9 | 9 |
| Part de membres indépendants | | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Représentation du personnel | | Personnes | 2 | 2 | 2 |
| Répartition des sexes | | | | | |
| Femmes | 405-1 | % | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| Hommes | 405-1 | % | 56,6 | 55,6 | 55,6 |
| Âge | | | | | |
| moins de 30 ans | 405-1 | Personnes | 0 | 0 | 0 |
| entre 30 et 49 ans | 405-1 | Personnes | 2 | 1 | 1 |
| 50 ans et plus | 405-1 | Personnes | 7 | 8 | 8 |
| Nationalité | | | | | |
| Suisse | 202-2 | Personnes | 8 | 7 | 7 |
| UE | 202-2 | Personnes | 1 | 2 | 2 |
| Direction du groupe | | Personnes | 8 | 8 | 8 |
| Répartition des sexes | | | | | |
| Femmes | 405-1 | % | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Hommes | 405-1 | % | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| Âge | | | | | |
| moins de 30 ans | 405-1 | Personnes | 0 | 0 | 0 |
| entre 30 et 49 ans | 405-1 | Personnes | 1 | 1 | 1 |
| 50 ans et plus | 405-1 | Personnes | 7 | 7 | 7 |
| Nationalité | | | | | |
| Suisse | 202-2 | Personnes | 7 | 7 | 7 |
| UE | 202-2 | Personnes | 1 | 1 | 2 |
| Rémunération variable de la Direction du groupe¹ | | | | | |
| Rémunération variable en fonction de objectifs et/ou d'impacts liés à la durabilité | 2-19 | Part de l'indemnité totale en % | 15,78 | 15,18 | 15,01 |

¹ Voir le Rapport financier 2024, p. 77 ss.

Éthique d'entreprise, intégrité et compliance

Protection des données¹

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|--------|------|-------|-------|
| Signalements aux personnes concernées ou à l'autorité de surveillance (PF PDT) ² | | Nombre | 1 | 1 | 2 |
| Demandes reçues concernant la protection des données | | Nombre | 195 | 245 | 211 |
| Demandes d'informations | | Nombre | 48 | 64 | 58 |
| Demandes de blocage et de suppression ³ | | Nombre | 147 | 181 | 153 |
| Demandes de blocage | | Nombre | N/A | N/A | 119 |
| Demandes de suppression | | Nombre | N/A | N/A | 34 |
| Formations menées dans le cadre de la protection des données | | Nombre | N/A | 6 444 | 1 666 |
| Taux de réalisation | | % | N/A | 99,2 | 91,8 |

¹ Sans PostFinance

² Les valeurs de 2021 et de 2022 ne comprennent que les signalements à l'autorité de surveillance PF PDT.

³ En 2021 et 2022, les demandes de blocage et de suppression n'ont pas fait l'objet d'une saisie séparée.

Environnement

Climat

Climat

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 à 3)¹ | 305 | tonne de CO₂ éq | 2 205 839 | 2 101 486 | 1 770 968 |
| Émissions scope 1 | 305-1 | tonne de CO ₂ éq | 245 924 | 239 907 | 238 377 |
| Émissions scope 2 | 305-2 | tonne de CO ₂ éq | 2 901 | 2 143 | 1 740 |
| selon le site | 305-2 | tonne de CO ₂ éq | 16 298 | 16 078 | 4 053 |
| selon le marché ² | 305-2 | tonne de CO ₂ éq | 2 901 | 2 143 | 1 740 |
| Émissions scopes 1 et 2 | 305-2 | tonne de CO ₂ éq | 248 825 | 242 051 | 240 117 |
| Transport de voyageurs (CarPostal) | 305-1 | tonne de CO ₂ éq | 134 961 | 136 426 | 138 713 |
| Transport de marchandises propres camions | 305-1 | tonne de CO ₂ éq | 57 237 | 51 398 | 48 823 |
| Transport de marchandises propres véhicules jusqu'à 3,5 t | 305-1 | tonne de CO ₂ éq | 21 063 | 19 677 | 19 290 |
| Production de chaleur | 305-1 | tonne de CO ₂ éq | 12 987 | 12 296 | 11 420 |
| Leasing de véhicules à des tiers | 305-1 | tonne de CO ₂ éq | 17 271 | 17 793 | 18 051 |
| Autre ³ | 305-1 | tonne de CO ₂ éq | 5 306 | 4 461 | 3 819 |
| Émissions scope 3 | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 1 957 013 | 1 859 435 | 1 530 851 |
| Achats de biens et de services (scope 3.1) ⁴ | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 128 213 | 112 937 | 119 080 |
| Biens immobilisés (scope 3.2) ⁴ | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 77 018 | 88 763 | 77 494 |
| Activités liées aux combustibles et à l'énergie (scope 3.3) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 58 790 | 57 482 | 57 823 |
| Transport de marchandises amont et distribution (scope 3.4) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 210 891 | 213 356 | 195 150 |
| Déchets générés (scope 3.5) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 274 | 252 | 35 |
| Déplacements professionnels (scope 3.6) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 200 | 206 | 482 |
| Déplacements domicile-travail (scope 3.7) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 35 861 | 34 689 | 34 295 |
| Actifs en leasing amont (scope 3.8) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 12 868 | 11 225 | 11 558 |
| Utilisation des produits vendus (scope 3.11) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 28 388 | 24 118 | 23 197 |
| Fin de vie des produits vendus (scope 3.12) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 1 | 1 | 9 |
| Actifs en leasing aval (scope 3.13) | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 14 864 | 15 700 | 13 445 |
| Investissements (scope 3.15) ⁵ | 305-3 | tonne de CO ₂ éq | 1 389 646 | 1 300 705 | 998 283 |

Suite à la page suivante

| Climat | | | | | |
|--|---------------|---|---------|----------------------|---------|
| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
| Émissions de gaz à effet de serre compensées | | | | | |
| Compensations CO ₂ | 305-1 | tonnes de CO ₂ éq | 210 724 | 233 609 ⁶ | 276 255 |
| Réductions d'émissions vendues (Fondation pour la protection du climat et la compensation de CO ₂ Klik) | 305-1 | tonnes de CO ₂ éq | 41 | 912 | 1 437 |
| Intensité des émissions de gaz à effet de serre des produits d'exploitation | | | | | |
| Intensité carbone rapportée aux | | | | | |
| Émissions scope 1 | 305-4 | tonnes de CO ₂ éq/ en millions de CHF | 35,9 | 33,0 | 31,3 |
| Émissions scope 2 | 305-4 | tonnes de CO ₂ éq/ en millions de CHF | 0,4 | 0,3 | 0,2 |
| Émissions scope 3 | 305-4 | tonnes de CO ₂ éq/ en millions de CHF | 285,3 | 255,5 | 200,7 |
| Intensité des émissions de gaz à effet de serre des produits d'exploitation | | | | | |
| Coûts supplémentaires | | En millions de CHF | 9 | 85 | 33 |

- 1 Émissions saisies après coup: en cas d'acquisitions/de ventes, les émissions des sociétés acquises/vendues sont calculées rétroactivement pour les années précédant la transaction. Ces quantités d'émissions sont ajoutées (acquisitions) aux années correspondantes ou en sont déduites (ventes) a posteriori.
- 2 En 2024, une mise à jour des facteurs d'électricité selon le site a eu lieu, ce qui explique en partie la diminution.
- 3 Sont incluses les émissions de tous les véhicules d'entreprise ainsi que celles liées à la consommation de fluides frigorigènes dans les bus et à la consommation d'électricité et de fluides frigorigènes dans les bâtiments.
- 4 Les émissions des biens et services achetés ont été calculées au moyen de facteurs d'émission par groupe de produits (données secondaires, couverture à env. 90%). Voir chapitre Méthodologie pour plus d'informations.
- 5 Les valeurs d'émissions mentionnées ici se rapportent exclusivement aux obligations d'entreprise du portefeuille de placements pour compte propre avec des données enregistrées, ce qui correspond à 89,0% des obligations d'entreprise et à 44,2% de l'ensemble du portefeuille de placements pour compte propre. Seules ont été prises en compte les émissions des scopes 1 et 2 de tous les principaux gaz à effet de serre des contreparties dans lesquelles des investissements ont été réalisés. Voir chapitre Méthodologie pour plus d'informations.
- 6 Adaptation du volume de compensation Avec l'acquisition de la société Portmann Gestion SAS (à partir du 1.10.2023), la Poste compense les émissions de gaz à effet de serre générées. En 2023, 64 698 tonnes d'émissions de CO₂ ont été compensées en trop pour la période de janvier à septembre. La quantité a été déduite en 2023 et reportée sur l'année 2024.

| Émissions de gaz à effet de serre – allocation des produits d'exploitation | | | | | |
|--|---------------|--------------------|-------|-------|-------|
| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
| Produits d'exploitation pour le calcul de l'intensité des émissions de gaz à effet de serre | | | | | |
| Produits d'exploitations utilisés pour le calcul | | En millions de CHF | 6859 | 7279 | 7 626 |
| Produits d'exploitation non utilisés pour le calcul | | En millions de CHF | 0 | 0 | 0 |
| Produits d'exploitation par secteur économique pertinent | | | | | |
| Transport | | En millions de CHF | 5 840 | 5 743 | 6 059 |
| Logiciels et prestations informatiques | | En millions de CHF | 73 | 157 | 206 |
| Secteur bancaire | | En millions de CHF | 1 566 | 1 961 | 1 897 |
| Immobilier et services | | En millions de CHF | 936 | 972 | 1 018 |
| Produits d'exploitation issus de la vente de combustibles fossiles à des tiers | | | | | |
| Gaz naturel | | En millions de CHF | 0,1 | 0,1 | 0,1 |
| Diesel | | En millions de CHF | 20,6 | 16,4 | 15,4 |

Énergie¹

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 ¹ | 2023 | 2024 |
|--|---------------|--------------|-------------------|--------------|------------------|
| Consommation énergétique au sein de l'organisation | 302-1 | GWh | 1 089 | 1 063 | 1 055 |
| provenant de sources d'énergies renouvelables | 302-1 | % | 16 | 17 | 17 |
| Consommation de combustible | 302-1 | GWh | 87 | 83 | 79 |
| provenant de sources d'énergies renouvelables | 302-1 | % | 38 | 39 | 39 |
| Consommation de carburant | 302-1 | GWh | 869 | 850 | 846 |
| provenant de sources d'énergies renouvelables | 302-1 | % | 1 | 2 | 2 |
| Consommation d'électricité | 302-1 | GWh | 132 | 130 | 131 |
| provenant de sources d'énergies renouvelables ² | 302-1 | % | 98 | 100 | 100 |
| Type d'utilisation | | | | | |
| Chauffage | 302-1 | GWh | 4 | 4 | 4 |
| Mobilité électrique | 302-1 | GWh | 6 | 9 | 14 |
| Bâtiments /Appareils /Tri | 302-1 | GWh | 122 | 117 | 113 |
| Consommation énergétique en dehors de l'organisation | 302-2 | GWh | 1 008 | 993 | 944 |
| Consommation énergétique au sein et en dehors de l'organisation | 302-2 | GWh | 2 096 | 2 056 | 2 000 |
| Production énergétique | | | | | |
| Énergie solaire issue de la propre production | | GWh | 9,5 | 8,0 | 7,5 ³ |
| Part de la propre production dans la consommation d'électricité | | % | 7,2 | 6,2 | 5,7 |
| Puissance installée des propres installations photovoltaïques | | MWp | 10,8 | 11,0 | 12,7 |
| Intensité énergétique des produits d'exploitation | | | | | |
| Rapportée à la consommation d'énergie | | | | | |
| au sein de l'organisation | 302-3 | MWh/mio. CHF | 159 | 146 | 138 |
| au sein et en dehors de l'organisation | 302-3 | MWh/mio. CHF | 306 | 282 | 262 |

- 1 En cas d'acquisitions/de ventes, la consommation énergétique des sociétés acquises/vendues est calculée rétroactivement pour les années précédant la transaction. La consommation énergétique est ajoutée (acquisitions) aux années correspondantes ou en est déduite (ventes) a posteriori.
- 2 Saisie après coup: en cas d'acquisitions d'entreprises, aucun garantie d'origine n'est demandée pour la consommation électrique de ces entreprises au cours des années précédentes. Cela signifie que la part de courant renouvelable n'atteindra pas les 100% ces années-là même si la totalité de la consommation d'électricité au sein de l'organisation était couverte par des énergies renouvelables pendant cette période.
- 3 Diminution en grande partie due au nombre réduit d'heures d'ensoleillement en 2024, défaillance d'une grande installation photovoltaïque.

Émissions sonores, atmosphériques et lumineuses

Pollution atmosphérique

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|-----------------------|-------|-------|-------|
| Chlorofluorocarbures | 305-6 | kg équivalents CFC 11 | 0,190 | 0,204 | 0,047 |
| Oxydes d'azote (NO _x) | 305-7 | t | 1 789 | 1 714 | 1 639 |
| Oxydes de soufre (SO _x) | 305-7 | t | 593 | 581 | 561 |
| Hydrocarbures non méthaniques volatils (HCNM) | 305-7 | t | 412 | 401 | 389 |
| Particules fines (PM10) | 305-7 | t | 76 | 73 | 72 |

Clientèle

Approche centrée client et pertinence pour la clientèle

Satisfaction de la clientèle

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---------------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Satisfaction globale | | Indice (0-100) | 76 | 76 | 76 |
| Gros clients | | | | | |
| Satisfaction globale | | Indice (0-100) | 77 | 75 | 77 |
| Communication et logistique | | Indice (0-100) | 77 | 74 | 77 |
| Prestations financières | | Indice (0-100) | 78 | 79 | 80 |
| Petites et moyennes entreprises | | | | | |
| Satisfaction globale | | Indice (0-100) | 72 | 74 | 72 |
| Communication et logistique | | Indice (0-100) | 71 | 73 | 71 |
| Prestations financières | | Indice (0-100) | 76 | 75 | 77 |
| Clientèle privée | | | | | |
| Satisfaction globale | | Indice (0-100) | 78 | 77 | 77 |
| Communication et logistique | | Indice (0-100) | 73 | 73 | 72 |
| Prestations financières | | Indice (0-100) | 79 | 81 | 81 |
| Transport de voyageurs | | Indice (0-100) | 80 | 78 | 78 |

Cybersécurité et éthique numérique

Cybersécurité

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|--------|------|------|------|
| Vols de données réussis suite à des piratages ou des attaques de logiciels malveillants | 418-1 | Nombre | 0 | 0 | 0 |

Personnel

Culture d'entreprise et Responsible Leadership

Culture d'entreprise et Responsible Leadership

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------------------------|---------------|----------------|------|------|------|
| Sondage du personnel | | | | | |
| Mon travail | | Indice (0-100) | 77 | 78 | 76 |
| Mon équipe | | Indice (0-100) | 80 | 80 | 79 |
| Mes responsables de conduite | | Indice (0-100) | 83 | 83 | 82 |
| Notre culture d'entreprise | | Indice (0-100) | 77 | 77 | 76 |
| Mon engagement | | Indice (0-100) | 80 | 80 | 78 |

Recrutement et fidélisation du personnel

Recrutement et fidélisation du personnel

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|---------------------|--------|--------|--------|
| Effectif | | | | | |
| Effectif | 2-7 | Unités de personnel | 35 911 | 36 431 | 36 993 |
| Effectif (sans apprentis) | 2-7 | Unités de personnel | 34 072 | 34 587 | 35 106 |
| Suisse | 2-7 | Unités de personnel | 33 322 | 33 387 | 33 321 |
| Étranger | 2-7 | Unités de personnel | 751 | 1 200 | 1 784 |
| Apprentis en Suisse | 2-7 | Personnes | 1 839 | 1 844 | 1 887 |
| Emplois régions périphériques | 2-7 | Personnes | 16 224 | 16 244 | 15 934 |
| Recrutement | | | | | |
| Offres d'emploi | | Nombre | 3 300 | 2 740 | 3 458 |
| Candidatures | | Nombre | 61 861 | 61 829 | 89 050 |
| Nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs engagés | | | | | |
| Nouveaux engagements | 401-1 | Nombre | 3 811 | 3 078 | 4 202 |
| Femmes | 401-1 | Nombre | 1 358 | 1 162 | 1 269 |
| Taux de nouveaux engagements | 401-1 | % | 35,6 | 37,8 | 30,2 |
| moins de 30 ans | 401-1 | % | 39,7 | 36,4 | 39,9 |
| entre 30 et 49 ans | 401-1 | % | 50,4 | 52,3 | 48,1 |
| 50 ans et plus | 401-1 | % | 9,9 | 11,3 | 12,0 |
| Hommes | 401-1 | Nombre | 2 453 | 1 916 | 2 933 |
| Taux de nouveaux engagements | 401-1 | % | 64,4 | 62,2 | 69,8 |
| moins de 30 ans | 401-1 | % | 39,8 | 36,5 | 37,8 |
| entre 30 et 49 ans | 401-1 | % | 47,6 | 50,2 | 49,8 |
| 50 ans et plus | 401-1 | % | 12,6 | 13,3 | 12,4 |
| Fluctuation du personnel | | | | | |
| Fluctuation | 401-1 | Nombre | 4 120 | 4 532 | 4 224 |
| Femmes | 401-1 | Nombre | 1 679 | 1 798 | 1 623 |
| Hommes | 401-1 | Nombre | 2 441 | 2 734 | 2 601 |
| Taux de fluctuation (global) | 401-1 | % | 11,6 | 12,8 | 12,0 |
| Fluctuation volontaire | 401-1 | % | 6,2 | 6,4 | 6,0 |
| Retraites | 401-1 | % | 2,6 | 2,9 | 2,6 |
| Contrats arrivant à échéance | 401-1 | % | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Départs négociés | 401-1 | % | 0,4 | 0,5 | 0,4 |
| Licenciements par l'employeur | 401-1 | % | 1,2 | 1,4 | 1,8 |
| Autres départs | 401-1 | % | 0,6 | 1,0 | 0,6 |
| Décès | 401-1 | % | 0,1 | 0,1 | 0,1 |
| Taux de fluctuation (global) par sexe et par âge | | | | | |
| Femmes | 401-1 | % | 11,7 | 12,7 | 11,8 |
| moins de 30 ans | 401-1 | % | 21,3 | 23,0 | 18,7 |
| entre 30 et 49 ans | 401-1 | % | 10,2 | 11,1 | 10,6 |
| 50 ans et plus | 401-1 | % | 10,5 | 11,4 | 11,0 |
| Hommes | 401-1 | % | 11,5 | 12,9 | 12,2 |
| moins de 30 ans | 401-1 | % | 23,2 | 24,5 | 22,5 |
| entre 30 et 49 ans | 401-1 | % | 9,7 | 11,3 | 11,5 |
| 50 ans et plus | 401-1 | % | 9,3 | 10,7 | 9,6 |
| Bénéficiaires du congé parental | | | | | |
| Personnel rétribué au mois | 401-3 | Personnes | 2 005 | 2 053 | 1 448 |

Santé, sécurité et bien-être du personnel

| Santé, sécurité et bien-être du personnel | | | | | |
|--|---------------|-------------------------------------|-----------|-----------|---------|
| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
| Accidents | | | | | |
| Accidents professionnels | 403-9 | Nombre pour 100 unités de personnel | 7,0 | 7,5 | 7,4 |
| avec décès consécutif | 403-9 | Nombre | 3 | 0 | 1 |
| Absences par suite de maladie ou d'accident¹ | | | | | |
| Absences pour raisons médicales ^{2,3} | 403-10 | Jours par unité de personnel | 9,4 | 9,2 | 9,8 |
| Conseil social | | | | | |
| Conseils individuels | 403-4 | Nombre | 2 326 | 2 466 | 2 909 |
| Conseils collectifs | 403-4 | Nombre | 104 | 133 | 139 |
| Réintégration | | | | | |
| Taux de réintégration Case Management ⁴ | | En % | 62,8 | 60,7 | 55,2 |
| Contributions de soutien Fonds du personnel | | | | | |
| Cotisations à fonds perdu | | Personnes | 364 | 294 | 219 |
| | | CHF | 1 324 195 | 1 112 241 | 783 032 |
| Prêts | | Nombre | 66 | 82 | 54 |
| | | CHF | 388 229 | 639 254 | 626 536 |

1 Toutes les personnes ayant un taux d'occupation de 100% et ≤ 180 jours calendaires d'absence

2 Valeur 2023: retraitement de la valeur provisoire de l'exercice précédent

3 Valeur 2024: valeur provisoire; la valeur définitive suivra au cours de l'année suivante en raison de possibles adaptations rétroactives des absences de longue durée (selon le système de décompte des assurances sociales et conformément à l'OF5).

4 2022 et 2023: retraitement des chiffres de tout le groupe, y c. PostFinance

Diversité, équité des chances et inclusion

| Equité des chances, diversité et inclusion | | | | | |
|---|---------------|-----------|--------|--------|--------|
| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
| Personnel | | | | | |
| Personnel en Suisse (sans apprentis) | 2-7 | Personnes | 46 518 | 46 077 | 43 487 |
| Femmes | 2-7 | % | 42,0 | 41,3 | 40,7 |
| Hommes | 2-7 | % | 58,0 | 58,7 | 59,3 |
| Rapports de travail | | | | | |
| Personnel occupé à temps plein | 2-7 | Personnes | 23 142 | 23 212 | 23 480 |
| Femmes | 2-7 | % | 22,6 | 22,8 | 22,8 |
| Hommes | 2-7 | % | 77,4 | 77,2 | 77,2 |
| Personnel occupé à temps partiel | 2-7 | Personnes | 17 794 | 17 123 | 16 343 |
| Femmes | 2-7 | % | 64,2 | 64,0 | 63,5 |
| Hommes | 2-7 | % | 35,8 | 36,0 | 36,5 |
| dans des fonctions d'encadrement | | % | 13,9 | 14,6 | 15,3 |
| Personnel à durée indéterminée | 2-7 | Personnes | 38 057 | 37 345 | 37 110 |
| Femmes | 2-7 | % | 40,6 | 40,3 | 39,5 |
| Hommes | 2-7 | % | 59,4 | 59,7 | 60,5 |
| Personnel à durée déterminée | 2-7 | Personnes | 319 | 279 | 287 |
| Femmes | 2-7 | % | 43,6 | 44,1 | 40,3 |
| Hommes | 2-7 | % | 56,4 | 55,9 | 59,7 |
| Personnel avec temps de travail non garanti | 2-7 | Personnes | 5 278 | 4 977 | 4 703 |
| Femmes | 2-7 | % | 43,0 | 42,0 | 41,2 |
| Hommes | 2-7 | % | 57,0 | 58,0 | 58,8 |

Suite à la page suivante

Équité des chances, diversité et inclusion

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|---------|------|------|------|
| Diversité | | | | | |
| Duos de conduite se partageant la responsabilité de direction | | Nombre | 68 | 93 | 106 |
| Femmes parmi les cadres | | | | | |
| parmi les cadres supérieurs | | % | 22,6 | 24,2 | 25,4 |
| parmi les cadres intermédiaires/inférieurs | | % | 21,8 | 22,3 | 22,9 |
| CO et responsables de conduite CCT | | % | 21,9 | 22,5 | 23,1 |
| Langue de communication | | | | | |
| Allemand | | % | 76,3 | 76,4 | 75,9 |
| Français | | % | 18,8 | 18,7 | 19,2 |
| Italien | | % | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| Nationalités représentées | | Nombre | 147 | 141 | 139 |
| Âge moyen du personnel | | Années | 45,8 | 46,1 | 45,9 |
| Égalité salariale¹ | | | | | |
| Poste CH SA (LS) | 405-2 | % | N/A | -0,3 | N/A |
| Poste CH Réseau SA | 405-2 | % | N/A | -2,3 | N/A |
| Poste CH Communication SA (KS) | 405-2 | % | N/A | -2,2 | N/A |
| La Poste Suisse SA (unités de fonction) | 405-2 | % | N/A | -3,5 | N/A |
| CarPostal SA | 405-2 | % | N/A | -0,3 | N/A |
| PostFinance SA | 405-2 | % | N/A | -3,1 | N/A |
| Poste Immobilier Management et Services 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 |
| Écart salarial² | | | | | |
| Écart salarial (ratio de rémunération totale annuelle) | 2-21 | Facteur | 9,35 | 9,39 | 9,11 |
| Variation de l'écart salarial (ratio de rémunération totale annuelle) | 2-21 | % | -1,0 | 0,5 | -2,9 |

¹ Les valeurs indiquées se basent sur l'analyse de l'égalité salariale menée au moyen de Logib, l'outil d'analyse standardisé de la Confédération permettant de vérifier l'égalité salariale entre les femmes et les hommes. Les valeurs obtenues montrent si les femmes – après correction des écarts dus à des facteurs objectifs tels que l'expérience professionnelle, la formation ou la fonction – gagnent en moyenne plus ou moins que les hommes. Les valeurs négatives indiquent que les femmes gagnent en moyenne moins que les hommes pour le même travail. Les valeurs positives indiquent qu'elles gagnent en moyenne plus pour le même travail. La valeur de tolérance fixée par la Confédération est de +/-5%, ce qui signifie que les différences de salaire se situant entre -5 et +5% ne sont pas considérées comme discriminatoires.

² Retraitement des valeurs 2022/2023 en raison de la prise en compte de la part variable du salaire maximal au cours de l'année sous revue (au lieu de l'année de versement)

Formation et développement du personnel

Formation et développement du personnel

| 2022–2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|--------------------|-------|-------|-------|
| Apprentissage professionnel | | | | | |
| Groupes de professions | | Nombre | 19 | 19 | 19 |
| Apprentis en Suisse | | Personnes | 1 839 | 1 844 | 1 887 |
| Taux de formation | | % | 5,5 | 5,5 | 5,7 |
| Début de l'apprentissage | | Nombre d'apprentis | 723 | 753 | 772 |
| Taux de réussite des examens de fin d'apprentissage | | % | 97,0 | 97,0 | 97,0 |
| Taux de maintien de l'engagement | | % | 65,0 | 60,0 | 62,0 |
| Perfectionnements | | | | | |
| Formations externes | | En millions de CHF | 9,0 | 9,2 | 9,3 |
| Participation aux coûts de la Poste | | En millions de CHF | 7,0 | 7,4 | 7,5 |

Dialogue avec le personnel et les syndicats

Dialogue avec le personnel et les syndicats

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Conventions collectives de travail | | | | | |
| Engagements selon CCT Poste | | % | 81,0 | 80,3 | 83,8 |
| Salaire minimal selon CCT Poste région D | | CHF/an | 50 653 | 52 503 | 53 396 |

Chaîne d'approvisionnement

Achats responsables

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 ¹ | 2023 | 2024 |
|--|---------------|-----------|-------------------|------|------|
| Volumes d'achats auprès de fournisseurs ayant une adresse de facturation en Suisse | 204-1 | Part en % | 94,8 | 93,0 | 94,1 |

¹ Sans PostFinance

Valeur ajoutée économique et sociétale

Sécurisation de l'indépendance financière

Sécurisation de l'indépendance financière

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|--------------------|-------|-------|-------|
| Bénéfice consolidé | 201-1 | En millions de CHF | 358 | 323 | 401 |
| Valeur ajoutée de l'entreprise | 201-1 | En millions de CHF | -96 | -215 | -202 |
| Degré d'autofinancement des investissements | 201-1 | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Service public

Service public

| 2022-2024 | Référence GRI | Unité | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---------------|--------|-------|-------|-------|
| Points d'accès pour la clientèle | | Nombre | 4 968 | 4 963 | 5 003 |
| Accessibles en 20 min à pied ou en TP ¹ | | | | | |
| Services postaux | | % | 97,2 | 96,7 | 96,7 |
| Trafic des paiements | | % | 99,3 | 98,1 | 98,1 |
| Qualité de distribution | | | | | |
| Lettres du Courrier A ^{2,3} | | % | 97,2 | 97,3 | 97,4 |
| Lettres du Courrier B ^{2,3} | | % | 97,2 | 99,5 | 99,1 |
| Journaux quotidiens | | % | 98,8 | 98,5 | 97,8 |
| Colis Priority ^{2,3} | | % | 95,7 | 95,7 | 96,2 |
| Colis Economy ^{2,3} | | % | 96,9 | 99,6 | 99,6 |

¹ Part de la population résidente permanente

² Part des envois distribués en temps et en heure

³ Les valeurs de 2022 ont été collectées selon l'ancienne méthode valable jusqu'en 2022 et ne sont donc pas comparables aux valeurs de 2023 et de 2024.

Déclaration d'assurance

GRI 2-5 Audit externe



Deloitte AG
Pfingstweidstrasse 11
8005 Zurich
Suisse

Téléphone : +41 (0)58 279 60 00
Télécopie : +41 (0)58 279 66 00
www.deloitte.ch

Rapport de l'auditeur indépendant pour une mission d'assurance limitée sur le rapport de durabilité de La Poste Suisse SA

Au Conseil d'administration de
La Poste Suisse SA, Bern

Portée

Nous avons été engagés pour mettre en œuvre des procédures d'assurance afin de fournir une assurance limitée sur le rapport de durabilité pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2024.

Notre mission d'assurance limitée s'est concentrée sur les informations non financières présentées dans le rapport de durabilité de la page 9 à 89 et la section "Méthodologie" (pages 95-97).

Nous n'avons pas mis en œuvre de procédures d'assurance sur d'autres informations incluses dans le rapport que celles décrites au paragraphe précédent et, par conséquent, nous n'exprimons pas de conclusion sur ces informations.

L'objet de notre mission ne s'étend pas aux informations relatives à des périodes antérieures à la période de référence allant du 1er janvier au 31 décembre 2024 ou à des informations en dehors du rapport de durabilité. Cela s'applique en particulier aux références du rapport de durabilité au rapport annuel de La Poste Suisse SA, ainsi qu'aux références à d'autres informations énumérées dans le rapport de durabilité.

Critères applicables

La Société a défini les critères applicables suivant (les « critères applicables ») :

- Propres critères définis dans le « Glossaire du rapport de durabilité de La Poste Suisse SA »,
- Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI-Standards) et
- Art. 964b al. 1 et 2 CO.

Les Critères applicables définis par la société elle-même, la nature de l'information sur l'objet considéré et l'absence de normes externes cohérentes permettent d'adopter des méthodes d'évaluation différentes, mais acceptables, qui peuvent entraîner des écarts entre les entités. Les méthodologies de mesure adoptées peuvent également avoir une incidence sur la comparabilité des informations sur le sujet déclaré par différentes organisations et d'une année à l'autre au sein d'une organisation au fur et à mesure que les méthodologies évoluent.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre décrites dans la section « Résumé des procédures accomplies » et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que le rapport de durabilité de La Poste Suisse SA pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 n'a pas été préparé, à tous aspects importants, conformément aux critères applicables.



La Poste Suisse SA
Rapport de l'auditeur indépendant dans le cadre d'une mission d'assurance limitée
sur le rapport de durabilité pour la période allant du 1er Janvier au 31 décembre 2024
en accordance avec ISAE 3000 (Révisée)

Limites inhérentes

En raison des limites inhérentes à toute structure de contrôle interne, il est possible que des fraudes, des erreurs ou des irrégularités se produisent et ne soient pas détectées. Notre engagement n'est pas conçu pour détecter toutes les faiblesses du contrôle interne lors de la préparation du rapport de durabilité, car il implique des tests sélectifs plutôt qu'un examen continu tout au long de la période. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que toutes les erreurs ou irrégularités, le cas échéant, seront identifiées.

L'exactitude et l'exhaustivité de certaines informations dans le rapport de durabilité sont soumises à des limites inhérentes compte tenu de leur nature et de leurs méthodes de détermination, de calcul et d'estimation de ces données. Notre rapport de certification doit donc être lu à la lumière de la section "Méthodologie" et "Glossaire" qui contiennent la base de préparation du rapport, de ses définitions et procédures relatives à la présentation de renseignements sur les questions non financières.

Responsabilité du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est responsable de la sélection des critères applicables ainsi que de la préparation et de la présentation, dans tous leurs aspects significatifs, du rapport de durabilité conformément aux critères applicables. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en œuvre et le maintien du contrôle interne pertinent pour la préparation du rapport de durabilité qui sont exempts d'anomalies significatives, que ce soit en raison de fraudes ou d'erreurs.

Cette responsabilité comprend l'obligation de transparence et de redevabilité en matière non financière conformément à l'art. 964b al. 1 et 2 CO et la préparation correspondante des publications mentionnées dans le tableau "Global Reporting Initiative Index" (pages 98-102) avec les références aux informations requises selon le CO de l'art. 964b al. 1 et 2 CO.

Indépendance et contrôle de la qualité

Nous nous sommes conformés à l'indépendance et aux autres exigences déontologiques du *Code international de déontologie des comptables professionnels (y compris les normes internationales d'indépendance)* de l'International Ethics Standards Board for Accountants (Code de l'IESBA), qui est fondé sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence raisonnable, de confidentialité et de comportement professionnel.

Notre cabinet applique la norme ISQM 1, et maintient par conséquent un système de contrôle de la qualité complet, qui intègre des politiques et procédures documentées aux fins du respect des exigences en matière d'éthique, des normes professionnelles ainsi que des exigences légales et réglementaires applicables.



La Poste Suisse SA
Rapport de l'auditeur indépendant dans le cadre d'une mission d'assurance limitée
sur le rapport de durabilité pour la période allant du 1er Janvier au 31 décembre 2024
en accordance avec ISAE 3000 (Révisée)

Responsabilité du membre de la profession

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion sous forme d'assurance limitée à l'égard du rapport de durabilité précité d'après les éléments probants que nous avons obtenus.

Notre mission a été effectuée conformément à la norme ISAE 3000 (Révisée) *Norme internationale de missions d'assurance: missions d'assurance autres que les audits et examens limités de l'information financière historique*. Cette norme impose que nos procédures soient planifiées et réalisées de telle manière à obtenir une assurance limitée quand à savoir si le rapport de durabilité ne comporte aucune anomalie significative, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur.

Description des procédures accomplies

La nature et le calendrier des procédures réalisées dans le cadre d'une mission d'assurance limitée peuvent différer de ceux d'une mission d'assurance raisonnable ; elles ont également une portée moindre. Par conséquent, le degré d'assurance obtenu dans le cadre d'une mission d'assurance limitée est significativement inférieur à celui qui aurait été obtenu avec une mission d'assurance raisonnable. Nos procédures ont été conçues pour obtenir une assurance limitée servant de base à notre conclusion et non pour fournir l'ensemble des justificatifs qui seraient demandés dans le cadre d'une assurance raisonnable.

Nos procédures d'assurance limitée ont compris, entre autres, les travaux suivants :

- Évaluation de l'adéquation des critères sous-jacents et de leur application uniforme
- Entretiens avec les personnels clés afin de comprendre l'entreprise et le processus d'établissement des rapports, y compris la stratégie, les principes et la gestion en matière de durabilité
- Enquêtes avec le personnel clé de la Société pour comprendre le système d'établissement des rapports sur la durabilité ou des informations non financières durant la période sous revue, y compris le processus de collecte et de déclaration des informations à fournir, indicateurs et informations non financières
- Vérification de la bonne application des critères de calcul conformément aux méthodologies énoncées dans les critères applicables
- Procédures d'examen analytique à l'appui du caractère raisonnable des données
- Identification et mise à l'épreuve des hypothèses à l'appui des calculs
- Mise à l'épreuve d'un échantillon des informations sous-jacentes afin de vérifier l'exactitude des données
- Appréciation du fait que le Rapport contient les informations requises par l'art. 964b al. 1 et 2 CO et l'ordonnance sur la protection du climat.

Nous n'avons effectué aucun autre travail sur les données que ceux énoncés au paragraphe précédent.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion d'assurance.



La Poste Suisse SA
Rapport de l'auditeur indépendant dans le cadre d'une mission d'assurance limitée
sur le rapport de durabilité pour la période allant du 1er Janvier au 31 décembre 2024
en accordance avec ISAE 3000 (Révisée)

Utilisation restreinte

Le présent rapport est préparé exclusivement pour La Poste Suisse SA et uniquement aux fins de leur faire un rapport sur le rapport de durabilité. Dans le cadre de notre conclusion, nous déclinons toute responsabilité (légale ou autre) eu égard à ou en lien avec une autre fin pour laquelle notre rapport, y compris sa conclusion, peut être utilisé, ou toute autre personne à laquelle il est montré ou remis, et aucune autre personne n'est autorisée à se fier à notre conclusion.

Nous autorisons la publication de notre rapport, dans son intégralité uniquement et conjointement aux critères applicables, afin de permettre au Conseil d'administration de prouver qu'il s'est acquitté de leurs obligations en matière de gouvernance en commandant un rapport d'assurance indépendant sur le rapport de durabilité, mais nous déclinons toute responsabilité vis-à-vis de tous tiers. Dans toute la mesure permise par la loi, nous déclinons toute responsabilité vis-à-vis de toute personne autre qu'à la Société eu égard à notre travail et au présent rapport.

Le rapport sur le développement durable de La Poste Suisse SA est disponible en allemand, en anglais, en italien et en français. Seule la version allemande fait foi pour notre audit.

Deloitte SA

Alessandro Miolo
Expert-réviseur agréé

Abetare Zymeri
Expert-réviseur agréée

Zurich, 7 mars 2025

Méthodologie

D'un point de vue réglementaire, la Poste n'est pas soumise aux prescriptions de l'art. 964a-c CO. Elle a opté pour une approche proactive et publie de son plein gré des rapports s'appuyant sur la disposition précitée. Les renvois à la disposition correspondante figurent dans les différents chapitres du rapport ainsi que dans l'indice de la Global Reporting Initiative → à partir de la page 97. Post-Finance étant soumise à la disposition susmentionnée, elle rend compte de ses principaux thèmes dans un rapport de durabilité séparé.

→ Rapport de durabilité de PostFinance 2024 (PDF)

Toutes les définitions des indicateurs publiés dans le présent rapport de durabilité sont regroupées dans un glossaire dédié.

→ Glossaire du Rapport de durabilité 2024 (PDF)

Selon leur incidence, les modifications apportées à la méthode de calcul font l'objet d'une note de bas de page dans le rapport ou d'une explication dans ce chapitre.

Périmètre de consolidation

Le présent rapport porte sur le groupe et ses filiales intégralement consolidées pour la période allant du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024, sur la base de la consolidation financière (voir rapport financier, chapitre Périmètre de consolidation, page 190).

Ainsi, le rapport de durabilité englobe les données et les informations de la société mère La Poste Suisse SA (unités de gestion et de fonction Personnel, Communication, Finances, État-major du CEO, Immobilier, Informatique/Technologie) ainsi que des sociétés du groupe stratégiques Poste CH SA (unité du groupe Services logistiques), Poste CH Réseau SA (unité du groupe RéseauPostal), Poste CH Digital Services SA (baptisée Poste CH Communication SA jusqu'au 31 décembre 2024) (unité du groupe Services de communication), CarPostal SA (unité du groupe Services de mobilité) et Post-Finance SA (unité du groupe PostFinance). Ensemble, ces sociétés réalisent 90% des produits d'exploitation de La Poste Suisse SA, PostFinance générant à elle seule 25% des produits d'exploitation.

Lorsque cela est possible, la Poste fournit les données et les informations correspondantes aux autres sociétés du groupe représentant 10% des produits d'exploitation. La Poste s'est fixé pour objectif de constamment améliorer la cohérence et l'étendue de ses rapports.

Collecte des données

N'étant actuellement pas uniforme dans toutes les sociétés, la collecte des données peut donner lieu à des différences de couverture. Le tableau suivant indique le degré d'exhaustivité des données selon le domaine thématique.

Étendue de la collecte des données

Couverture des données collectées en lien avec:

| Produits d'exploitation | Estimation |
|--|--|
| – Personnel | 90 à 100% des produits d'exploitation |
| – Gouvernance, risque, compliance | 65% des produits d'exploitation (+25% dans le rapport de durabilité de PostFinance) |
| – Émissions atmosphériques (NO _x , SO _x , COVNM, PM10) | 90% des produits d'exploitation |
| – Climat et énergie | 90% des produits d'exploitation |
| Portefeuille des fournisseurs | |
| – Achats | 80% du nombre de fournisseurs |
| Valeur financière | |
| – CO ₂ des émissions financées | 89% des obligations d'entreprise (en valeur) 44% de l'ensemble du portefeuille de placements pour compte propre (en valeur) |

Par ailleurs, en raison du modèle de gestion indirect mis en place par la Poste, PostFinance ne peut pas être pleinement prise en compte dans certains domaines thématiques. Les données et les informations pertinentes pour PostFinance sont disponibles dans le Rapport de durabilité 2024 de PostFinance.

Pour les sociétés créées ou acquises par la Poste pendant cette période, les procédures et les définitions relatives aux données non financières peuvent différer des normes de la Poste. La Poste accorde aux sociétés ayant récemment rejoint le groupe un délai de transition afin qu'elles puissent se mettre en conformité avec ces dernières.

Retraitement des états financiers

En 2024, dans le cadre du bilan des gaz à effet de serre, l'année de référence (2021) et les années intermédiaires ont été légèrement adaptées en raison d'achats chez Services de communication et d'un cas d'insourcing dans la Logistique des marchandises (voir Rapport financier comptes annuels du groupe, annexe 5 Acquisitions et ventes de filiales → page 96). Dans le contexte du bilan des gaz à effet de serre, le terme insourcing désigne une acquisition/achat/rachat d'une entreprise qui effectuait des prestations de transport (externalisées) pour la Poste (scope 3) (sous-traitant de la Poste), et qui est désormais intégrée dans les scopes 1–2.

Méthode de calcul

Les règles de calcul respectent la norme GRI (Global Reporting Initiative). Pour le calcul des émissions de gaz à effet de serre (GES), la Poste applique la norme internationale ISO 140641:2018 ainsi que le Greenhouse Gas Protocol (protocole GHG) de WRI/WBCSD (Revised Edition 2004).

En particulier, les règles suivantes s'appliquent:

- Les émissions provenant des achats (catégories 3.1 et 3.2) ont été calculées au moyen de facteurs d'émission par groupe de produits (données secondaires issues d'un modèle input-output reposant sur des dons). Les données relatives aux achats des sociétés du groupe non consolidées à l'heure actuelle ne sont pas prises en compte. Ces deux catégories sont couvertes à hauteur de 80% environ.
- Les émissions financées du portefeuille de placements pour compte propre de PostFinance se rapportent exclusivement aux obligations d'entreprise du portefeuille de placements pour compte propre avec des données enregistrées, ce qui correspond à 89,0% des obligations d'entreprise et à 44,2% de l'ensemble du portefeuille de placements pour compte propre. Seules ont été prises en compte les émissions des scopes 1 et 2 de tous les principaux gaz à effet de serre des contreparties dans lesquelles des investissements ont été réalisés. Étant donné que les émissions financées dépendent de différents facteurs, il faut également tabler sur des fluctuations à l'avenir. À l'heure actuelle, PostFinance ne calcule pas encore de valeurs d'émissions pour les autres catégories du portefeuille de placements pour compte propre, soit parce qu'il n'existe pas de méthodes de calcul standardisées (notamment pour les lettres de gage et les collectivités de droit public), soit parce que les données CO₂ ne sont pas encore disponibles sous forme structurée (dans le cas des prêts contre reconnaissance de dette aux entreprises), soit parce que le volume d'investissements est très faible et donc insignifiant (en particulier dans le cas des emprunts d'État et des participations dans des entreprises cotées et non cotées). De plus amples informations sont fournies dans le Rapport de durabilité 2024 de PostFinance.
- Les catégories 3.9, 3.10 et 3.14 du scope 3 ne sont pas pertinentes pour la Poste, raison pour laquelle elles ne sont pas évaluées.
- Le bilan des gaz à effet de serre utilise les facteurs du DEFRA (2021), hormis pour le chauffage urbain et l'électricité. Les facteurs pour le chauffage urbain proviennent de treeze (2017), et ceux pour l'électricité des sources suivantes: Stromkennzeichnung.ch (2024 Electricity Mix), Intep 2022, Our World in Data (OWID) 2024 et Association of Issuing Bodies (AIB) 2024. Pour l'électricité renouvelable et le courant vert, la part du scope 2 a été considérée comme nulle (la production d'électricité renouvelable et de courant vert ne générant pas d'émissions directes) et la part du scope 3 reprend la même valeur que celle utilisée pour le mix de fourniture, puisqu'en Suisse, la part du scope 3 provient principalement de l'électricité renouvelable.
- Les émissions de substances polluantes (oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx), hydrocarbures non méthaniques volatils (HCNM), chlorofluorocarbures et particules fines (PM10) sont dérivées des données énergétiques.

Assurance externe

Pour l'exercice 2024, tous les thèmes non financiers – dont ceux de PostFinance – font l'objet d'une assurance limitée ou limited assurance. Le cabinet Deloitte est chargé de l'audit du Rapport de durabilité.

Indice Global Reporting Initiative

Pour l'année 2024, la Poste, dont le siège principal est à Berne (Suisse), documente ses performances en matière de durabilité conformément aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI). La notion de durabilité correspond dans ce cadre à un équilibre adéquat entre réussite économique, comportement écologique et responsabilité sociale et sociétale. La GRI fixe des normes internationalement reconnues pour les rapports de durabilité, permettant une transparence accrue et offrant une base de comparaison.

Dans l'indice GRI ci-après, les chiffres indiqués dans les colonnes ODD, UNGC, CO 964 et TCFD font référence aux aspects suivants:

Explication du tableau GRI

| Objectifs de développement durable (ODD) | Principes du Pacte mondial des Nations Unies (UNGC) | Code des obligations (CO) 964, art. 964a-c et 964j | Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) |
|---|---|---|--|
| 3 = Bonne santé et bien-être | 1 = Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme. | 1 = Thématiques environnementales, notamment les objectifs en matière de CO ₂ | 1 = Gouvernance |
| 7 = Énergie payable et propre | 2 = Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme. | 2 = Thématiques sociales | 2 = Stratégie |
| 8 = Travail décent et croissance économique | 3 = Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective. | 3 = Thématiques liées au personnel | 3 = Gestion des risques |
| 9 = Industrie, innovation et infrastructure | 4 = Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire. | 4 = Respect des droits de l'homme | 4 = Chiffres clés et objectifs |
| 11 = Villes et communautés durables | 5 = Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants. | 5 = Lutte contre la corruption | |
| 12 = Consommation et production durables | 6 = Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession. | 6 = Devoirs de diligence et de transparence en matière de minerais et de métaux provenant de zones de conflit et en matière de travail des enfants ¹ | |
| | 7 = Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement. | | |
| | 8 = Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement. | | |
| | 9 = Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement. | | |
| | 10 = Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin. | | |

Les abréviations suivantes sont utilisées:

RF = Rapport financier

RD = Rapport de durabilité

¹ La Poste ne met pas en libre circulation en Suisse ni ne traite des minerais ou des métaux provenant de zones de conflit (art. 964j al. 1 ch. 1 CO). Les obligations de diligence et de déclaration concernant les minerais et les métaux provenant de zones de conflit ne s'appliquent donc pas à la Poste.

Indice Global Reporting Initiative

| Indicateur GRI | Renvoi Page (rapport) | Omissions, motifs d'omission et explications requises | ODD (n°) | Prin- cipe UNGC (n°) | Art. 964 CO | TCFD | |
|---|---|---|---|----------------------|-------------|----------|---|
| GRI 2: Informations générales 2021 | | | | | | | |
| 2-1 | Profil d'organisation/Modèles d'affaires (activités) | 3, 11, 103 (NB); 15 (FB) | | | | 1 | |
| 2-2 | Entités incluses dans le rapport de durabilité de l'organisation | 3, 94–97 (NB) | | | | 1 | |
| 2-3 | Période, fréquence et point de contact du reporting | 3, 94–97, 103 (NB) | | | | 1 | |
| 2-4 | Reformulation ou réaffirmation d'informations | 94–97, 103 (NB) | | | | 4 | |
| 2-5 | Vérification externe | 90–93, 94–97 (NB) | | | | 1 | |
| 2-6 | Activités, chaîne de création de valeur et autres relations d'affaires existantes | 11 (NB), 10–14 (FB) | | | 4 | 1 | |
| 2-7 | Employés | 87 (NB) | | | | | |
| 2-8 | Collaboratrices/collaborateurs qui ne sont pas employés | | Données indisponibles de manière centralisée. | 8 | 6 | 4 | 1 |
| 2-9 | Structure et composition de la gouvernance | 18, 19 (NB); 65–69 (FB) | 8 | | | | |
| 2-10 | Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé | 19 (NB); 69–72 (FB) | | | 5 | 1 | |
| 2-11 | Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé | 81 (NB); 71 (FB) | | | | 1 | |
| 2-12 | Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts | 18–19, 25 (NB); 69–71 (FB) | | | | 1 | |
| 2-13 | Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts | 18, 20 (NB); 69–70 (FB) | | | | 1 | |
| 2-14 | Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le rapport de durabilité | 19 (NB) | | | | 1 | |
| 2-15 | Conflits d'intérêts | 65 (FB) | | | 5 | | |
| 2-16 | Communication des préoccupations majeures | 59 (FB) | | | | | |
| 2-17 | Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé | 65 (FB) | | | | 1 | |
| 2-18 | Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé | 71–72 (FB) | | | | | |
| 2-19 | Politique de rémunération | 19, 81 (NB); 77–81 (FB) | 8 | | | 1 | |
| 2-20 | Procédure de détermination de la rémunération | 77–78 (FB) | | | | | |
| 2-21 | Ratio de rémunération totale annuelle | 88 (NB) | | | | | |
| 2-22 | Déclaration sur la stratégie de développement durable | 14–15 (NB) | 9 | 8 | | 1 | |
| 2-23 | Engagements politiques | 23, 25 (NB) | 9 | 8 | | | |
| 2-24 | Intégration des engagements politiques | 23, 25 (NB) | 3 | 6 | 2 | | |
| 2-25 | Processus de remédiation aux impacts négatifs | 23, 25 (NB) | 8 | 1 | 5 | 1 | |
| 2-26 | Processus de demande de conseils et de signalement des dysfonctionnements | 23 (NB) | 8 | 1 | 5 | 1 | |
| 2-27 | Respect des législations et des réglementations | 22 (NB) | | | 5 | | |
| 2-28 | Adhésion à des associations | 23, 80 (NB) | 9 | 8 | 2 | | |
| 2-29 | Approche de l'implication des parties prenantes | 79 (NB) | 9 | 8 | | | |
| 2-30 | Accords de négociation collective | 50, 66 (NB) | 8 | 3 | 3 | | |
| GRI 3: Thèmes pertinents 2021 | | 12 (NB) | | | | 2 | |
| 3-1 | Processus pour déterminer les thèmes pertinents | 13 (NB) | | | | 2 | |
| 3-2 | Liste des enjeux pertinents | 12 (NB) | | | | 2 | |
| GRI 201: Performance économique 2016 | | 74 (NB) | 8 | | | | |
| 201-1 | Valeur économique directe générée et distribuée | 89 (NB) | 8 | | | | |
| 201-2 | Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique | 20–21, 29 (NB) | 9 | 7 | 1 | 3 | |
| 201-3 | Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite | 112–113 (FB) | 8 | | 3 | | |
| 201-4 | Aide financière publique | 102 (FB) | | | | 2 | |

Indice Global Reporting Initiative

| Indicateur GRI | Renvoi Page (rapport) | Omissions, motifs d'omission et explications requises | ODD (n°) | Prin-cipe UNGC (n°) | Art. 964 CO | TCFD |
|--|-----------------------|---|-----------|---------------------|-------------|----------|
| GRI 202: Présence sur le marché 2016 | 77 (NB) | | 8 | 6 | 3 | |
| 202-1 Ratio entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local | | Non pertinent au niveau du groupe. 5 cantons ont défini un salaire minimum | 8 | 6 | 3 | |
| 202-2 Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale | 77 (NB) | | 8 | 6 | 3 | |
| GRI 203: Impacts économiques indirects 2016 | 75-76 (NB) | | | | 2 | |
| 203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat | 75-76 (NB) | | 9 | 8 | 2 | |
| 203-2 Impacts économiques indirects significatifs | 61, 75-76 (NB) | | 11 | | 2 | |
| GRI 204: Pratiques d'achat 2016 | 70 (NB) | | 8 | | 2 | |
| 204-1 Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux | 88 (NB) | | 8, 11 | | 2 | |
| GRI 205: Lutte contre la corruption 2016 | 23 (NB) | | | | 5 | |
| 205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption | 23 (NB) | | | | 5 | |
| 205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption | 23 (NB) | | | | 5 | |
| 205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises | 23 (NB) | | | | 5 | |
| GRI 206: Comportement anticoncurrentiel 2016 | 23 (NB) | | | 10 | 5 | |
| 206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust | 23 (NB) | | | 10 | 5 | |
| GRI 301: Matériaux 2016 | 33 (NB) | | 12 | 8 | 1 | |
| 301-1 Matériaux utilisés par poids ou par volume | 34 (NB) | Données indisponibles de manière centralisée; la pertinence de leur collecte centralisée sera évaluée en 2025 | 12 | 8 | 1 | |
| 301-2 Matières recyclées utilisées | - | | 12 | 8 | 1 | |
| 301-3 Produits et matériaux d'emballage valorisés | 34, 44 (NB) | | 12 | 8 | 1 | |
| GRI 302: Énergie 2016 | 31 (NB) | | 7 | 8 | 1 | 4 |
| 302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation | 32 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 302-2 Consommation énergétique en dehors de l'organisation | 84 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 302-3 Intensité énergétique | 84 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 302-4 Réduction de la consommation énergétique | 32 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et des services | 32-33 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| GRI 303: Eau et effluents 2018 | - | | 12 | 8 | 1 | |
| 303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée | - | Données indisponibles de manière centralisée; la maté-rialité sera réévaluée en 2025. | 12 | 8 | 1 | |
| 303-2 Gestion des impacts liés au rejet d'eau | - | | 12 | 8 | 1 | |
| 303-3 Prélèvement d'eau | - | | 12 | 8 | 1 | |
| 303-4 Rejet d'eau | - | | 12 | 8 | 1 | |
| 303-5 Consommation d'eau | - | | 12 | 8 | 1 | |
| GRI 304: Biodiversité 2016 | 36 (NB) | | 11 | 8 | 1 | |
| 304-1 Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées | 36 (NB) | | 11 | | 1 | |
| 304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité | 36 (NB) | | 11 | 8 | 1 | |
| 304-3 Habitats protégés ou restaurés | 37 (NB) | | 11 | | 1 | |
| 304-4 Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations | - | | 11 | | 1 | |

Indice Global Reporting Initiative

| Indicateur GRI | Renvoi Page (rapport) | Omissions, motifs d'omission et explications requises | ODD (n°) | Prin- cipe UNGC (n°) | Art. 964 CO | TCFD |
|--|-----------------------|--|-----------|----------------------|-------------|----------|
| GRI 305: Émissions 2016 | 28 (NB) | | 7 | 8 | 1 | 4 |
| 305-1 Émissions directes de GES (scope 1) | 82 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 305-2 Émissions indirectes de GES (scope 2) | 82 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 305-3 Autres émissions indirectes de GES (scope 3) | 82 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 305-4 Intensité des émissions de gaz à effet de serre | 83 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 305-5 Réduction des émissions de gaz à effet de serre | 28-29 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 305-6 Émissions de substances nuisibles à l'ozone | 84 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| 305-7 Émissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives | 35, 84 (NB) | | 7 | | 1 | 4 |
| GRI 306: Déchets 2020 | 34 (NB) | | 12 | 8 | 1 | |
| 306-1 Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets | 34 (NB) | | 12 | 8 | 1 | |
| 306-2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets | 34 (NB) | | 12 | 8 | 1 | |
| 306-3 Génération de déchets | | Données indisponibles de manière centralisée; la maté- rialité sera réévaluée en 2025. | 12 | 8 | 1 | |
| 306-4 Déchets détournés de l'élimination | | | 12 | 8 | 1 | |
| 306-5 Déchets envoyés à l'élimination | | | 12 | 8 | 1 | |
| GRI 308: Évaluation environnementale des fournisseurs 2016 | 70 (NB) | | 8 | 8 | 1 | 4 |
| 308-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux | – | | 8 | 8 | 1 | |
| 308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises | 70 (NB) | | 8 | 8 | 1 | |
| GRI 401: Emploi 2016 | 50, 70 (NB) | | 8 | 6 | 3 | |
| 401-1 Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel | 53, 86 (NB) | | 8 | 6 | 3 | |
| 401-2 Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel | 66 (NB) | | 8 | 6 | 3 | |
| 401-3 Congé parental | 86 (NB) | | 8 | 6 | 3 | |
| GRI 402: Relations employés/direction 2016 | 65 (NB) | | 8 | 6 | 3 | |
| 402-1 Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles | 65 (NB) | | | | | |
| GRI 403: Santé et sécurité au travail 2018 | | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-1 Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail | 55, 58 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-2 Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables | 55, 58 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-3 Services de santé au travail | | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-4 Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail | 56, 58 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-5 Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail | 56, 58 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-6 Promotion de la santé des travailleurs | 55, 57 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-7 Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires | 56 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-8 Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail | 55, 58 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-9 Accidents du travail | 55, 87 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| 403-10 Maladies professionnelles | 87 (NB) | | 3 | 1 | 3 | |
| GRI 404: Formation et éducation 2016 | 61 (NB) | | 3 | | 3 | |
| 404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an par employé | – | Données non entièrement disponibles de manière centralisée. | 3 | | 3 | |
| 404-2 Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition | 63 (NB) | | 3 | | 3 | |
| 404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière | 64 (NB) | | 3 | | 3 | |

Indice Global Reporting Initiative

| Indicateur GRI | Renvoi Page (rapport) | Omissions, motifs d'omission et explications requises | ODD (n°) | Prin-cipe UNGC (n°) | Art. 964 CO | TCFD |
|--|-----------------------|--|-----------|---------------------|-------------|----------|
| GRI 405: Diversité et égalité des chances 2016 | 58 (NB) | | 8 | 6 | 2 | |
| 405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés | 59, 81 (NB) | | 8 | 6 | 2 | |
| 405-2 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes | 60, 88 (NB) | | 8 | 6 | 2 | |
| GRI 406: Lutte contre la discrimination 2016 | 61 (NB) | | 8 | 6 | 2 | |
| 406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises | 61 (NB) | | 8 | 6 | 2 | |
| GRI 407: Liberté syndicale et négociation collective 2016 | 65 (NB) | | 8 | 3 | 3 | |
| 407-1 Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril | 65, 70 (NB) | | 8 | 3 | 3 | |
| GRI 408: Travail des enfants 2016 | 25 (NB) | | 8 | 5 | 4 | |
| 408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants | 25, 71 (NB) | Selon le site où nous opérons, s'applique uniquement à nos fournisseurs. | 8 | 5 | 4 | |
| GRI 409: Travail forcé ou obligatoire 2016 | 25 (NB) | | 8 | 4 | 4 | |
| 409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire | 25 (NB) | Selon le site où nous opérons, s'applique uniquement à nos fournisseurs. | 8 | 4 | 4 | |
| GRI 414: Évaluation sociale des fournisseurs 2016 | 70 (NB) | | 12 | 1 | 2 | |
| 414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux | 70 (NB) | | 12 | 1 | 2 | |
| 414-2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises | 70 (NB) | | 12 | 1 | 2 | |
| GRI 415: Influence politique 2016 | 80 (NB) | | 11 | | 5 | |
| 415-1 Contributions politiques | 80 (NB) | | 11 | | 5 | |
| GRI 416: Santé et sécurité des consommateurs 2016 | 42 (NB) | | 12 | 1 | 2 | 3 |
| 416-1 Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité | – | Données indisponibles de manière centralisée. | 12 | 1 | 2 | |
| 416-2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé | 42 (NB) | | 12 | 1 | 2 | |
| GRI 418: Confidentialité des données des clients 2016 | 23 (NB) | | | | | |
| 418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients | 24 (NB) | | 12 | 13 | 2 | |

À propos des rapports

Structure des documents

Les rapports 2024 de la Poste comprennent les documents suivants:

- La Poste Suisse SA:
 - Rapport annuel 2024
 - Rapport financier 2024 (rapport annuel, gouvernance d'entreprise et comptes annuels du groupe, de La Poste Suisse SA et de PostFinance SA)
 - Rapport de durabilité 2024
- PostFinance SA:
 - Rapport de gestion 2024
 - Rapport de durabilité 2024
 - Publication des fonds propres en vertu de l'importance systémique au 31 décembre 2024
 - Publication des fonds propres au 31 décembre 2024

Ces documents peuvent être consultés en ligne et téléchargés à l'adresse

→ rapportdegestion.poste.ch/telechargements ou sur → postfinance.ch/rapport.

Langues

Le rapport de durabilité, le rapport financier et le rapport annuel de la Poste sont disponibles en allemand, en anglais, en français et en italien. Seule la version allemande fait foi.

Impressum

Édition et contact

La Poste Suisse SA
Wankdorfallee 4
Case postale
3030 Berne
Suisse

Téléphone +41 848 888 888
Contact médias +41 58 341 00 00
poste.ch

Conception et gestion de projet

Judith Hueber, État-major CEO, Poste, Berne
Dr. Andreas Sturm, phorbis Communications SA, Bâle

Texte

Poste, Berne
Sandra Schindler, Klarkom AG, Berne

Photos

Communication Poste

Maquette et composition

Ilona Troxler Smith, Nathalie Rotella et Franck Schirmer, phorbis Communications SA, Bâle

Traduction et relecture

Communication Poste, Berne



La Poste Suisse SA
Wankdorfallee 4
Case postale
3030 Berne
Suisse

Téléphone +41 848 888 888
poste.ch

