

20 23

**Nous apportons
aujourd'hui notre
contribution à la Suisse
durable de demain**

Rapport non financier
2023





Vue d'ensemble

Avant-propos	1
Entretien	2
Jalons importants	4
Champs d'action	6



Rapport non financier

Responsabilité d'entreprise	10
Gouvernance	14
Environnement	21
Création de valeur	
Clientèle	30
Personnel	38
Achats	50
Valeur ajoutée économique et sociétale	53
Chiffres clés	57
Annexe	65

Madame, Monsieur,

Depuis 175 ans, la Poste suisse contribue à assurer la cohésion nationale en fournissant d'importantes prestations de service public sur mandat de la Confédération. Nous pensons qu'il est de notre devoir d'agir dès aujourd'hui pour le monde de demain, pour les générations futures, et pour le développement durable de notre environnement et de notre société. Nous assumons notre rôle de modèle. Notre ambition à cet égard est de fournir aux entreprises, à la population suisse et aux institutions étatiques des produits qualitatifs et novateurs. En garantissant des prestations postales accessibles à toutes et à tous, nous apportons une contribution essentielle à notre pays.

Nous assumons notre responsabilité entrepreneuriale grâce à un équilibre approprié entre réussite économique, action écologique et responsabilité sociale. En tant que membre de l'initiative du Pacte mondial des Nations Unies, nous nous engageons en faveur d'une gestion d'entreprise responsable.¹

Dans le cadre de la stratégie «Poste de demain», la Poste met notamment l'accent sur la responsabilité d'entreprise (Corporate Responsibility, CR).² Nous entendons ainsi apporter notre contribution au développement durable de la Suisse. Nous assumons pleinement nos responsabilités liées aux conséquences directes et indirectes de nos activités sur la société et sur l'environnement.

En 2023, la gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise a été étendue et adaptée en conséquence. La responsabilité d'entreprise est pilotée au niveau du Conseil d'administration par le nouveau comité «People Sustainability & Governance» (CCA PSG). En ma qualité de responsable Services de mobilité et membre de la Direction du groupe, je représente le thème de la responsabilité d'entreprise au sein du CCA PSG.

Cinq champs d'action servent de base à la mise en œuvre de notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise: premièrement, nous réduisons les effets indésirables de nos activités sur l'environnement en donnant la priorité au climat et à l'énergie. Deuxièmement, nous exploitons les potentiels de marché en développant et en proposant des solutions clients respectueuses des ressources et socialement responsables. Troisièmement, nous agissons sur le marché du travail comme un employeur socialement responsable. Quatrièmement, nous assumons nos responsabilités quant à nos approvisionnements et intégrons la durabilité à notre organisation d'achats. Enfin, dans nos activités de base ainsi que dans les nouveaux domaines en lien avec le numérique, nous créons une valeur ajoutée économique et sociétale pour la Suisse, y compris dans les régions.

Pour le monde scientifique, il est évident depuis 30 ans qu'il est nécessaire de réduire les émissions de CO₂. La Poste joue un rôle décisif dans ce domaine et j'en suis extrêmement fier!



Christian Plüss

Responsable Services de mobilité, membre de la Direction du groupe,
délégué de la Direction du groupe pour la responsabilité d'entreprise



**Nous pensons qu'il est de
notre devoir d'agir dès au-
jourd'hui pour le monde de
demain.**

Christian Plüss

Délégué de la Direction du groupe
pour la responsabilité d'entreprise

¹ GRI 2-28 Adhésions à des associations

² GRI 2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable

Entretien avec Vivien Büchler-Bezzola et Stefan Bojanic

La durabilité fait partie de l'ADN de la Poste

L'unité Corporate Responsibility (CR) de la Poste concentre actuellement ses activités sur le champ d'action «Environnement» axé sur le climat et l'énergie. Dans cet entretien, Vivien Büchler-Bezzola et Stefan Bojanic, coresponsables de l'unité, s'expriment sur la période stratégique en cours et esquissent quelques perspectives pour la suivante.



La Poste assume ses responsabilités et prend des mesures en faveur de la protection du climat. Quels objectifs poursuit-elle concrètement?

Vivien Büchler-Bezzola: Nous voulons atteindre le zéro émission nette à partir de 2040. Pour y parvenir, nous devons réduire d'ici là nos émissions de gaz à effet de serre (GES) d'au moins 90%. L'une des plus importantes mesures concerne l'électrification de notre flotte. Aujourd'hui déjà, nos véhicules électriques nous permettent d'éviter quelque 9700 tonnes d'émissions de CO₂ par an. Malgré toutes ces mesures de réduction, environ 10% d'émissions résiduelles inévitables subsisteront après 2040, raison pour

laquelle nous investissons d'ores et déjà dans des solutions d'élimination et de stockage du CO₂. Zéro émission nette signifie que nous ne produirons plus aucune émission de GES en 2040. Les entreprises qui poursuivent cet objectif ont par ailleurs la responsabilité de contribuer à la gestion des émissions inévitables.

Utiliser les ressources de manière responsable est aujourd'hui un enjeu majeur de la gestion d'entreprise.

Qu'en sera-t-il à l'avenir?

Stefan Bojanic: Les attentes et les besoins de la société continuent à évoluer, et la Poste évolue elle aussi, comme elle l'a toujours fait au cours de son histoire, en fonction des besoins, des défis et des possibilités de chaque époque. Cela implique que nous pensions systématiquement à la durabilité lorsque nous travaillons à assurer la pérennité de



Notre objectif climatique a été validé par la Science Based Targets initiative en 2023.

Vivien Büchler-Bezzola
Coresponsable Corporate Responsibility

la Poste. Nous allons ancrer encore davantage les trois aspects de la durabilité – économique, social et environnemental – dans notre stratégie d’entreprise et veiller à ce que des décisions commerciales durables soient prises à tous les niveaux de gestion. Nous en rendrons compte en toute transparence, comme c’est le cas avec le présent rapport, dans lequel nous abordons tous les sujets d’importance pour la Poste.

Comment la Poste va-t-elle évoluer dans le domaine de la responsabilité d’entreprise?

Vivien Büchler-Bezzola: Nous avons pour ambition de concilier succès économique, action écologique et responsabilité sociale afin de parvenir au meilleur impact possible pour la société. Cette approche globale joue par ailleurs un rôle déterminant dans le succès durable et la pérennité de la Poste. Si nous considérons ces trois aspects de manière isolée, nous risquerions de passer à côté d’opportunités pour l’entreprise et pour nos parties prenantes. C’est pourquoi la Poste a toujours poursuivi des objectifs financiers, mais également non financiers. Et nous voulons que cela soit ancré de manière encore plus consciente dans l’entreprise à l’avenir. La durabilité fait partie de l’ADN de la Poste – hier, aujourd’hui comme demain. Non seulement nous répondons aux exigences de la société, mais en tant qu’entreprise proche de la Confédération, nous entendons également faire œuvre de pionnier. Notre ambition est claire et pourrait être résumée ainsi: la Suisse est plus durable grâce à la Poste.

La période stratégique se termine en 2024. Quelles priorités identifiez-vous pour les années à venir?

Stefan Bojanic: La Poste élabore actuellement sa stratégie pour les années 2025 à 2028. La responsabilité d’entreprise continuera d’y occuper une place centrale. Nous sommes en train de faire le bilan des projets

achevés, d’évaluer les mesures en cours et de vérifier la viabilité des priorités définies dans notre programme. Mais une chose est sûre: les thématiques de l’environnement axées sur le climat et l’énergie resteront au cœur de nos activités même après 2025. Notre responsabilité en tant qu’employeur et institution nationale continuera également à occuper une place prépondérante. En outre, nous voyons trois axes de développement qui doivent permettre de placer encore davantage la responsabilité d’entreprise au cœur de nos actions. Premièrement: intégrer la durabilité dans la stratégie et les décisions d’entreprise. Deuxièmement: adopter une vision globale à l’échelle de l’entreprise. Et troisièmement: poursuivre le développement de la gestion de la performance non financière. Il s’agit d’adopter une attitude proactive et non réactive.



Les activités liées au climat et à l’énergie resteront au cœur de nos préoccupations même après 2025.

Stefan Bojanic
Coresponsable Corporate Responsibility



Jalons importants

La Poste obtient le label SBTi pour son objectif climatique

La Poste s'est fixé un objectif de zéro émission nette de gaz à effet de serre (GES) d'ici à 2040. La Science Based Targets initiative (SBTi) a examiné et validé cet objectif ainsi que la procédure choisie par la Poste – une reconnaissance capitale pour la mise en place des différentes activités. La priorité absolue est donnée à l'élimination la plus complète possible des émissions de GES.

→ Page 22

Des compétences au service de l'électrification

La flotte de bus, de véhicules de livraison et de camions doit rouler à l'électrique si la Poste veut afficher un fonctionnement interne carbone-neutre à compter de 2030 et atteindre l'objectif de zéro émission nette d'ici la fin 2040. Pour y parvenir rapidement, l'entreprise met en place le Centre de compétences E-mobilité.

→ Page 25



L'avenir du car postal est électrique

Onze cars postaux électriques sillonnent désormais les routes des Grisons dans le respect du climat, preuve en est que cette technologie est également appropriée dans les régions de montagne et que les bus confortables et silencieux ont les faveurs des voyageurs comme du personnel de conduite. La flotte de quelque 2300 cars postaux sera systématiquement convertie à un mode de propulsion électrique.

→ Page 23

40 millions de colis distribués par des véhicules électriques

Dans les villes de Zurich, de Berne et de Genève, la Poste distribue l'ensemble des lettres et des colis avec des véhicules électriques lui appartenant, sans émissions de CO₂. Au total, son personnel distribue chaque année quelque 40 millions de colis, partout en Suisse, en recourant à des véhicules électriques.

→ Page 23



Extraire les émissions résiduelles de l'atmosphère

Les émissions de CO₂ que la Poste ne parviendra pas encore à éviter à partir de 2030 seront extraites de l'atmosphère et stockées. Pour cela, deux méthodes naturelles sont actuellement au centre de son attention.

→ Page 23



Convention collective de travail pour le secteur de la distribution

En 2023, les principaux employeurs et associations du marché suisse de la logistique ainsi que les syndicats syndicom et transfair ont négocié et ratifié la CCT sectorielle Distribution Suisse.

→ Page 48

À travail égal, salaire égal

Comme le montre la dernière analyse des salaires, la différence salariale inexplicable est dans toutes les unités de l'entreprise nettement inférieure au seuil de tolérance accepté par la Confédération. Il s'agit d'un excellent résultat que la Poste compte encore améliorer.

→ Page 44

Des opportunités pour les personnes en situation de handicap

Dans le cadre d'un projet pilote, RéseauPostal propose aux personnes en situation de handicap la possibilité de participer à des tâches proposées sur le marché général du travail dans treize filiales et un Contact Center.

→ Page 45



La Poste numérise la boîte aux lettres jaune

Avec «ePost SmartSend», la Poste propose désormais aussi aux petites et moyennes entreprises une prestation pour l'envoi numérique ou physique des factures et des lettres en nombre. Elle contribue ainsi à la numérisation de l'économie suisse.

→ Page 33

Digital Innovation Center

L'innovation ne relève pas exclusivement d'un savoir-faire technologique ou de connaissances spécialisées. C'est pourquoi la Poste a mis sur pied le Digital Innovation Center. Avec son équipe transfonctionnelle, il soutient virtuellement les différentes unités du groupe dans le développement de solutions numériques.

→ Page 46

Élections et votations électroniques

Un système à vérifiabilité complète, développé par la Poste, a été utilisé pour la première fois lors des élections fédérales organisées en 2023. Le vote électronique est particulièrement apprécié par la «Cinquième Suisse» puisque près de 60% des Suisses de l'étranger ayant voté y ont eu recours.

→ Page 35



Champs d'action

La Poste entend apporter une contribution significative au développement durable de la Suisse et elle assume ses responsabilités quant à l'impact de ses activités sur ses parties prenantes et sur l'environnement. Pour des mesures efficaces, elle s'oriente en priorité vers cinq champs d'action tout au long de la chaîne de création de valeur.



Environnement: Accent sur le climat et l'énergie

La Poste tient compte des exigences réglementaires et des souhaits de sa clientèle, raison pour laquelle elle 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.

Cela signifie que d'ici 2030, la Poste réduira les émissions de gaz à effet de serre (GES) de son fonctionnement interne de 42% selon la SBTi et de 25% dans la chaîne de création de valeur, et éliminera de l'atmosphère les émissions résiduelles de ses propres opérations. Et d'ici 2040, elle réduira ses émissions de GES de 90% et éliminera de l'atmosphère les 10% d'émissions résiduelles qui ne peuvent pas être évitées.

La priorité absolue est d'ailleurs donnée à l'élimination complète des émissions de gaz à effet de serre. Pour ce faire, la Poste investit dans des modes de propulsion alternatifs et dans un système de chauffage sans énergie fossile, et s'assure que son approvisionnement en électricité provient exclusivement d'énergies renouvelables produites en Suisse.



Solutions clients durables

Les clients de la Poste, ce sont bientôt 9 millions de particuliers et des centaines de milliers d'entreprises, allant de la petite exploitation au grand groupe international. 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 demande pour des offres écologiques et socialement responsables gagne également en importance.

En 2023, la Poste a lancé une boussole des responsabilités conçue comme un outil d'orientation pour le développement durable de l'offre. Les aspects de durabilité peuvent ainsi être intégrés dès le début du développement de nouvelles offres de la Poste.

De par ses prestations postales et logistiques, la Poste est un maillon de l'économie circulaire. En collaboration avec des partenaires, elle se profile dans le domaine de la logistique de retour et du recyclage des matériaux valorisables. Dans le même temps, elle optimise ses processus de stockage, de logistique et de reprise, contribuant ainsi à la réduction des émissions de GES tout au long de la chaîne de création de valeur.



Employeur socialement responsable

Quelque 46 500 personnes spécialisées dans plus de 100 métiers différents travaillent au service de la Poste dans tous les cantons et dans 804 communes suisses. Afin de soutenir au mieux la mise en œuvre de la stratégie Poste de demain, la Poste investit dans la culture d'entreprise et dans le développement de la conception de la gestion ainsi que des compétences en la matière.

La Poste est l'une des principales entreprises formatrices de Suisse. Afin de recruter de nouvelles collaboratrices et de nouveaux collaborateurs, elle propose des conditions d'engagement progressistes et modernise sans cesse son processus de recrutement. Indépendamment de leur sexe, de leur langue, de leur origine ou d'autres caractéristiques personnelles, les membres de son personnel peuvent profiter de nombreuses possibilités de développement. Aucune forme de discrimination n'est tolérée et l'inclusion de l'ensemble du personnel est une priorité.

La Poste assure un partenariat social éprouvé avec les syndicats syndicom et transfair. Elle permet à ses collaboratrices et à ses collaborateurs d'entretenir un dialogue direct via différents canaux.



Achats responsables

Chaque année, la Poste achète des marchandises et des services pour un montant avoisinant les 3 milliards de francs. Son objectif est d'établir des chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement, profitant à toutes les parties concernées.

En 2023, elle 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, et elle a mis en place un processus visant à identifier les risques potentiels dans les domaines des droits de l'homme et de l'environnement chez les fournisseurs. Elle a remanié le code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable et entend ainsi renforcer les relations de partenariat et favoriser une évolution conjointe sur les plans social et écologique.

La plateforme de signalement établie Poste-Courage est désormais également à la disposition des fournisseurs, des personnes concernées dans la chaîne d'approvisionnement ou d'autres groupes d'intérêt. Elle permet de signaler de manière anonyme et confidentielle des violations potentielles du code des fournisseurs et de prendre les mesures nécessaires pour les prévenir ou les corriger.



Valeur ajoutée économique et sociétale

Avec ses activités et ses offres, la Poste contribue largement au bon fonctionnement du quotidien en Suisse et à la bonne santé de l'économie.

Dans l'ensemble du pays, dans toutes les régions linguistiques et en particulier dans les zones rurales, la Poste est un employeur important: sur ses quelque 46 000 collaboratrices et collaborateurs, près de 15 000 exercent leur activité dans des régions périphériques.

La Poste met à la disposition de la population suisse et des entreprises 4963 points d'accès, ce qui représente le réseau le plus dense d'Europe. Dans les régions périphériques, la Poste ne garantit pas seulement l'accès au courrier et aux services de paiement, mais également aux transports publics. Outre son engagement pour un service public universel, la Poste fait aussi usage de son savoir-faire pour soutenir diverses causes sociales, au plan national et local.

Faits et chiffres

Avec

6917

véhicules électriques à trois et quatre roues dans la distribution, la Poste possède la plus importante flotte électrique de Suisse.

Environ

46 000

personnes travaillent pour la Poste dans tous les cantons et dans 804 des 2136 communes suisses.

Avec

4963

points d'accès,

la Poste met à la disposition de la population suisse et des entreprises le réseau le plus dense d'Europe.

90%

du volume d'achat a fait l'objet d'une analyse des risques relatifs au devoir de diligence en matière de droits de l'homme et d'exigences liées à l'environnement.

La Poste dépense env.

3 milliards

de francs en marchandises et services, dont 2,7 milliards sont imputables aux fournisseurs suisses.

L'égalité salariale

est quasiment atteinte. La Poste est en bonne voie.

À propos de ce rapport

■ Périmètre du rapport

Dans le rapport non financier 2023, la Poste fournit pour la première fois de son propre chef, en se basant sur les art. 964a–c du Code des obligations (CO), 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.

Ce rapport ne couvre pas les exigences réglementaires de PostFinance SA. Celles-ci sont prises en compte séparément dans le rapport non financier 2023 de PostFinance SA.

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 matériaux provenant de zones de conflit ne s'appliquent donc pas à la Poste.

■ Périmètre de consolidation

Toutes les données non financières sont compilées par les filiales (sociétés du groupe Poste CH SA, PostFinance SA, CarPostal SA, Poste CH Communication SA et Poste CH Réseau SA) et consolidées au niveau du groupe. L'étendue du rapport est équivalente à celle du rapport financier. Les exceptions sont indiquées dans le chapitre «Méthodologie».

■ Global Reporting Initiative (GRI)

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 CO964), est présenté à partir de la ➔ page 69.

■ Périmètre et structure du rapport

Le rapport 2023 de la Poste comprend notamment les documents suivants:

- La Poste Suisse SA:
 - Rapport annuel 2023
 - Rapport financier 2023 (rapport annuel, gouvernance d'entreprise et comptes annuels du groupe, de La Poste Suisse SA et de PostFinance SA)
 - Rapport non financier 2023
- PostFinance SA:
 - Rapport de gestion 2023
 - Rapport sur les questions non financières 2023
 - Publication des fonds propres en vertu de l'importance systémique au 31 décembre 2023
 - Publication des fonds propres au 31 décembre 2023
 - Publication des risques financiers liés au climat pour l'exercice 2023

Ces documents sont disponibles au format électronique à l'adresse

- ➔ rapportdegestion.poste.ch/telechargements ou sur
- ➔ postfinance.ch/rapport.

Rapport non financier

Responsabilité d'entreprise	10
Stratégie de responsabilité d'entreprise	11
Mise en œuvre de la stratégie – progrès 2023	12
Gouvernance	14
Gouvernance d'entreprise: le système de gouvernance et de gestion	15
Gestion des risques et de la résilience	17
Éthique d'entreprise, intégrité et compliance	18
Environnement	21
Climat	22
Énergie	25
Économie circulaire et efficacité des ressources	27
Émissions sonores, atmosphériques et lumineuses	28
Biodiversité	28
Création de valeur	
Clientèle	30
Approche centrée client et pertinence pour la clientèle	31
Transformation numérique et innovation	33
Protection des données, cybersécurité et éthique numérique	34
Offres respectueuses de l'environnement et socialement responsables	36
Personnel	38
Culture d'entreprise et Responsible Leadership	39
Recrutement et fidélisation du personnel	41
Santé, sécurité et bien-être du personnel	42
Égalité des chances, diversité et inclusion	44
Formation et développement du personnel	46
Dialogue avec le personnel et les syndicats	48
Achats	50
Valeur ajoutée économique et sociétale	53
Service public	54
Engagement social	55
Engagement au niveau des parties prenantes	56
Chiffres clés	57
Annexe	65
Vérification externe (CO ₂)	66
Méthodologie	68
Indice de la Global Reporting Initiative	69

Responsabilité d'entreprise

Contribuant à assurer la cohésion nationale depuis 175 ans, la Poste fournit des prestations du service public sur mandat de la Confédération. Avec la stratégie «Poste de demain», la pertinence de la Poste doit être renouvelée dans une perspective d'avenir. La Poste s'est fixé pour objectif de continuer à réaliser des bénéfices pour pouvoir investir dans son développement et dans l'accomplissement du mandat de service universel. Parallèlement, elle entend apporter une contribution significative au développement durable de la Suisse. Dans ce contexte, elle assume pleinement les responsabilités liées aux conséquences directes et indirectes de ses activités sur les différentes parties prenantes et sur l'environnement. La durabilité est par conséquent l'une des quatre orientations de la stratégie «Poste de demain».

Stratégie de responsabilité d'entreprise	11
Mise en œuvre de la stratégie – progrès 2023	12

Stratégie de responsabilité d'entreprise

La durabilité est l'une des quatre orientations de la stratégie «Poste de demain».

La «durabilité écologique, économique et sociale» est l'une des quatre priorités de la stratégie du groupe (les détails de la stratégie «Poste de demain» sont consultables dans le rapport financier page 17) et est formulée dans la stratégie de responsabilité d'entreprise. En tenant compte de ces aspects dans tout ce qu'elle entreprend, la Poste entend ainsi apporter une contribution significative au développement durable de la Suisse. Elle assume pleinement les responsabilités liées aux conséquences directes et indirectes de ses activités sur les différentes parties prenantes et sur l'environnement.

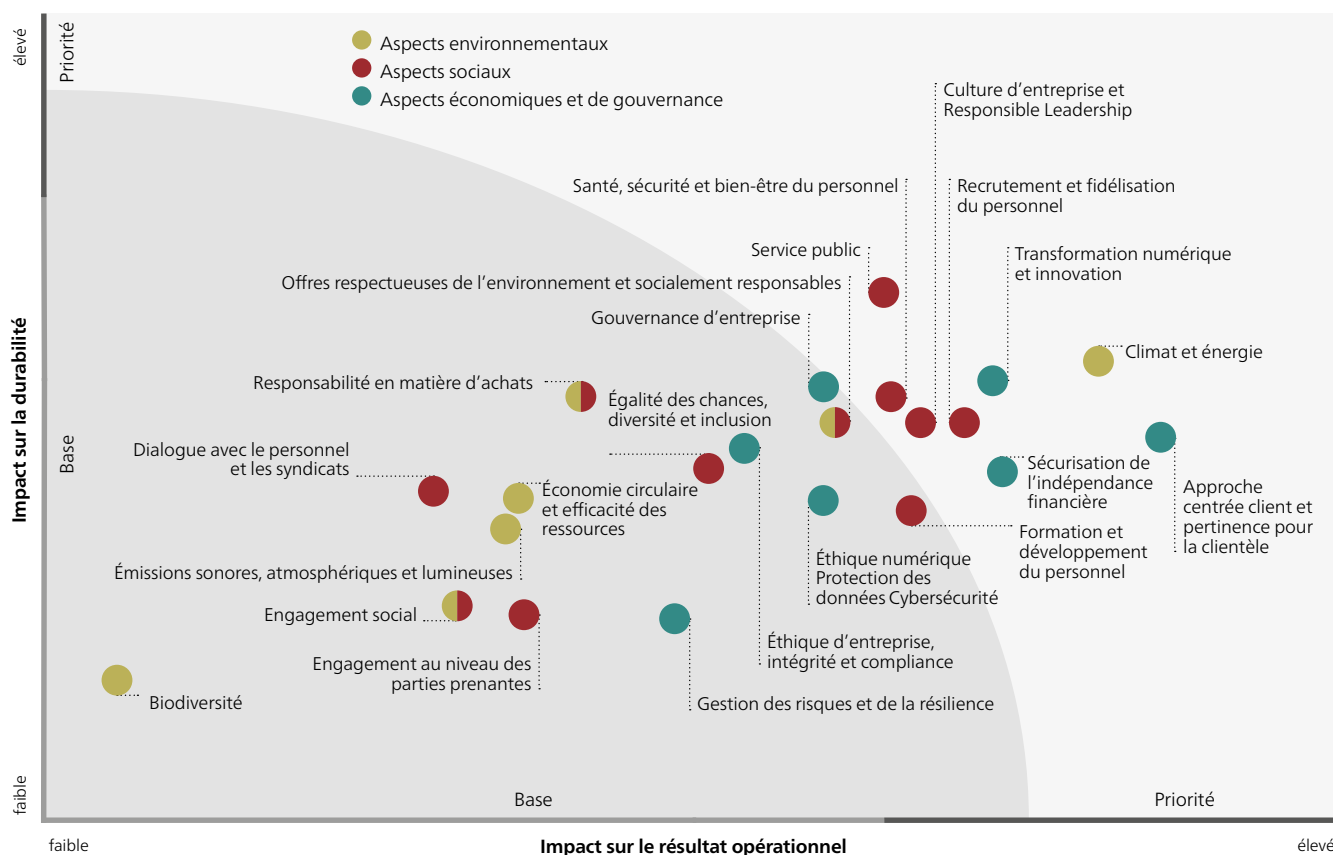
L'orientation stratégique «Responsabilité d'entreprise» est mise en œuvre tout au long de la chaîne de création de valeur à travers les cinq champs d'action suivants: climat et énergie, solutions clients durables, employeur responsable, approvisionnement responsable et valeur ajoutée économique et sociétale pour la Suisse (détails à partir de la page 21).

Matrice de matérialité

La Poste a actualisé sa matrice de matérialité en 2022 (détails dans le rapport financier 2022 page 28). En 2023, celle-ci a de nouveau été révisée pour confirmer sa pertinence. Elle la conserve en continu grâce à l'engagement de nos parties prenantes (voir les détails à la page 56), via une analyse des pairs et des médias, ainsi que grâce à l'utilisation d'un outil d'IA avec des adaptations à des normes.¹ Les résultats ont permis d'obtenir une matrice plus précise.

La question de la sécurisation de l'indépendance financière gagne en importance

Matrice de matérialité du groupe Poste²
2023



¹ GRI 3-1 Processus pour déterminer les thémes pertinents

² GRI 3-2 Liste des thémes pertinents

Notre approche managériale des thèmes importants est exposée dans le présent rapport, à l'exception de la «sécurisation de l'indépendance financière». Cette thématique, qui a gagné en importance³ par rapport à 2022, est traitée dans le rapport financier. L'ensemble des responsables internes de thèmes pertinents, la Direction du groupe ainsi que le Conseil d'administration ont approuvé la matrice de matérialité.⁴

La matrice de matérialité aide à hiérarchiser les domaines prioritaires en évaluant l'importance et l'impact de différents facteurs. Ainsi, la Poste peut attribuer efficacement des ressources et prendre des décisions éclairées, répondant aux attentes des parties prenantes. La Poste opère une distinction entre les thèmes des segments «Priorité» et «Base». Les thèmes du segment «Priorité» regroupent les domaines où il est possible d'avoir un impact significatif. Généralement, ils sont liés à la transformation du modèle d'exploitation. Les thèmes du segment «Base» constituent le fondement des activités d'exploitation et incarnent les principes d'exploitation principaux.

Mise en œuvre de la stratégie – progrès 2023

Le tableau donne un aperçu des progrès réalisés en mettant l'accent sur les résultats obtenus en 2023.

Objectifs et engagements

Objectifs	Progrès en 2023	Explications sur les progrès réalisés en 2023
Environnement, accent sur le climat et l'énergie		
À partir de 2025, la Poste distribuera les lettres et colis dans les centres urbains uniquement avec des véhicules électriques.	●	– Dans les villes de Zurich, de Berne et de Genève, la Poste distribue l'ensemble des lettres et des colis avec des véhicules électriques lui appartenant, sans émissions de CO ₂ .
La Poste mise sur un fonctionnement interne entièrement carbone-neutre à partir de 2030.	●	– L'électrification du parc de véhicules de distribution et de celui destiné au transport de voyageurs a progressé et la surface de référence énergétique de nos bâtiments chauffés sans énergie fossile a encore été augmentée.
À partir de 2040, la Poste veut atteindre l'objectif de zéro émission nette dans sa chaîne de création de valeur.	●	– La Poste compte parmi les huit entreprises suisses dont l'objectif de zéro émission nette 2040 a été validé par la SBTi. – Les mesures concernant les émissions de gaz à effet de serre (GES) dans la chaîne de création de valeur sont renforcées, notamment chez PostFinance et dans l'approvisionnement. – La Poste lance l'élaboration d'un portefeuille de neutralisation pour s'attaquer aux émissions résiduelles.
Solutions clients durables		
La Poste développe des offres socialement responsables, respectueuses de l'environnement et économiques	●	– La Poste lance une boussole des responsabilités conçue comme un guide pour le développement durable de l'offre. – Cette boussole a été intégrée aux processus d'innovation.
La Poste se positionne comme un intermédiaire logistique dans le domaine de la réutilisation.	●	– La Poste adopte les solutions d'emballage réutilisables «Kickbag» et élabore des processus de retour avec Sodastream.

³ La révision 2023 a donné lieu aux adaptations suivantes: le thème «Droits de l'homme» reste central et est ancré dans la compliance, l'approvisionnement et les ressources humaines. Le thème «Accessibilité» est intégré à la compliance. Les thèmes «Climat» et «Énergie» ont été combinés, les thèmes «Économie circulaire» et «Traitement des matériaux, des déchets, de l'eau et des eaux usées» sont réunis sous «Économie circulaire et efficacité des ressources». Les thèmes «Recrutement et fidélisation du personnel» et «Formation et développement du personnel» ont été traités séparément. Le thème «Traitement respectueux des syndicats / des représentants du personnel» s'appelle désormais «Dialogue avec le personnel et les syndicats». «Gouvernance et gestion éthiques et transparentes» devient «Gouvernance d'entreprise». Les thèmes «Compliance soignée et transparente» et «Concurrence loyale et lutte contre la corruption» sont regroupés sous «Éthique d'entreprise, intégrité et compliance».

⁴ GRI 3-3 Gestion des thèmes pertinents 2021

Objectifs et engagements

Objectifs	Progrès en 2023	Explications sur les progrès réalisés en 2023
Employeur socialement responsable		
La conception de l'organisation et de la gestion de la Poste se poursuit.	●	- Le programme de leadership «En viadi» à l'échelle du groupe a été mis en œuvre avec succès dans les niveaux de gestion supérieurs et a démarré en 2023 pour les responsables d'équipe. - Avec l'introduction du portail de prescriptions «Smart Governance» à l'échelle du groupe, les réglementations ont été axées sur les principes.
La disponibilité du personnel de la Poste requis est assurée.	●	- Grâce à l'introduction d'un logiciel de parsing CV, la Poste augmente l'efficacité du tri des dossiers de candidature et optimise le processus de recrutement pour l'ensemble des parties concernées. - L'initiative «Andiamo!» met à la disposition des responsables de conduite de Services logistiques des outils complets pour le recrutement et le développement du personnel.
La Poste assume ses responsabilités sociale et sociétale en tant qu'employeur.	●	- Le Conseil social et le Centre de carrière proposent via la plateforme en ligne StayFit un conseil par chat anonyme à l'ensemble du personnel. - En 2023, la différence de salaire entre femmes et hommes était nettement inférieure à la valeur de tolérance de 5% fixée par la Confédération, et ce dans toutes les unités de l'entreprise.
Achats responsables		
Les exigences légales relatives aux obligations de diligence en matière de droits de l'homme sont appliquées.	●	- La Poste a introduit un système de gestion pour identifier les risques en lien avec les devoirs de diligence en matière de droits de l'homme et de protection de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement. - La Poste fait progressivement évoluer les fournisseurs à risque.
Les exigences en matière de travail et de droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement sont communiquées et leur respect est assuré.	●	- Grâce au remaniement du «Code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable», la Poste renforce ses relations de partenariat et oblige ses fournisseurs à tenir compte des questions sociales et environnementales. - L'extension de la plateforme anonyme PosteCourage permet aux fournisseurs, aux personnes concernées ou à d'autres groupes d'intérêt de réaliser des signalements anonymes de violations des droits de l'homme ou de la protection de l'environnement tout au long de la chaîne d'approvisionnement.
L'atteinte des objectifs climatiques et énergétiques de la Poste bénéficie d'un soutien actif.	●	- Les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans la chaîne d'approvisionnement sont définis. - Des critères de durabilité contraignants sont introduits pour les achats de plus de 150 000 francs et soutiennent la gestion des gaz à effet de serre.
Valeur ajoutée économique et sociétale pour la Suisse		
La Poste crée de la valeur économique.	●	- En 2023, la Poste continue à remplir son mandat de service universel: distribution d'envois, services de paiement, accessibilité dans toutes les régions grâce à un réseau dense de points d'accès. 97,3% de l'ensemble des lettres en Courrier A et 99,5% des lettres en Courrier B ont été distribuées dans les délais. - Développement des compétences clés de la Poste dans le monde numérique via l'application ePost et le dossier électronique du patient.
La Poste crée de la valeur sociétale.	●	La Poste soutient des projets sociaux et locaux tels que Suisse Rando, ainsi que des projets à caractère économique avec SEF.NextGen dans le domaine du numérique.
Légende: le statut renvoie aux progrès visés en 2023		
● Progrès prévus atteints		
● Progrès significatifs réalisés		
○ Aucun progrès réalisé		

Gouvernance

La Poste attache une grande importance à la gouvernance d'entreprise et s'appuie sur des normes reconnues. Dans le cadre de la conception de 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 haute direction et à la surveillance du groupe. La Poste attend des cadres et du personnel à tous les niveaux de l'organisation qu'ils se comportent de manière éthique et intègre en tout temps.

Gouvernance d'entreprise: le système de gouvernance et de gestion	15
Gestion des risques et de la résilience	17
Éthique d'entreprise, intégrité et compliance	18

Gouvernance d'entreprise: le système de gouvernance et de gestion

À l'exception de PostFinance, le Conseil d'administration applique une gestion directe.

Dans le cadre de la conception de la gouvernance, le Conseil d'administration a recours à un système de gouvernance et de gestion¹ et définit des règles et des principes relatifs à la gestion et à la surveillance du groupe.

Le Conseil d'administration structure le groupe en unités du groupe et unités de fonction pour le développement stratégique et la direction, 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 Poste qui est gérée selon le modèle indirect.

Dans le modèle de gestion direct, le Conseil d'administration assume la gestion stratégique et délègue la gestion opérationnelle à la Direction du groupe.² 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 par le groupe, principalement pour les unités du groupe chargées de l'activité postale de base.
- Niveau II: gestion offrant une marge de manœuvre par le groupe, surtout pour les unités du groupe non chargées de l'activité postale de base.
- Niveau III: gestion libre se concentrant exclusivement sur des thèmes qui doivent obligatoirement être pilotés du point de vue du groupe et pour des raisons réglementaires.

En matière de réglementation, le Conseil d'administration prend les dispositions nécessaires pour assumer sa responsabilité globale. Les prescriptions organisationnelles (tâches/attributions) se distinguent des prescriptions thématiques, qui reposent sur des principes.

La surveillance est régie par le modèle des trois lignes:

- La gestion opérationnelle (1^{re} ligne) assume la responsabilité de l'activité. Elle évalue, contrôle, réduit et surveille les risques liés à l'activité.
- Des instances supplémentaires (2^e ligne) sont affectées aux thèmes particulièrement exposés aux risques (compliance, gestion des risques du groupe, SCI Finances, sécurité et sécurité de l'information). Sur ordre du Conseil d'administration et de la Direction du groupe, les fonctions de la deuxième ligne édictent des directives, assurent la communication et la formation, établissent des reportings et effectuent des contrôles.
- Sur ordre du Conseil d'administration, la Révision du groupe (3^e ligne) effectue des contrôles indépendants en fonction des risques.

En outre, le Conseil d'administration prend les dispositions nécessaires pour pouvoir remplir ses obligations de reporting externes et surveiller les instances auxquelles il a délégué des compétences particulières. Ces obligations comprennent notamment la production de comptes annuels, d'un rapport annuel, d'un rapport non financier et des rapports réglementaires prévus dans les lois correspondantes (p. ex. PostCom, OFCOM, le rapport au propriétaire sur les objectifs stratégiques).

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.

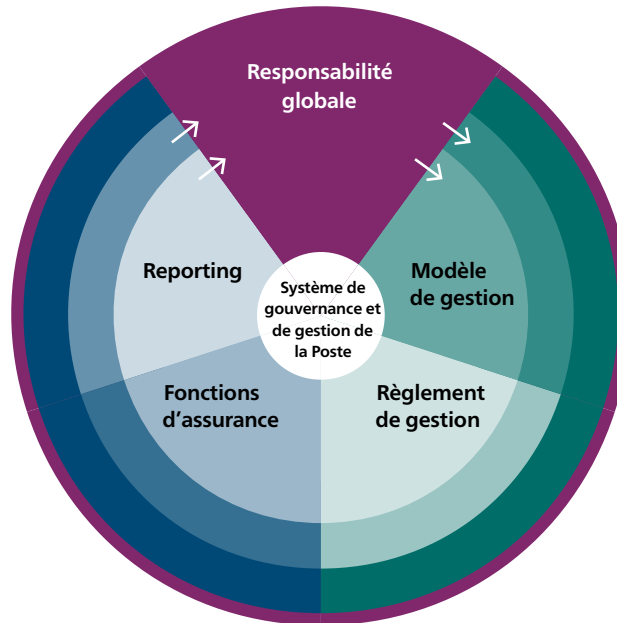
Dans le modèle de gestion indirect, le Conseil d'administration délègue la gestion stratégique au Conseil d'administration autonome de PostFinance SA, qui lui est subordonné. Ce dernier édicte ses propres réglementations en ce qui concerne le règlement de gestion, les fonctions d'assurance et l'élaboration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

¹ GRI 2-12 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts
² GRI 2-13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts

Le Conseil d'administration conserve sa responsabilité globale en constituant la majorité des membres du Conseil d'administration de PostFinance SA, en nommant les représentantes et représentants de la Poste désignés à l'Assemblée générale de PostFinance SA et en leur conférant un mandat en conséquence. 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.

Gestion et surveillance du groupe par le Conseil d'administration

Système de gouvernance et de gestion de la Poste



Pour en savoir plus sur la gouvernance d'entreprise, voir le rapport financier ➔ page 57.

Gouvernance de la gestion des performances non financière

Rôles renforcés pour la gestion des performances non financière

Le Conseil d'administration a intégré en 2023 le rapport non financier dans le système de gouvernance et de gestion³ de la Poste. Concernant la gestion des performances non financière, les rôles du Conseil d'administration, du comité du Conseil d'administration Audit, Risk & Compliance (CCA ARC), du comité du Conseil d'administration People, Sustainability & Governance (CCA PSG) et de la Direction du groupe ont été étendus et renforcés :

- 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. Il approuve le rapport non financier dont il délègue la mise en œuvre à la Direction du groupe.
- Le 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 non financier et l'approuve vis-à-vis du CCA ARC.
- 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 non financier 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 le rapport non financier. La Direction du groupe transfère la responsabilité de certaines

³ GRI 2-14 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de durabilité

questions du rapport non financier aux unités du groupe et aux unités de fonction. Elle approuve le rapport non financier à l'attention du Conseil d'administration.

- Christian Plüss, responsable Services de mobilité, est membre de la Direction du groupe et siège au CCA PSG. Il représente tous les thèmes CR essentiels, y compris le climat et l'énergie (cf. matrice de matérialité à la page 11).⁴

Concernant le rapport non financier, l'assurance interne existante entre en jeu dans certains champs thématiques (fonctions de 2^e ligne et de 3^e ligne). Une société de révision externe intervient également pour le bilan relatif à l'effet de serre et l'acquisition d'indicateurs écologiques.

Gestion des risques et de la résilience

La Poste a mis en œuvre 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 questions CR sont englobées dans ce processus. Cela est supposé garantir que l'éventail des thèmes liés au développement durable sont pris en compte dans les risques considérés à l'échelle de l'entreprise.

Dans les pages 51 à 55 du rapport financier, il est expliqué comment la Poste classe les risques et les traite. Les risques CR sont traités au même titre que tous les autres risques.

Gestion des risques

Parmi les risques identifiés par la Poste à court terme (horizon temporel 2023–2026), les risques non financiers suivants comptent actuellement parmi les plus importants:

- La non-réalisation des objectifs climatiques et énergétiques
- La violation de directives externes (compliance)
- Les risques de transport entraînant des dommages corporels importants

Le changement climatique a été identifié comme risque majeur à long terme.

Outre cette période d'observation sur quatre ans, la Poste considère les risques émergents, ou Emerging Risks, sur le long terme. L'activité de base de la Poste 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. À cet égard, ces tendances représentent un réel potentiel pour de nouveaux secteurs d'activité, comme les smart cities ou les prestations numériques sécurisées. Le changement climatique figure parmi les principaux risques non financiers identifiés à long terme. Dans ce contexte, la Poste prend des mesures ciblées afin d'être prête à affronter les changements induits par ce phénomène. Pour ce faire, elle doit d'une part évaluer les risques physiques directement liés aux changements climatiques. D'autre part, le passage à une économie bas carbone comporte également des risques de transition pour la Poste, p. ex. en raison de l'évolution des attentes des parties prenantes.

Parmi les risques climatiques physiques identifiés, on retrouve l'augmentation des phénomènes météorologiques extrêmes et la multiplication des laves torrentielles et des glissements de terrain. Les changements durables ont donc également été identifiés comme des risques climatiques physiques. Il s'agit par exemple de l'augmentation du nombre de jours et de périodes de canicule, qui peut avoir un impact négatif sur la santé et la productivité du personnel. Selon la situation, il existe des mesures organisationnelles ainsi que des mesures personnelles concernant le travail en période de canicule. De plus, la moindre disponibilité de l'eau peut avoir un impact sur l'énergie hydraulique. La Poste recourt dans une large mesure à de l'électricité produite à partir de cette source d'énergie hydraulique. La Poste a également statué que les réglementations environnementales qui entraînent une augmentation des coûts, l'évolution des besoins de la clientèle et le manque de disponibilité de l'électricité, entre autres, constituaient des risques de transition.⁵

Les risques climatiques exposés ci-dessus sont pris en compte dans la gestion des risques de la Poste (cf. Rapport financier pages 51 à 55).

⁴ GRI 2-13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts

⁵ GRI 201-2 Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique

Assurer la résistance et la solidité en cas de crise

Gestion de la résilience

Dans le domaine des services postaux, des services financiers et du trafic routier, la Poste fait partie des infrastructures essentielles du pays. La gestion de la résilience revêt donc une grande importance pour elle. Dès lors, elle conçoit ses processus et ses structures de manière aussi résistante et solide que possible et se prépare à d'éventuels scénarios de crise. Dans ce contexte, la Poste se dote d'un Business Continuity Management et d'une gestion des situations d'urgence et de crise.

Des mesures sont élaborées en amont afin d'assurer la continuité de 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 a pour mission de maintenir les prestations du service universel (lettres, colis, transport de voyageurs, trafic des paiements électronique) en cas de pénurie d'électricité. Pour y parvenir, la Poste a analysé différents scénarios, défini des mesures et pris des décisions sous réserve afin de pouvoir réagir rapidement aussi bien en cas de pénurie d'électricité annoncée qu'en cas de panne de courant non annoncée. En 2023, l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs ont reçu des brochures contenant des instructions opérationnelles sur la manière d'agir dans ce genre de situation, au travail et dans la sphère privée. Grâce à cette mesure préventive, la Poste renforce la résilience dans l'exploitation quotidienne opérationnelle et contribue à la prise de conscience du personnel.

Dans le cadre de la gestion des situations d'urgence et de crise, la Poste dispose d'une hotline de sécurité interne et procède à une évaluation de la situation en cas de survenue d'événements. Dans chaque unité du groupe mais également au niveau du groupe, une cellule de crise est en place et peut être convoquée en cas de besoin.

Les cadres et le personnel se comportent selon des principes éthiques.

Éthique d'entreprise, intégrité et compliance

La Poste attend des cadres et du 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. Dans le code de conduite, le Conseil d'administration a fixé les règles et principes centraux dont il est attendu de l'ensemble du personnel qu'il les respecte dans son quotidien professionnel. Aucune violation des valeurs et prescriptions de comportement fondamentales n'est tolérée.

Responsabilité et rôles

Le Conseil d'administration de la Poste assume la responsabilité suprême en matière de respect des lois et des directives.⁶ Il mandate la Direction du groupe d'établir un système de gestion de la compliance (CMS) efficace, qui empêche toute infraction aux prescriptions en vigueur. La Direction du groupe détermine en outre les thèmes de compliance pertinents et délègue l'exploitation du CMS au comité Compliance en tant qu'instance opérationnelle suprême en matière de compliance. La Direction du groupe et le Conseil d'administration sont régulièrement informés de l'efficacité de la compliance au sein de l'entreprise.

Le comité est composé de représentantes et de représentants de l'ensemble des unités du groupe et des unités de fonction qui valident les prescriptions en matière de compliance et surveillent l'exploitation du CMS. Le service spécialisé Compliance est responsable de la mise en œuvre des prescriptions de compliance à l'échelle du groupe. Il coordonne la collaboration avec les chargés de la compliance qui sont au fait des différents thèmes relatifs à la compliance, comme la protection des données ou la lutte contre la corruption.

Système de gestion de la compliance (CMS)

La Poste dispose d'un système de gestion de la compliance (CMS), visant à garantir le respect des normes réglementaires, légales et éthiques. Des mesures sont définies à cet effet, dont le respect de la mise en œuvre est systématiquement contrôlé. Reposant sur la norme ISO 37301:2021, le CMS

⁶ GRI 2-27 Respect des législations et des réglementations

est organisé en fonction de la taille et de l'importance de la Poste et est adapté en permanence aux circonstances et exigences actuelles. Il est défini selon les activités concrètes de la Poste ainsi que les risques y afférents, et couvre à ce jour les thèmes suivants: protection des données (cf. chapitre Protection des données, cybersécurité et éthique numérique ➔ page 34), lutte contre la corruption, droit des cartels, droit postal (cf. chapitre Service public ➔ page 54), droit des marchés publics, législation sur les subventions, blanchiment d'argent et accessibilité.

Comportement éthique et intègre

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

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 le personnel des sociétés du groupe. En septembre 2019, le code de conduite a été remanié en profondeur et adressé à l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs. Les nouveaux arrivants le reçoivent avec leur contrat de travail. Tous les deux ans, le personnel est formé aux aspects principaux du code de conduite par l'intermédiaire d'e-learning. Les collaboratrices et les collaborateurs qui ne disposent pas d'un accès numérique y sont sensibilisés via des formats alternatifs.⁷

Le comportement et la sensibilisation du personnel en matière de numérisation sont décrits plus précisément au chapitre Protection des données, cybersécurité et éthique numérique ➔ page 34.

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 au bureau de communication PosteCourage, accessible en interne et en externe.⁸ PosteCourage est exploité par un prestataire spécialisé externe qui garantit l'indépendance et l'anonymat. La Révision du groupe enregistre les cas signalés et fait appel, si nécessaire, à d'autres spécialistes, p. ex. au Conseil social interne ou au service juridique. À la demande des personnes, la confidentialité est garantie à tout moment, de même que l'anonymat. Le traitement des différents cas est entièrement documenté dans PosteCourage et le comité Compliance ainsi que le comité du Conseil d'administration ARC (Audit, Risk & Compliance) en sont informés. En 2023, 66 signalements ont été enregistrés, dont 28 sont encore ouverts à la date de référence du 31 décembre 2023.

Concurrence équitable et lutte contre la corruption

La Poste s'engage en faveur d'une concurrence libre et loyale.⁹ Elle exige de son personnel¹⁰ qu'il respecte le droit à la concurrence comme stipulé dans le Code de conduite (➔ 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 2023, aucune des sociétés de la Poste en mode de gestion direct n'a été impliquée en tant que participante à une procédure judiciaire¹¹ ayant pour objet un comportement anticoncurrentiel.¹²

La Poste ne tolère aucun comportement corrompu.¹³ 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. En font également partie des valeurs indicatives et des conditions pour les exceptions. Une analyse régulière des risques, avec notamment une attention particulière portée aux agents publics et au respect des conditions imposées, ainsi que des mesures régulières de sensibilisation et de formation, soutiennent l'efficacité de la mise en œuvre des directives.¹⁴ Ces principes doivent notamment permettre de limiter les risques de libéralités injustifiées et illicites ainsi que les conflits d'intérêts non identifiés ou traités de manière inadéquate. Les principaux destinataires sont ici en particulier les fonctions de cadre, les conseillères et

⁷ GRI 2-24 Intégration des engagements politiques

⁸ GRI 2-25 Processus de remédiation des impacts négatifs, GRI 2-26 Processus de demande de conseils et de signalement des dysfonctionnements

⁹ GRI 3-3 Approche managériale concernant le comportement anticoncurrentiel

¹⁰ GRI 2-23 Engagements politiques

¹¹ GRI 206-1 De notre point de vue, en conformité avec le GRI 3-3 Approche managériale concernant le comportement anticoncurrentiel, en 2016, les procédures judiciaires sont considérées comme des procédures administratives antitrust au sens de l'art. 27 de la loi sur les cartels (LCart)

¹² Dans le présent contexte, un comportement anticoncurrentiel fait référence à une infraction aux normes matérielles de la loi sur les cartels (au sens de l'art. 5 et de l'art. 7 LCart).

¹³ GRI 3-3 Approche managériale concernant le comportement anticoncurrentiel

¹⁴ 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

conseillers à la clientèle ainsi que l'organisation d'achats ou de l'approvisionnement. Ces dernières années, près de 90% du personnel a été formé aux principales exigences. L'année dernière, aucune communication de soupçon concernant des infractions potentielles aux directives de lutte contre la corruption n'a été enregistrée via le canal de signalement central.¹⁵ La Poste est par ailleurs membre de Transparency International et échange en permanence avec d'autres entreprises et groupes d'intérêt sur les questions concernant la pratique courante en matière de lutte contre la corruption.¹⁶

Accessibilité et compliance

La Poste fait figure de précurseur en matière d'accessibilité.

La Poste traite de la question de l'accessibilité depuis 2007. Grâce aux accès complets dans le monde numérique et physique, les clientes et les clients, mais aussi les collaboratrices et les collaborateurs, peuvent interagir facilement et sans obstacle avec la Poste.

En 2022, cette question a été intégrée dans l'organisation de la compliance. Ainsi, le Conseil d'administration et la Direction du groupe sont directement informés du respect des dispositions légales en la matière, par l'intermédiaire d'un rapport.

Au sein de CarPostal, les mesures nécessaires pour satisfaire aux prescriptions de la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) ont été élaborées, comme la saisie de plus de 30 000 quais et le recours à des moyens de transport subsidiaires. L'adaptation des cars postaux avait déjà eu lieu auparavant. Ainsi, 1800 des 2400 des bus utilisés sont surbaissés.

La Poste se fixe un niveau d'ambition élevé en matière d'accessibilité. Les études sur l'accessibilité des sites web suisses le prouvent (2007, 2011, 2016, 2020 et 2023). Dans les déclarations d'accessibilité de la Poste, notamment sur

- ➔ poste.ch/accessibility et
- ➔ carpostal.ch/accessibilite

elle est totalement transparente quant à son niveau d'accessibilité actuel. Elle informe également son personnel au sujet de l'accessibilité par le biais de formations et de campagnes de sensibilisation régulières.

Respect des droits de l'homme

Les obligations de diligence concernant les droits de l'homme sont examinées tout au long de la chaîne de création de valeur.

L'examen de diligence en matière de droits de l'homme fait partie intégrante des activités, et ce tout au long de la chaîne de création de valeur et de la stratégie de responsabilité d'entreprise de la Poste. En interne, l'accent est mis sur le personnel et sur la chaîne d'approvisionnement.

En 2023, ce thème a été:¹⁷

- repris dans la charte de la Poste (➔ poste.ch/charte-de-cr), laquelle pose les bases d'une action responsable,
- intégré au code de conduite pour les fournisseurs en vue d'un approvisionnement responsable (➔ poste.ch/code-de-conduite), obligatoire pour tous les fournisseurs et
- étendu au bureau de communication anonyme PosteCourage, afin de pouvoir signaler les cas de violation des droits de l'homme et les problématiques environnementales tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

En 2023, une analyse des risques portant sur les obligations de diligence concernant les droits de l'homme a démarré. L'objectif: ancrer le respect des droits de l'homme à l'échelle du groupe en 2024. En collaboration avec focus right, une organisation spécialisée dans ce domaine, des processus de mise en œuvre de ces obligations de diligence ont été développés conformément aux principes directeurs de l'OCDE et de l'ONU.

Les thèmes prioritaires sont approfondis dans les chapitres consacrés au personnel ➔ page 38 et aux achats ➔ page 50.

¹⁵ GRI 205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises

¹⁶ GRI 2-28 Adhésions à des associations

¹⁷ GRI 2-23 Engagements politiques

Environnement

La Poste tient compte des exigences réglementaires et des souhaits de sa clientèle, raison pour laquelle elle 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. Cela signifie que d'ici 2030, la Poste réduira les émissions de GES de son fonctionnement interne de 42% selon la SBTi et de 25% dans la chaîne de création de valeur, et éliminera de l'atmosphère les émissions résiduelles de ses propres opérations. D'ici 2040, cela signifie que la Poste réduira ses émissions de GES de 90% et éliminera de l'atmosphère les 10% d'émissions résiduelles qui ne peuvent pas être évitées. La priorité absolue est d'ailleurs donnée à l'élimination complète des émissions de gaz à effet de serre. Pour ce faire, la Poste investit dans des modes de propulsion alternatifs et dans un système de chauffage sans énergie fossile, et s'assure que son approvisionnement en électricité provient exclusivement d'énergies renouvelables produites en Suisse.

Climat	22
Énergie	25
Économie circulaire et efficacité des ressources	27
Émissions sonores, atmosphériques et lumineuses	28
Biodiversité	28

Climat

En 2023, l'objectif climatique de la Poste a été validé et confirmé par la SBTi: une étape importante pour la Poste.

La Confédération, en tant que propriétaire de la Poste, est très exigeante en ce qui concerne les activités de protection du climat du groupe. Les objectifs stratégiques du Conseil fédéral imposent la réduction des émissions de gaz à effet de serre. La loi sur le climat et l'innovation du 18 juin 2023 a renforcé et ancré dans le droit la décision de la Poste d'atteindre l'objectif Zéro émission nette d'ici 2040.

La clientèle, en particulier les gros clients, réclame elle aussi une stratégie climatique fondée sur la «Science Based Targets initiative» (SBTi). Cette dernière s'oriente sur les objectifs de l'Accord de Paris sur le climat visant à limiter le réchauffement de la planète à 1,5°C par rapport au niveau préindustriel de 1850.¹

Validation par la SBTi et ancrage stratégique

En réponse à cette exigence, 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. L'objectif climatique a été validé par la SBTi en 2023, aussi bien pour la Poste que pour PostFinance. Parmi les 7500 entreprises ayant reçu le label SBTi à travers le monde, huit entreprises suisses seulement ont obtenu la validation du zéro émission nette pour 2040 – dont la Poste qui figure parmi les plus grandes. Cette validation confirme l'objectif de réduction des gaz à effet de serre (GES) pour 2030 (–42% pour les scopes 1 et 2 et –25% pour le scope 3 par rapport à l'année de référence 2021) et l'objectif Zéro émission nette pour 2040 (–90% pour les scopes 1 à 3 et 10% d'élimination et de stockage du CO₂ par rapport à l'année de référence 2021). De plus, la Poste entend extraire de l'atmosphère et stocker les émissions de ses propres opérations qu'elle ne peut pas réduire d'ici 2030 (probablement 58%), afin de pouvoir prétendre être carbone-neutre dans son fonctionnement interne à partir de 2030.

La priorité sera donnée à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), suivie du remplacement des énergies fossiles par des énergies renouvelables. Il s'agira notamment de passer la flotte de véhicules à des modes de propulsion alternatifs, d'utiliser de l'électricité issue à 100% de sources d'énergies renouvelables suisses et d'abandonner la production de chaleur à partir de combustibles fossiles. Concernant les quelque 58% d'émissions de GES dans les opérations propres qui ne pourront pas être réduites à partir de 2030 et les quelque 10% d'émissions de GES inévitables en 2040, la Poste compte atteindre l'objectif Zéro émission nette d'ici 2040 en neutralisant les quelque 10% d'émissions de GES inévitables par le biais de l'élimination et du stockage du CO₂. Pour y parvenir, il lui faut élaborer un portefeuille de neutralisation.

Les objectifs climatiques et énergétiques sont ancrés dans la stratégie du groupe et pilotés de manière ciblée. La réalisation des objectifs a une influence sur le bonus accordé aux membres du management. De plus amples informations sont disponibles dans le chapitre Stratégie de responsabilité d'entreprise ➔ page 11 ainsi que dans le rapport financier, au chapitre Rémunération ➔ page 71.

En 2023, la Poste a investi 87 millions de francs dans des mesures de réduction des émissions de GES. Cette somme reflète les coûts supplémentaires liés à la transition vers des technologies sans combustibles fossiles. Par exemple, en remplaçant un bus à énergie fossile par un bus électrique, la différence entre les deux prix est justifiée.

Évolution du bilan des gaz à effet de serre

À partir de 2025, l'effet des mesures de réduction devrait dépasser l'évolution du marché et induire une réduction des émissions de gaz à effet de serre par le biais de ces mesures. Au vu de l'évolution du marché et de l'activité, elle enregistre en 2023 une réduction des émissions de CO₂ de 2,7% par rapport à 2022.

¹ GRI 3-3 Approche managériale concernant les émissions

Priorité est donnée à l'élimination complète des émissions de gaz à effet de serre.

Mesures de réduction et de remplacement

Le «Centre de compétences E-mobilité» créé en 2023 est chargé de la transition électrique à l'échelle du groupe. Avec plus de 7000 véhicules, la Poste exploite la plus grande flotte électrique de Suisse. Ce centre fait aussi avancer des thèmes de développement centraux, comme l'alimentation en énergie et la gestion de l'énergie et de la recharge (cf. chapitre Énergie ➔ page 25).

Le passage à une flotte électrique représente le principal levier d'action de la Poste. Les mesures de réduction portant sur le fonctionnement interne (scopes 1 et 2) concernent l'électrification de la flotte de véhicules de distribution, en leasing et de service, ainsi que les cars postaux et les camions à propulsion alternative.

Électrification de la flotte de véhicules de distribution, en leasing et de service

L'année 2023 a été marquée par l'électrification du parc de véhicules de distribution de la Poste (véhicules de moins de 3,5 tonnes) dans les villes de Berne, de Genève et de Zurich. Cette mesure progresse avec, selon la planification, environ 3,7 millions de kilomètres supplémentaires parcourus (+89%) par rapport à 2022, ce qui se traduit par une réduction des GES de 6% par kilomètre parcouru pour la distribution. La Poste évite ainsi chaque année près de 9700 tonnes d'émissions de CO₂. Par ailleurs, le leasing de véhicules à des clients tiers affiche un kilométrage parcouru avec des modes de propulsion alternatifs en hausse, ayant augmenté d'environ 1,8 million de kilomètres (+113%).

Outre la transition électrique, les tournées de distribution sont sans cesse optimisées, les courses à vide évitées, la logistique de retour renforcée (voir aussi le chapitre Économie circulaire et efficacité des ressources ➔ page 27), et les conductrices et conducteurs sont formés à des trajets économes en ressources. L'électrification du parc de véhicules de distribution a elle aussi un impact favorable sur les nuisances sonores dans l'espace urbain.

Cars postaux et camions à propulsion alternative

Chez CarPostal, la transition se fait progressivement. En 2023, 23 cars postaux sont passés à un mode de propulsion alternatif et ont parcouru environ 0,9 million de kilomètres sans utiliser d'énergie fossile. S'est ensuivi un gain d'efficacité, avec une réduction des émissions de GES par kilomètre de bus parcouru de l'ordre de 0,6%. D'ici la fin 2024, 100 cars postaux électriques devraient être en circulation. Petit à petit, la Poste convertit également ses poids lourds aux modes de propulsion alternatifs. Deux camions en sont déjà dotés, l'un d'un moteur électrique, l'autre d'un moteur à hydrogène.

Convertir les cars postaux et les camions à des modes de propulsion alternatifs n'est pas une mince affaire: les délais de livraison sont longs, l'autonomie actuelle des batteries encore inférieure à celle des véhicules diesel et les coûts d'achat élevés. Qui plus est, CarPostal dépend de la Confédération et des cantons pour ce qui est du financement de l'électrification de ses bus, ce qui constitue un défi supplémentaire.

Mesures d'élimination et de stockage du CO₂

En 2023, la Poste a commencé à investir dans des projets d'élimination et de stockage du CO₂, sur la base de quoi elle a pu constituer un portefeuille diversifié. La priorité y est donnée à des méthodes naturelles comme l'exploitation forestière pérenne en tenant compte de l'ensemble de la chaîne de création de valeur du bois. C'est pourquoi la Poste a fait l'acquisition d'une surface forestière dans le land allemand de Thuringe en vue de piloter une exploitation forestière pérenne et d'assurer le stockage futur de CO₂. Pour l'accompagner, elle développe une méthodologie en collaboration avec la Haute école des sciences agronomiques, forestières et alimentaires (HAFL) et d'autres experts. En outre, elle soutient la production de charbon végétal, un autre produit de la chaîne de création de valeur du bois, ce qui permet de stocker le carbone dans le sol à long terme.²

² GRI 305-3 Autres émissions indirectes de GES (scope 3)

Les émissions des scopes 1 et 2 ont diminué de 2,7% en 2023.

Évolution du marché et de l'activité

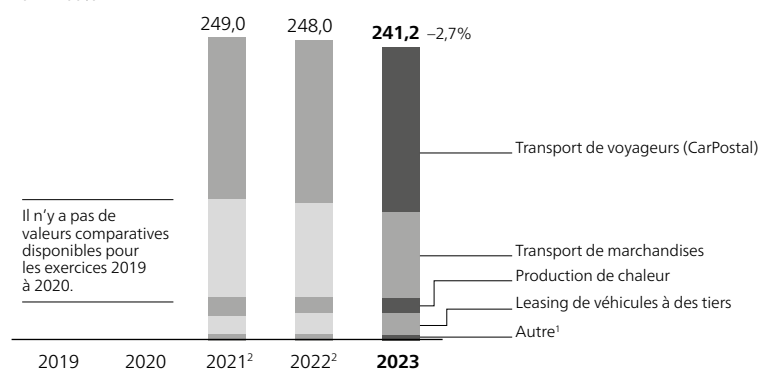
En raison des conditions du marché, les émissions de GES des scopes 1 et 2 ont diminué compte tenu des volumes d'envoi de colis en baisse dans la distribution. L'externalisation des prestations de transport de camions appartenant à la Poste à des sous-traitants auprès d'une société du groupe nouvellement acquise a entraîné une réduction liée à l'activité. Cette réduction est compensée par les prestations de transport supplémentaires chez CarPostal ainsi que, pour les véhicules des clients tiers en leasing opérationnel, par un service aux clients tiers en croissance.

Les émissions indirectes de GES dans le scope 3 ont également diminué de 5% par rapport à 2022 du fait de l'évolution du marché et de l'activité.³ Le recul des volumes d'envoi dû aux conditions du marché se répercute en outre sur le transport de marchandises externalisé, dans la mesure où la demande de prestations de transport, et donc les émissions de GES, sont en baisse. De plus, les émissions de GES achetées provenant de l'approvisionnement ont diminué (-2%). Cette évolution est due à la baisse des dépenses dans la construction de bâtiments émettant beaucoup de GES. La réduction liée à l'activité s'explique principalement par une diminution des émissions de GES financées (-6%) provenant des obligations d'entreprise de PostFinance.

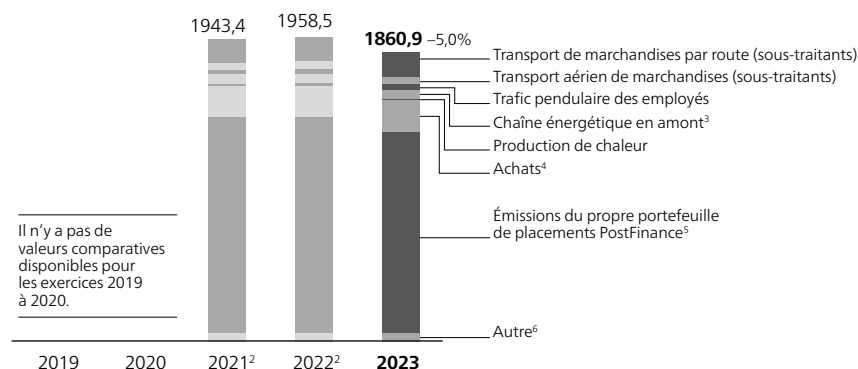
Réduction des émissions de gaz à effet de serre liée au marché et à l'activité

Groupe | Émissions de gaz à effet de serre en milliers de tonnes d'équivalents CO₂
2021 à 2023

Émissions de gaz à effet de serre Scopes 1 et 2
(émissions directes des propres véhicules et bâtiments)
2021=100%



Émissions de gaz à effet de serre Scope 3
(émissions indirectes de la chaîne de création de valeur)
2021=100%



1 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.

2 L'année 2021 et l'année intermédiaire 2022 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.

3 Sont incluses les émissions de toutes les activités liées aux combustibles et à l'énergie décollant 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 issues d'un modèle input-output reposant sur des dons).

5 Les émissions financées des obligations d'entreprises sont intégrées à l'écobilan des entreprises depuis l'exercice 2021. La couverture des obligations d'entreprise enregistrées avec des données CO₂ est de 86,44%. Seules ont été prises en compte les émissions des scopes 1 et 2 des entreprises dans lesquelles des investissements ont été réalisés. En raison de la dépendance au volume d'investissements volatile et des fluctuations des émissions d'entreprises dues à des effets exceptionnels (p. ex. COVID-19), la valeur des émissions peut varier fortement d'une année à l'autre. Concernant les autres catégories de placement du portefeuille de PostFinance (notamment les emprunts d'État, les prêts contre reconnaissance de dette et les lettres de gage), il n'existe pas encore de méthodes de calcul standardisées. C'est la raison pour laquelle ces valeurs n'ont pas été prises en compte pour l'instant. De plus amples informations sont disponibles dans la publication des risques financiers liés au climat, sur le site Internet de PostFinance.

6 Sont incluses les émissions des immobilisations corporelles louées (hors production de chaleur), des déchets, 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.

Énergie

Pour la Poste, le thème de l'énergie va au-delà du défi climatique qu'elle s'est fixé. L'énergie est une ressource indispensable à la poursuite de ses activités. Afin de fournir ses prestations, par exemple faire fonctionner sa flotte et ses bâtiments, y compris ses installations de tri, la Poste a besoin d'énergie. Elle s'efforce de réduire constamment ses besoins énergétiques et de passer à des sources d'énergies renouvelables.

La Confédération, dans le cadre de sa stratégie énergétique, mais aussi la clientèle commerciale ont des attentes claires en matière de prestations énergétiquement efficaces de la part de la Poste. Avec des avantages en termes de concurrence et de coûts à la clé.

Engagement et objectifs

La Poste s'engage dans l'initiative Exemplarité Énergie et Climat.

Dans le cadre de la stratégie énergétique 2050 de la Confédération, la Poste, CarPostal et PostFinance se sont engagées en faveur de l'initiative Exemplarité Énergie et Climat (EEC) et ont fixé des objectifs correspondants.

Selon l'initiative EEC, l'efficacité énergétique doit être intensifiée: +50% à la Poste, +20% chez CarPostal et +40% chez PostFinance (année de référence 2021). Pour cela, la Poste mise surtout sur la mobilité et les bâtiments. L'assainissement de l'enveloppe des bâtiments et d'autres mesures propres à l'initiative «casa verde» lui permettent d'augmenter son efficacité énergétique. Celle-ci est par ailleurs renforcée dans la mobilité par l'électrification du parc de véhicules de distribution et des cars postaux, dans le cadre de l'initiative «rout:E». La Poste continue à développer sa propre production d'électricité et souhaite installer des unités de production de 30 MWc sur les toits de ses sites postaux en Suisse (26 MWc imputables sur l'objectif EEC).⁴

Évolution des besoins énergétiques en 2023

Les besoins énergétiques de la Poste dans son fonctionnement interne s'élèvent à 1060 GWh. En 2023, la consommation énergétique dans ses opérations propres a baissé de 2,3%, ceci grâce à l'évolution du marché et de l'activité (cf. chapitre Climat ➔ page 22), à des processus plus efficaces (mobilité électrique, chauffage sans énergie fossile) et à des mesures liées à la pénurie d'électricité. En 2023, les installations photovoltaïques (PV) de la Poste ont produit environ 20% d'électricité en moins par rapport à l'exercice précédent. Cela est dû à un nombre d'heures d'ensoleillement en baisse et à une défaillance de la plus grande installation PV de la Poste.⁵

En 2023, le mix énergétique de la Poste était composé comme suit: 8% de combustibles servant à produire la chaleur dans sa propre exploitation, 80% de carburants servant à alimenter son parc de véhicules. Les 12% restants couvrent les besoins en électricité pour le chauffage, la mobilité électrique et les bâtiments. 100% des besoins en électricité sont couverts par des sources d'énergies renouvelables suisses.⁶

Mesures d'accroissement de l'efficacité énergétique

Pour accroître son efficacité énergétique, la Poste poursuit une gestion intégrée de l'énergie. Les mesures de réduction de l'objectif climatique, dont les principaux leviers d'action concernent la flotte et les bâtiments du groupe, ont un impact direct sur l'accroissement de l'efficacité énergétique. Le groupe se penche aussi régulièrement sur l'utilisation des nouvelles technologies afin de renforcer son efficacité énergétique.⁷

Une infrastructure de recharge optimisée, un système de gestion de la recharge intégré et un approvisionnement garanti en courant renouvelable sont indispensables pour atteindre ses objectifs. Il existe également un potentiel d'optimisation financier, en particulier en termes de coûts d'électricité.

Les projets d'infrastructure de recharge visés vont contribuer à promouvoir la mobilité électrique dans toute la Suisse. En 2023, les parcs de véhicules de distribution ont été entièrement électrifiés

⁴ GRI 3-3 Approche managériale concernant l'énergie

⁵ GRI 302-4 Réduction de la consommation énergétique

⁶ GRI 302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation

⁷ GRI 302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et des services

dans les agglomérations bernoise, genevoise et zurichoise. Malgré de grosses difficultés rencontrées dans la chaîne d'approvisionnement, cette transition a pu être effectuée dans les temps.

Mesures de conversion aux énergies renouvelables

Afin d'augmenter la part des énergies renouvelables, la Poste réduit constamment ses besoins en carburants fossiles. Une des mesures principales consiste à convertir l'ensemble de sa flotte à une électricité provenant exclusivement de sources d'énergies renouvelables d'ici 2030. En 2023, le mix énergétique du parc de véhicules de distribution de la Poste était composé à 86% de diesel, 6% d'essence et 8% d'électricité pour la mobilité électrique.

L'électricité utilisée pour la mobilité électrique et les filiales en exploitation propre est le courant vert certifié «naturemade star». Cette certification garantit le respect de critères écologiques supplémentaires qui sont notamment propices à la biodiversité (cf. chapitre Biodiversité page 28).

Mesures de production d'électricité

La Poste estime que les installations photovoltaïques (PV) représentent le plus grand potentiel de production de son électricité.

La Poste estime que les installations photovoltaïques (PV) représentent le plus grand potentiel de production de son électricité. À l'heure actuelle, la Poste exploite 35 installations photovoltaïques sur ses toits. D'une surface de panneaux de quelque 69 000 m², celles-ci produisent 8 GWh d'énergie solaire par an, ce qui correspond à environ 6% des besoins en électricité de la Poste. Une partie de l'énergie produite est directement utilisée dans le bâtiment. La Poste produit 5,4 GWh de courant par an sur les seuls toits de ses centres colis régionaux. Un tiers de cette énergie est consommée par les centres eux-mêmes.

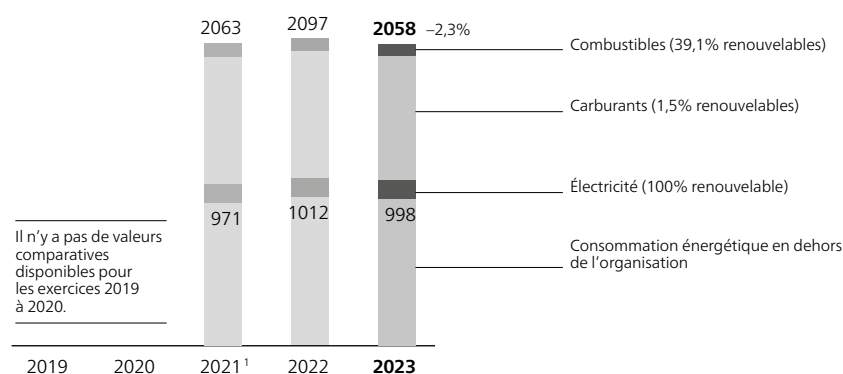
En raison de l'électrification croissante de sa flotte, en particulier des cars postaux, la Poste va tripler ses besoins en électricité d'ici 2030. Elle sera donc davantage soumise aux aléas du marché de l'électricité, ce qui pourrait engendrer des surcoûts liés aux fluctuations des prix de l'énergie. Pour s'en protéger, elle met en place des mesures appropriées, en produisant notamment sa propre électricité. Ce projet lui permet de réduire ses coûts et d'augmenter ses capacités d'auto-alimentation.

En 2023, la Poste a validé le projet ambitieux d'étendre son potentiel PV, jusqu'à atteindre la nouvelle valeur cible de 30 MWc d'ici 2030. Cette extension à 30 MWc permettra à l'avenir de produire environ 30 GWh d'électricité par an. L'aménagement devra être réalisé aussi bien sur les toits, les façades et les surfaces de circulation libres dans le cadre de projets de nouvelles constructions, que sur des objets existants. En 2023, la troisième plus grande installation solaire a été montée sur le centre logistique de stockage de Villmergen.

Réduction de la consommation énergétique liée au marché et à l'activité

Groupe | Consommation énergétique au sein et en dehors de l'organisation en GWh

2021 à 2023
2021 = 100%



¹ L'année 2021 et l'année intermédiaire 2022 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.

Signature de la «Charte de la construction en économie circulaire»

Économie circulaire et efficacité des ressources

L'économie circulaire est un thème transversal, avec de nombreuses ramifications à l'intérieur et à l'extérieur de la Poste et présentant un potentiel de partenariats. En collaborant au niveau régional avec des associations industrielles, il est possible de renforcer l'économie circulaire en Suisse. La Poste s'est fixé pour objectif de contribuer à ce passage à une économie circulaire. Dans la chaîne de création de valeur, le groupe se concentre sur la circularité dans la gestion des ressources. Il existe par exemple des potentiels dans l'approvisionnement ainsi que dans le recyclage et le surcyclage de matériaux (cf. chapitre Offres respectueuses de l'environnement et socialement responsables ➔ page 36).⁸

Circularité dans le secteur de la construction

En signant la «Charte de la construction en économie circulaire» en 2023, la Poste s'engage, aux côtés d'organismes publics et d'autres maîtres d'ouvrage en Suisse, 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, et ce d'ici 2030 (cf. chapitre Climat ➔ page 22 et Chapitre Énergie ➔ page 25).

Afin de réduire les émissions de CO₂, la Poste mise sur les assainissements énergétiques et le remplacement des chauffages à énergie fossile dans la construction et l'exploitation de ses bâtiments. Pour ses plus de 600 bâtiments à travers le pays, elle examine le potentiel d'assainissement dans le cadre de l'initiative générale «casa verde». Les mesures prévues sont mises en œuvre de manière structurée et économique, conjointement au développement d'un concept d'assainissement énergétique global pour chaque bâtiment.

Gestion des déchets intégrale

Une gestion des ressources efficace, qui traite également les déchets, les eaux et les eaux usées, a son importance pour la Poste.⁹ En collaboration avec des partenaires externes, elle participe au développement d'une gestion de la collecte des déchets uniformisée au niveau national.¹⁰ Les déchets ménagers, industriels et spéciaux, mais aussi les substances dangereuses, sont soumis à des prescriptions légales strictes dont la Poste garantit le respect. Les sites à risque pour l'environnement, par exemple déversements d'huiles ou explosions, sont traités conformément aux 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.¹¹

Une deuxième vie pour les tenues postales

Chaque année, la Poste équipe 35 000 collaboratrices et collaborateurs de près de 300 000 vêtements de travail. 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». La Poste s'est associée à la Croix-Rouge suisse et à l'atelier protégé BEWO pour transformer ses vêtements. Ainsi, elle ménage des ressources et boucle les cycles allant d'une production équitable à une réutilisation réfléchie des tenues postales.

La Poste adopte un comportement responsable en ce qui concerne ses vêtements de travail, depuis leur production jusqu'à leur élimination. Notre engagement en faveur d'une production socialement responsable nous a valu le titre de leader de la part de la Fair Wear Foundation (cf. chapitre Achats ➔ page 50).

⁸ GRI 3-3 Approche managériale concernant les matériaux 2016

⁹ GRI 3-3 Approche managériale concernant l'eau et les effluents

¹⁰ GRI 306-2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets

¹¹ GRI 306-1 Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets

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

Émissions sonores, atmosphériques et lumineuses

Les émissions sonores, atmosphériques et lumineuses ont un impact direct sur la qualité de vie, la santé de la population et l'environnement. La Poste optimise sans cesse ses processus afin de réduire, voire d'endiguer ces émissions.¹²

Malgré la hausse des prestations, on constate depuis 2021 que les émissions d'oxydes d'azote (NO_x) émises par CarPostal dans le cadre de ses activités ont diminué d'environ 1%, notamment en raison de l'augmentation du nombre de ses voyageuses et voyageurs, pour atteindre une valeur absolue de 1714 tonnes de NO_x sur la même période. Les émissions d'oxydes de soufre (SO_x) sont toutefois restées stables sur la même période, avec 581 tonnes de SO_x.¹³ Les principaux leviers d'action susceptibles d'engendrer de nouvelles réductions sont les optimisations de processus:

- Concernant la planification des tournées dans la distribution des lettres et des colis, la Poste a identifié un potentiel d'optimisation et développé un concept avec l'École polytechnique fédérale de Zurich (EPF). Grâce aux algorithmes, un potentiel d'optimisation théorique de 7% a été calculé.
- L'introduction de centres logistiques urbains (CityHubs) permet aussi à la Poste de réduire significativement ses émissions de gaz à effet de serre. Les CityHubs sont particulièrement utiles dans les villes qui ne disposent pas d'offices de distribution centraux: un camion transporte les envois depuis le centre de tri jusqu'au hub central de la ville, en dehors des heures de pointe. Sur place, le personnel de distribution se charge de distribuer les envois en véhicules et scooters électriques en empruntant le meilleur parcours jusqu'aux boîtes aux lettres. En ville de Zurich, la Poste exploite actuellement trois CityHubs.
- Grâce à l'électrification de sa flotte, la Poste a considérablement réduit la combustion des carburants, ce qui a entraîné une diminution notable des émissions NO_x (cf. chapitre Énergie ➔ page 25). En outre, les véhicules électriques limités à 30 km/h sont particulièrement silencieux.
- Grâce aux transports publics renforcés par les cars postaux électriques, le transport individuel se réduit, ce qui profite à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Pour réduire les émissions lumineuses, la Poste a mis en place un système de gestion de l'éclairage intégré qui adapte l'éclairage aux conditions de luminosité réelles. Dans ses bâtiments, les technologies LED ont pris le pas sur les sources lumineuses traditionnelles. Grâce à l'utilisation du système d'éclairage intelligent pour l'éclairage des centres logistiques, la Poste réduit les émissions lumineuses environnantes.

Biodiversité

La Poste considère la biodiversité comme un thème d'avenir important. C'est pourquoi, en 2023, elle a commencé à examiner les effets potentiels de ses activités à l'échelle du groupe et sur l'ensemble de la chaîne de création de valeur. Dans ce contexte, elle a collaboré avec une entreprise de conseil externe spécialisée dans le développement durable et la biodiversité afin d'identifier les risques de manière globale et de prendre des mesures.¹⁴

L'analyse a permis d'identifier les effets directs et indirects de toutes les activités de la Poste sur la biodiversité, à travers les cinq facteurs principaux suivants, qui présentent le plus grand potentiel de nuisance: le changement d'utilisation des écosystèmes, l'exploitation des ressources, le changement climatique,¹⁵ la pollution de l'environnement et l'introduction d'espèces exotiques envahissantes. La phase d'analyse s'achèvera en 2024. À ce jour, les résultats montrent que le plus grand potentiel réside dans les biens immobiliers de la Poste et dans la politique d'investissement de PostFinance. La diversité biologique dans les forêts appartenant au groupe est aussi au centre de l'attention. En

¹² GRI 3-3 Approche managériale concernant les émissions

¹³ GRI 305-7 Émissions d'oxydes d'azote (NO_x), d'oxydes de soufre (SO_x) et autres émissions atmosphériques significatives

¹⁴ GRI 3-3 Approche managériale concernant la biodiversité.

¹⁵ GRI 304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité

tant que propriétaire, la Poste est tenue d'exploiter les forêts de la manière la plus durable possible, en promouvant activement la biodiversité et l'utilisation durable des terres (cf. chapitre Climat ➔ page 22).

Par la suite, il conviendra d'aller au-delà de cette analyse qualitative en 2024 et de quantifier les risques et opportunités afin de définir les mesures appropriées.

Une biodiversité jusque sur les sites de la Poste

300 m² d'habitat de nidification pour les abeilles sauvages et les insectes

Dans le secteur immobilier, la Poste a déjà mis en œuvre plusieurs mesures qui contribuent à la diversité biologique: elle a notamment aménagé des surfaces adjacentes aux bâtiments dans le respect de la nature, végétalisé des toits et installé des ruches sur les toits de ses bâtiments. À partir du printemps 2024, divers habitats de nidification pour les abeilles sauvages et d'autres insectes seront aménagés sur une surface d'environ 300 m² sur le site de la Poste à Kloten, avec des plantes variées et indigènes. Enfin, un éclairage intelligent a été installé dans plusieurs centres de distribution afin de réduire l'effet de la lumière sur les oiseaux et les insectes.

La poursuite cohérente de la politique climatique et énergétique axée sur les objectifs correspondants, en conformité avec les critères scientifiques de la SBTi, contribuera à réduire les effets négatifs sur la biodiversité.

Lier le climat à la biodiversité

Près de 15% du courant renouvelable utilisé pour les véhicules électriques et les filiales en exploitation propre est du courant vert certifié «naturemade star». La Poste soutient également, par le biais du «fonds écologique naturemade», des projets qui financent des mesures de revalorisation écologique et de protection des habitats naturels des animaux et des végétaux ainsi que de la faune et de la flore. Pour chaque kilowattheure d'électricité, la Poste verse 0,7 centime au fonds (cf. chapitre Climat ➔ page 22).

Création de valeur

Clientèle

Les clientes et clients de la Poste, ce sont bientôt 9 millions de particuliers et des centaines de milliers d'entreprises, allant de la petite exploitation au grand groupe international. 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. Il est en effet essentiel que les nouvelles offres soient simples, compréhensibles et faciles à utiliser. La demande pour des offres écologiques et socialement responsables gagne également en importance. La Poste intègre tous les aspects de la durabilité dans le développement de son offre. Elle recueille systématiquement les expériences de la clientèle, et les analyse pour en déduire de nouvelles améliorations.

Approche centrée client et pertinence pour la clientèle	31
Transformation numérique et innovation	33
Protection des données, cybersécurité et éthique numérique	34
Offres respectueuses de l'environnement et socialement responsables	36

Approche centrée client et pertinence pour la clientèle

Pour assurer son avenir, la Poste doit se différencier de la concurrence: c'est ce qu'elle fait en adoptant une approche centrée client. La Poste est convaincue que les expériences positives sont la clé de relations durables et à forte valeur ajoutée avec la clientèle. Elle travaille en détail sur la conception de chaque expérience client, qu'il s'agisse d'un contact avec une personne, avec une technologie ou avec un système. La Poste conçoit ses produits, ses prestations et ses points d'accès de manière ciblée en adoptant la perspective de la clientèle, qu'elle intègre très tôt dans le processus de création. Elle recueille systématiquement les expériences de la clientèle, et les analyse pour en déduire de nouvelles améliorations.¹

Mesure de la satisfaction de la clientèle

La Poste a de nouveau obtenu de très bons résultats dans le sondage auprès de la clientèle.

Ce souci constant de la Poste de s'adapter aux besoins de ses clientes et de ses clients se reflète dans la mesure de la satisfaction de la clientèle.² Les résultats issus de la mesure de la satisfaction de la clientèle permettent aux unités du groupe d'en déduire des mesures et de mettre en œuvre des améliorations. En 2023, les mesures de la satisfaction de la clientèle ont été réalisées par deux instituts d'études de marché indépendants. Les mesures pour toutes les unités du groupe ont été confiées à LINK Marketing Services AG, exception faite de celles pour RéseauPostal qui ont été effectuées par AmPuls Etude de marché SA. Au total, 18 000 clients ont été interrogés, dont environ 5000 clients commerciaux.

En 2023, la satisfaction globale de la clientèle interrogée au sujet de la Poste a atteint 76 points sur 100. Par rapport à l'année précédente, la satisfaction globale est inchangée, preuve que la Poste conçoit son offre de prestations en fonction des besoins de la clientèle.

Dans le secteur d'activité Communication et Logistique (unités du groupe Services logistiques, Services de communication et RéseauPostal), la satisfaction globale est au même niveau que lors de l'année précédente, à 74 points. Chez les gros clients, elle a légèrement baissé, s'établissant à 74 points (année précédente: 77 points). L'une des raisons expliquant cette baisse réside dans les adaptations des prix pour 2024, communiquées à l'été 2023. La valeur de satisfaction globale des clients PME a légèrement augmenté pour s'inscrire à 73 points (année précédente: 71 points). Chez les particuliers, elle reste inchangée à 73 points.

Dans le secteur d'activité Services financiers (unité du groupe PostFinance), la satisfaction globale progresse légèrement et atteint 79 points (année précédente: 78 points). Les particuliers sont les plus satisfaits (81 points, +2 points par rapport à l'année précédente), les gros clients sont satisfaits (79 points, +1 point par rapport à l'année précédente), alors que la satisfaction globale chez les clients PME s'inscrit à 75 points (-1 point par rapport à l'année précédente).

Dans le secteur d'activité Transport de voyageurs (unité du groupe CarPostal), seule la satisfaction globale des particuliers est mesurée. À 78 points, elle reste à un niveau élevé et avoisine les 80 points de l'année précédente.

Traitement des demandes de la clientèle

Les demandes de la clientèle font l'objet d'un traitement et d'une réponse immédiats.

La Poste se fixe des objectifs très ambitieux en matière de traitement des demandes de la clientèle, car la performance du Contact Center Poste a une influence directe sur la satisfaction des clientes et des clients. Ainsi, 70% des demandes téléphoniques traitées par le Contact Center Poste obtiennent une réponse immédiate. Chaque trimestre, la Direction du groupe reçoit un rapport détaillant la performance du Contact Center ainsi que les mesures prises pour améliorer les produits et les processus. En 2023 par exemple, le formulaire de contact et le service en ligne pour les demandes de réexpédition ont été optimisés, les envois endommagés pouvant désormais être annoncés en ligne.

¹ GRI 3-3 Gestion de la santé et de la sécurité de la clientèle

² GRI 416-1 Évaluation des impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité

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 les médias sociaux, WhatsApp, les e-mails, le téléphone ou en personne dans les filiales. En 2023, les collaboratrices et les collaborateurs du Contact Center ont répondu à 90 000 appels téléphoniques et 23 000 demandes écrites transmises par e-mail et formulaire de contact. Ils ont en outre mené chaque mois 5 000 sessions de live chat, 20 000 sessions de chatbot et réagi à 1 500 posts sur les réseaux sociaux.

Sécurité de la clientèle

Malgré une fréquentation en hausse, le nombre d'accidents reste stable.

Pour assurer la sécurité dans le transport de voyageurs, deux directives sont en vigueur chez CarPostal: l'une pour les responsables de véhicules, l'autre pour le personnel de conduite. Ces prescriptions font l'objet d'un contrôle annuel par l'Office fédéral des transports (OFT) dans le cadre d'un audit complet.³

Si un accident survient malgré tout, l'événement, qu'il soit mineur ou majeur, est consigné de manière centralisée dans la banque de données d'événements de la Poste. L'analyse des données aide CarPostal à identifier des récurrences ou des tendances et à prendre les mesures préventives qui s'imposent. Il peut par exemple s'agir de renforcer la sensibilisation du personnel à la conduite préventive. S'il y a des personnes blessées, l'événement est signalé à l'OFT, qui publie chaque année un rapport sur les événements survenant dans les transports publics en Suisse. Malgré une fréquentation en hausse, la multiplication des lignes de cars postaux et l'augmentation de volume du trafic, le nombre d'accidents reste stable depuis des années.⁴

Si la sécurité des voyageuses et des voyageurs est importante, celle du personnel l'est tout autant (cf. chapitre Santé, sécurité et bien-être du personnel ➔ page 42).

Étude de cas: la sécurité, priorité absolue

CarPostal forme régulièrement son personnel de conduite aux thématiques liées à la sécurité par le biais de campagnes internes, de cours de perfectionnement et de coaching. Les personnes qui empruntent les transports publics sont elles aussi sensibilisées. La campagne «Voyager futé», actuellement diffusée sur les écrans doubles dans les véhicules et sur les canaux de médias sociaux, leur fournit par exemple des conseils pour un trajet sûr et ponctuel. Elle montre notamment l'importance de se tenir fermement aux dispositifs de maintien pendant le trajet, la majorité des accidents corporels résultant de chutes consécutives à un freinage.

³ GRI 416-1 Santé et sécurité des consommateurs

⁴ GRI 416-2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé

Transformation numérique et innovation

Produits et prestations numériques

Une communication simple et sécurisée indépendante du canal, de l'heure et du lieu.

Les clientes et les clients – qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises ou d'administrations – souhaitent que la Poste leur offre une expérience numérique positive grâce à un accès simple et sécurisé aux informations numériques. L'unité du groupe Services de communication, créée en 2021, transfère les compétences clés de la Poste que sont le transport d'informations et le traitement sécurisé des données sensibles dans l'univers numérique: grâce à des prestations numériques simples et sécurisées, quels que soient le canal, l'heure et le lieu.

Dans le cadre d'un essai pilote, la Poste propose aux personnes disposant de peu de compétences numériques des conseils et des prestations accessibles: des collaboratrices et des collaborateurs au guichet accompagnent la clientèle dans son utilisation quotidienne du téléphone mobile et répondent aux questions concernant les applications, les services web ou encore les prestations administratives. Le test se déroule depuis le mois de juillet 2023 dans les filiales de Wetzikon, Gossau (ZH) et Locarno.

La boîte aux lettres numérique de la Poste pour la clientèle

L'application ePost, la boîte aux lettres numérique de la Poste, permet à la clientèle d'effectuer ses tâches administratives privées par voie numérique. À côté de la réception numérique du courrier, il est également possible de payer des factures ou signer des contrats en ligne. Avec la plateforme de communication ePost, la Poste offre aux expéditeurs tels que les entreprises, les administrations ou le secteur de la santé une interface numérique leur permettant de communiquer et d'interagir avec la clientèle via leur canal préféré, qu'il soit numérique ou physique. En 2023, la Poste a élargi ses compétences en rachetant deux entreprises: SpotMe et terreActive. La première est spécialiste de la communication numérique sécurisée entre les entreprises et leur clientèle, alors que la seconde propose des solutions de cybersécurité. Plus d'informations sur les solutions de communication numérique de la Poste dans le rapport annuel à la page 24.

Innovation et collaboration

Renforcer la capacité d'innovation grâce à des partenariats

La transformation numérique et l'automatisation obligent la Poste à sans cesse se réinventer et à développer de nouveaux modèles d'affaires. Main dans la main avec son personnel, des start-up et des partenaires académiques, la Poste encourage et développe en permanence de nouveaux produits et services et fait avancer de manière ciblée des modèles d'affaires orientés vers l'avenir. Elle simplifie ainsi le quotidien de sa clientèle et soutient son propre cœur de métier.

La Poste entretient 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. Le Mobility Lab accompagne par exemple l'électrification des bus urbains de Sion, prévue à partir de 2024. 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. Par ailleurs, les incertitudes inhérentes aux processus d'innovation s'en trouvent réduites grâce au partage des risques et des coûts avec des partenaires externes. Les partenariats influent également sur la transformation culturelle de la Poste et favorisent un état d'esprit ouvert et agile.

La Poste fait tester sous le label «early» ses nouveaux produits et services à un stade précoce par les clientes et clients intéressés. Le feed-back reçu contribue à un développement orienté sur les besoins du marché et de la clientèle. En outre, la Poste améliore les composantes sociales, environnementales et économiques de ses produits. Plus d'informations à ce sujet dans le chapitre Offres respectueuses de l'environnement et socialement responsables ➔ page 36.

Une collaboration réussie avec des start-up pour la santé de notre personnel

Les exosquelettes sont des structures de soutien portées sur le corps. Ils assistent et soulagent l'appareil musculaire ou apportent un complément de force dans le cas de mouvements pénibles. Pour que le personnel de la logistique puisse soulever de lourdes charges sans risques pour son dos, la Poste a testé en 2022 des exosquelettes mis au point par Auxivo, une spin-off de l'EPF, et la start-up néerlandaise Laevo pendant une période de neuf mois. Le personnel a jugé qu'ils étaient un soutien utile pour soulever des charges lourdes. Ils ont notamment facilité considérablement la tâche des personnes souffrant de problèmes médicaux. La phase de test positive a permis d'étendre la collaboration avec les start-up.

Protection des données, cybersécurité et éthique numérique

La Poste a à cœur d'informer activement sur la résilience, les failles numériques et la cybercriminalité. Elle contribue ainsi à une plus grande sensibilisation de la société, de l'économie et de la politique aux thèmes de l'éthique numérique, de la protection des données et de la cybersécurité. L'objectif principal de la Poste est de garantir l'autonomie de sa clientèle en matière de données et de promouvoir un traitement juste et responsable des données.

L'essor du numérique a accru les exigences en termes de disponibilité des réseaux, des systèmes informatiques, des autorisations d'accès et des données. En parallèle, il offre à la Poste des opportunités, que ce soit sous la forme de nouveaux secteurs d'activité ou de solutions numériques et centrées client (cf. chapitre Transformation numérique et innovation ➔ page 33). La Poste investit donc dans des mesures de construction, dans de nouvelles technologies et dans la sensibilisation et la formation de son personnel pour développer des solutions numériques simples, sûres et durables.

Protection des données

La Poste s'est préparée tôt à la nouvelle loi sur la protection des données.

La Poste attache une grande importance à la protection de ses données et informations, qu'elle traite conformément à la loi et de manière responsable. Ce faisant, elle exploite une organisation complète de protection des données à l'échelle du groupe, impliquant différents rôles, ainsi qu'un système de gestion de la protection des données. Celui-ci fixe des règles contraignantes en matière de traitement des données, définit les processus nécessaires au respect de ces dernières et contrôle l'application des mesures. En 2023, la Poste a mis en œuvre la nouvelle loi fédérale sur la protection des données, entrée en vigueur le 1^{er} septembre de la même année. Elle avait déjà appliqué de nombreuses exigences de la nouvelle loi avant même son introduction. Et les directives, les contrats et les processus internes ont été revus et, le cas échéant, adaptés avant qu'elle n'entre en vigueur.⁵

La Poste a fourni à sa clientèle des informations transparentes sur le traitement des données. De nouvelles déclarations de protection des données ont été mises à disposition sur le site Internet. Durant les quatre premiers mois suivant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi fédérale sur la protection des données (jusqu'à fin 2023), la Poste a reçu 64 demandes de droit d'accès en vertu de l'article 25 LPD.

L'ensemble du personnel est tenu de respecter la loi sur la protection des données et le secret postal (voir aussi le chapitre Éthique d'entreprise, intégrité et compliance ➔ page 18). Sur la base de la nouvelle loi sur la protection des données, la Poste a développé et déployé en 2023 un «e-learning Protection des données» obligatoire pour les membres du personnel disposant d'un poste de travail numérique. Les collaboratrices et les collaborateurs ne disposant pas de poste de travail mobile, p. ex.

⁵ GRI 3-3 Gestion de la protection des données clients

dans la distribution, reçoivent une formation pratique et adaptée à leur domaine d'activité. Grâce aux mesures de sensibilisation et de protection mises en place, telles que l'e-learning Protection des données, la Poste n'a enregistré en 2023 aucun incident devant être signalé aux autorités compétentes en matière de protection des données.⁶

Digital Trust Label

La prestation numérique «Mes envois» a reçu en août 2023 le Digital Trust Label. La Poste devient ainsi l'une des premières entreprises à être certifiée par un organisme externe pour son service «Mes envois» sur le plan de la sécurité, de la protection des données, de la fiabilité et de l'interaction équitable. Le Digital Trust Label a été développé par la Swiss Digital Initiative (SDI) dans l'optique d'encourager la fiabilité des applications numériques en vérifiant le respect de certains critères et normes.

Grâce au label Digital Trust pour «Mes envois», la Poste entend se positionner comme partenaire digne de confiance et se distinguer de la concurrence.

Le programme bug bounty permet de trouver et de corriger plus rapidement les failles.

Cybersécurité

La Poste est certifiée ISO 27001 depuis 2020. Elle travaille avec des fournisseurs de cloud renommés et contrôlés et exploite deux centres de calcul suisses géo-redondants protégés selon des pratiques d'excellence. Un Security Operations Center dédié et qualifié assure un monitoring sans faille. Celui-ci travaille en étroite collaboration avec le service de gestion des pannes et des crises de l'entreprise. La Poste fait l'objet de 100 attaques ciblées par mois en moyenne. Des mesures éprouvées lui ont jusqu'à présent permis de s'en protéger efficacement. En juin 2023, une offensive exceptionnelle a été lancée par un groupe de hackers pro-russes, qui avaient appelé à s'en prendre à des autorités et des entreprises suisses connues. L'attaque, qui s'est déroulée au moment d'une votation électronique, a pu être déjouée. Le dialogue transparent et proactif que la Poste entretient avec sa clientèle s'est avéré particulièrement efficace dans cette situation.

Le personnel de la Poste, attentif et conscient des risques, constitue sa meilleure protection. Par le biais de formations obligatoires et de campagnes de sensibilisation, la Poste augmente la prise de conscience concernant la gestion des risques potentiels, de sorte que les membres de son personnel contribuent par leur comportement à la sécurité globale. Chaque nouvelle recrue amenée à occuper un poste de travail numérique suit la formation sur la cybersécurité lors de sa prise de fonction. Parmi la centaine de spécialistes en cybersécurité de la Poste, on compte également un grand groupe de Security Champions bénévoles, qui s'engagent en faveur de la cybersécurité de la Poste au-delà de leur travail habituel de développeuses ou développeurs. Grâce à leur engagement, les réflexions autour de la cybersécurité interviennent très tôt dans le cycle de développement des produits.

Pour garantir la cybersécurité de demain, la Poste observe les technologies d'avenir dans le cadre de sa stratégie d'Information Security et prend à temps les mesures nécessaires pour pouvoir tirer profit des nouveaux développements.

Afin de maintenir en permanence la sécurité de ses prestations et produits numériques au plus haut niveau, la Poste a introduit progressivement, dès 2019, un programme bug bounty, qu'elle développe en continu. À travers ce programme, l'un des plus importants en Europe, la Poste autorise des hackers éthiques du monde entier à tester ses services en ligne sous toutes les coutures. La Poste peut ainsi vérifier à quel point ses services numériques sont sûrs, et comment renforcer leur protection. À l'été 2023, elle a organisé un test public d'intrusion dans le système de vote électronique qu'elle a développé. 2650 participants ont attaqué le système à 55 000 reprises. La Poste a reçu quatre signalements dont un s'est avéré être une faille présentant un faible degré de gravité. La Poste a versé un total de 230 000 francs pour récompenser les personnes ayant participé aux différents programmes bug bounty en 2023.

Éthique numérique

L'objectif principal de la Poste est de garantir l'autonomie de sa clientèle en matière de données et de promouvoir un traitement juste et responsable des données.

⁶ GRI 418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients

Renforcer l'éthique numérique dans la société et l'économie grâce au projet «Swiss Digital Ethics Compass»

Le traitement éthique des données est primordial pour la Poste, raison pour laquelle elle va bien souvent au-delà des normes légales minimales. En 2023, la Poste a adopté les principes de base et les valeurs de l'éthique numérique, avec l'objectif de les intégrer «by Design» dans ses prestations numériques. Cela signifie que la Poste intègre les questions de protection des données et d'éthique numérique à un stade précoce de ses innovations. Dans le cadre des réflexions sur l'éthique numérique, la priorité est donnée aux besoins des utilisatrices et des utilisateurs des solutions numériques.

La Poste entend aider à la prise de conscience de la société et de l'économie suisses quant à la nécessité d'adopter un comportement éthique dans l'univers numérique et d'en exploiter les possibilités. Dans ce contexte, la Poste s'engage avec l'Université de Fribourg et la Haute école de Lucerne dans le projet «Swiss Digital Ethics Compass», soutenu par Innosuisse, l'Agence suisse pour l'encouragement de l'innovation. Cette collaboration a pour objectif d'ancrer encore davantage les questions d'éthique numérique au cœur de la société et de l'économie. La Poste s'engage également comme membre actif dans plusieurs instances et communautés.⁷

Pour rester compétitive, la Poste doit sans cesse s'intéresser à de nouvelles solutions technologiques (cf. chapitre Transformation numérique et innovation ➔ page 33). Elle favorise activement le recours aux nouvelles technologies en renforçant les compétences de son personnel dans ce domaine et en le sensibilisant aux questions d'éthique numérique (et de protection des données). Des formations à l'éthique numérique ainsi que des outils tels que la boîte à outils Éthique numérique et un guide dédié encouragent les collaboratrices et les collaborateurs à penser très tôt aux aspects éthiques.

Étude de cas: introduire et utiliser l'intelligence artificielle à la Poste en toute confiance

La Poste pense que l'intelligence artificielle (IA) générative offre un grand potentiel et de multiples opportunités, pour autant que des conditions-cadres soient définies et respectées. C'est pourquoi elle a établi à l'intention de son personnel cinq principes concernant l'utilisation de l'intelligence artificielle:

- Comprendre les bases de l'IA
- Assumer sa part de responsabilité dans le traitement d'informations dignes de confiance et de protection
- Respecter des valeurs et des principes (notamment les principes de base de l'éthique numérique)
- Porter un regard critique sur les contenus générés par l'IA
- Identifier les contenus générés par l'IA pour garantir la transparence

La Poste participe au programme Early Access de Microsoft pour Copilot, une fonction d'assistance utilisant l'intelligence artificielle pour les applications Microsoft 365 usuelles. Elle peut ainsi tester l'utilisation de la technologie basée sur l'IA générative, tant du point de vue de la protection des données, de la sécurité et de l'éthique que de l'efficacité attendue. Ce programme lui permet également d'anticiper les éventuelles conséquences sur les tâches de travail et d'augmenter l'acceptation de l'IA dans l'entreprise. Pour garantir la sécurité et former le personnel à l'utilisation de cette technologie, les unités Cybersécurité, Protection des données, User Adoption et Éthique numérique accompagnent étroitement le projet.

Les personnes participant au programme doivent passer un «brevet de pilote», qui les prépare à l'utilisation de Copilot en appliquant les cinq principes mentionnés ci-dessus.

Offres respectueuses de l'environnement et socialement responsables

La demande pour des offres écologiques et socialement responsables gagne en importance aussi bien du côté de la clientèle privée que commerciale. La Poste élargit constamment ses compétences en la matière et renforce l'intégration de la durabilité dans le développement de son offre, contribuant ainsi au développement durable de la Suisse.

Les prestations de la Poste permettent de prolonger les cycles de vie des produits en les partageant, en les louant, en les réparant, en les reconditionnant ou en les recyclant, ce qui fait non seulement sens sur le plan écologique, mais offre également des avantages au niveau économique. Elle propose en outre des offres en lien avec l'économie circulaire.

⁷ GRI 2-28 Adhésions à des associations

Développement d'offres durables

Les offres de la Poste doivent soutenir la transformation de la Suisse en une économie durable et circulaire à travers leurs composantes sociales, environnementales et économiques.

Les aspects de durabilité sont intégrés dès le début dans le développement de l'offre.

En 2023, la Poste a lancé une boussole des responsabilités conçue comme un outil d'orientation pour le développement durable de l'offre. Elle contient douze dimensions cibles basées sur la matrice de matérialité et réparties en trois catégories: société, nature et économie. Les aspects de durabilité peuvent ainsi être intégrés dès le début du développement de nouvelles offres pour la clientèle de la Poste. La boussole des responsabilités met notamment en évidence les conflits entre les catégories, ce qui permet de prendre des décisions en toute connaissance de cause.

En 2023, des idées de produits ont été testées et développées à l'aide de la boussole des responsabilités en tenant compte des douze dimensions cibles lors de trois ateliers. Ce travail a débouché sur huit idées, qui ont ensuite été approfondies afin de déterminer leur potentiel de mise en œuvre. Par ailleurs, la Poste a lancé en 2023 des formations pour les responsables du développement des produits et du développement commercial afin de les aider à mieux comprendre ce qu'est une offre respectueuse des ressources et socialement responsable.

Produits et prestations circulaires

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

La Poste est consciente de ses responsabilités en matière d'utilisation efficace des produits et de récupération des ressources. Elle développe en continu des solutions globales pour le transport aller et retour avec ses partenaires et propose des offres durables comprenant aussi bien l'emballage, le transport, le stockage, la préparation, la réutilisation que le recyclage éventuel. Par la biais de son offre, elle permet à sa clientèle commerciale de mettre sur le marché des produits et des prestations durables. En parallèle, grâce à l'optimisation de ses processus de stockage, de logistique et de reprise, elle contribue à la réduction des émissions de gaz à effet de serre de scope 3 (cf. chapitre Climat ➔ page 22).

De par ses prestations postales et logistiques, la Poste est un maillon de l'économie circulaire. Elle propose par exemple depuis plus de dix ans, en collaboration avec Nespresso, le service «Recycling at Home» dans tout le pays. Il permet de prendre en charge des capsules Nespresso à domicile et de les livrer à des centres de recyclage où elles sont réinjectées dans le circuit, sans qu'aucun kilomètre supplémentaire ne soit parcouru. Grâce à cette prestation, la Poste collecte chaque année environ 2700 tonnes d'aluminium et aide sa clientèle commerciale à réduire les émissions de gaz à effet de serre générées tout au long de la chaîne de création de valeur (scope 3).

En 2023, un processus de retour simple et écologique a été développé en collaboration avec Sodastream, le leader mondial des cylindres de gaz carbonique. Les cylindres pleins sont livrés directement à domicile. Parallèlement, les cylindres vides sont pris en charge chez les clients, saisis dans le scanner du personnel de distribution et envoyés aussi bien par voie physique que numérique à l'entrepôt de Sodastream, où ils sont à nouveau remplis avant d'être renvoyés. Cette logistique optimisée permet d'économiser des trajets et de créer des expériences client uniques.

La Poste entend lutter contre la consommation croissante de matériel d'emballage en proposant des solutions durables en la matière. Un pas important dans cette direction a pu être franchi avec l'intégration de Kickbag au sein du groupe. Kickbag fabrique des sacs refermables en PET ou en plastique recyclé, qui se distinguent notamment par leur design optimisé et leur taux de retour élevé. Les produits peuvent être réutilisés jusqu'à plus de trente fois.

Création de valeur

Personnel

La Poste fait avancer la Suisse: environ 46 000 personnes spécialisées dans plus de 100 métiers différents travaillent à son service dans toutes les régions linguistiques, dans tous les cantons et dans 804 communes suisses. Comptant parmi les principales entreprises formatrices du pays, elle aide les jeunes à faire leur entrée dans le monde du travail grâce à des places de formation et de stage et des programmes dédiés aux jeunes diplômés. La Poste propose un environnement de travail valorisant ainsi que des conditions d'engagement modernes et équitables. Elle défend la diversité et l'inclusion sous toutes leurs formes: tout le monde peut évoluer à la Poste, indépendamment du sexe, de la langue, de l'origine ou de toute autre caractéristique personnelle. 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.

Culture d'entreprise et Responsible Leadership	39
Recrutement et fidélisation du personnel	41
Santé, sécurité et bien-être du personnel	42
Égalité des chances, diversité et inclusion	44
Formation et développement du personnel	46
Dialogue avec le personnel et les syndicats	48

Les responsables de conduite exercent une forte influence sur la culture d'entreprise. Le leadership est un levier crucial pour la transformation.

Culture d'entreprise et Responsible Leadership

En préambule de la période stratégique 2021 à 2024, la Poste a évalué début 2020 sa culture entre les différents niveaux hiérarchiques et les différentes unités, et a défini la culture à laquelle elle aspirait 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 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 collaborateurs de la Poste comblent les attentes des clientes et 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 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.

S'appuyant sur les objectifs stratégiques du Conseil fédéral et sur ces trois valeurs, la Poste a pu concrétiser davantage le cadre de sa culture d'entreprise et de son Responsible Leadership avec la politique du personnel adoptée par le Conseil d'administration en 2021.

Culture et gestion

Renforcer l'approche centrée client et encourager l'esprit d'entreprise

Le développement de la culture d'entreprise et du Responsible Leadership est plus qu'un investissement unique. Il repose plutôt sur une procédure rigoureuse de plusieurs années, appliquée à l'échelle du groupe entier et à tous les niveaux – du Conseil d'administration au personnel dans l'unité opérationnelle en passant par la Direction du groupe et les directions d'unités.

La culture ciblée se concentre 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. Pour ce faire, la Poste mise sur des responsables de conduite à même de développer et d'ancrer cette culture visée.

En 2020, la nouvelle conception de la gestion, avec les trois rôles Entrepreneuse/entrepreneur, Coach et Agente/agent de liaison, ainsi que d'autres instruments (p. ex. compétences clés, forme des entretiens avec les membres du personnel), ont été définis. À l'aide de ces rôles, les aspects importants de la culture d'entreprise ont pu être ancrés dans le quotidien des responsables de conduite et du personnel dès 2021.

Cet ancrage s'est appuyé sur diverses mesures à l'échelle du groupe: la Poste a notamment investi dans la formation de conduite, la mise en réseau au sein des communautés sur les thèmes de la culture et de la gestion, et dans de multiples actions pour consolider la culture. Outre ces mesures, des activités ont été proposées dans les unités pour soutenir leurs groupes cibles respectifs dans leur transformation spécifique.

Les aspects importants du développement de la culture et de la gestion sont régulièrement abordés au niveau du groupe ou dans le cadre de la transformation spécifique aux unités, par le biais de différents canaux de communication (p. ex. news du groupe/de l'unité, brochures) et de réseaux (p. ex. Culture Community, Leadership Community), mais aussi lors de réunions de cadres, d'offres de formation et d'ateliers d'équipe.

«En viadi» est un programme de leadership axé sur la transformation, qui promeut la gestion et la culture.

En 2023, trois activités essentielles au développement de la culture et de la gestion se sont démarquées :

- Le programme de leadership «En viadi» à l'échelle du groupe: ce programme veille 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 (cf. encadré «en viadi»). En outre, des activités complémentaires sont organisées dans les unités du groupe afin de renforcer le thème du Responsable Leadership à la Poste. En 2022, l'unité du groupe Services logistiques a lancé le programme pluriannuel «Andiamo!» qui cible lui aussi le développement des responsables de conduite et du personnel. Chez RéseauPostal, un parcours d'apprentissage autour du coaching, destiné aux responsables d'équipe, a été déployé. Prévu pour 2024, il s'appuiera sur le programme «En viadi» et permettra d'approfondir les connaissances.
- Le portail de prescriptions «Smart Governance» développé à l'échelle du groupe: la Poste a simplifié les directives du groupe et amélioré leur accès via une nouvelle plateforme. En simplifiant ces prescriptions, elle tend à réduire significativement le nombre de réglementations détaillées afin de les remplacer par des principes simples. La marge de manœuvre du personnel s'en trouve accrue et sa responsabilité individuelle renforcée.
- Le développement de la culture à l'échelle du groupe: les membres du personnel se sont impliqués dans tout le groupe depuis les débuts de la phase stratégique actuelle, ils ont p. ex. travaillé en 2023 sur le thème de la responsabilité individuelle au sein de la Culture Community globale. Jusqu'à 40 Culture Coaches ont soutenu le développement de la culture.

Mesure des progrès

Deux fois déjà, la progression du développement de la culture et du comportement de gestion a été évaluée à l'échelle du groupe, à une fréquence de 18 mois, au moyen d'une enquête spécifique et d'ateliers complémentaires, ou encore dans le cadre du sondage annuel du personnel.

Avec 83 points sur 100, «Mes responsables de conduite» affiche le meilleur score du sondage sur le personnel.

Lors du sondage du personnel, deux indicateurs clés sont mesurés sur ce thème: «Mes responsables de conduite» et «Culture d'entreprise». Avec 83 points sur 100 en 2023, l'indicateur «Mes responsables de conduite» se situe cette année encore loin devant les autres champs thématiques abordés. L'indicateur «Culture d'entreprise» reste stable, avec un bon résultat de 77 points sur 100. L'enquête en ligne sur le développement de la culture montre que, dans l'ensemble, le personnel évalue positivement les progrès réalisés dans les thèmes prioritaires. Les thèmes «Approche centrée client» et «Gestion de la transformation» ont connu l'évolution la plus favorable. Dans le champ d'action «Flexibilité et rapidité», la progression est perçue comme plus faible.

En viadi: le programme de développement des responsables de conduite à l'échelle du groupe

Le programme «En viadi» s'intéresse à la nouvelle conception de la gestion de la Poste et accompagne les responsables de conduite dans sa mise en œuvre au quotidien. Il soutient aussi la mise en réseau des responsables de conduite dans leur propre unité mais aussi indépendamment des niveaux hiérarchiques. Entre le mois d'août 2021 et le printemps 2023, dans le cadre du programme de transformation prévu sur plusieurs jours, quelque 700 responsables de conduite issus des niveaux de gestion supérieurs se sont frottés aux défis propres à leur rôle de gestion lors de la transition du groupe vers la Poste de demain. Depuis le printemps 2023, 1200 responsables d'équipe participent à un programme adapté de «En viadi». Ainsi, ils sont eux aussi soutenus dans le développement de leur conception de la gestion.

Recrutement et fidélisation du personnel

La pénurie de personnel qualifié et la «guerre des talents» qui en découle sont palpables à la Poste: certains spécialistes particulièrement recherchés sont concernés, notamment dans le domaine IT et le domaine du numérique, mais aussi et de plus en plus des spécialistes dans le secteur du courrier et des colis. La Poste doit aussi composer avec le rythme effréné de l'évolution technologique, alors même qu'il est difficile de prévoir les compétences nécessaires à l'avenir. Pour répondre à ces défis, la Poste s'appuie sur un processus de recrutement savamment élaboré, à la fois équitable et transparent. Elle veille aussi à attirer et à fidéliser les jeunes talents avec d'attrayants programmes d'initiation des jeunes diplômés ainsi que de multiples offres de maintien de l'engagement après la formation professionnelle.

Les thématiques Recrutement et fidélisation du personnel sont solidement ancrées dans les trois orientations stratégiques de la stratégie RH:

- Concevoir l'organisation et la gestion
- Assurer la disponibilité du personnel requis
- Endosser la responsabilité sociale et sociétale

Recrutement

La Poste a reçu une nouvelle fois le prix Best Recruiters.

En plus des défis que soulève l'évolution technologique en termes de planification des compétences et des profils de poste nécessaires pour la Poste, les candidates et les candidats réclament davantage de flexibilité (p. ex. en ce qui concerne le lieu de travail, le taux d'occupation ou le temps de travail). Pendant toute la durée du processus de recrutement, la Poste s'attache à améliorer l'expérience de candidature (expérience candidat) et à employer de nouveaux canaux de recrutement (p. ex. WhatsApp). Grâce à son processus de recrutement innovant et à sa bonne expérience candidat, le groupe s'est vu décerner en 2023, pour la huitième fois consécutive, le prix Best Recruiters dans la branche des services. Les bons résultats obtenus dans le cadre de l'étude réalisée en interne sur l'expérience candidat vont eux aussi dans ce sens.

Dans un souci de perfectionner son processus de recrutement, la Poste a introduit en 2023 un logiciel de parsing CV qui aide le personnel en question à trouver les CV correspondant aux aptitudes et aux compétences professionnelles recherchées.

Grâce au programme interne de recommandation «People4Post», le personnel peut partager les offres d'emploi sur les réseaux. En 2023, les mises au concours ont été partagées 36 527 fois et 2435 candidatures ont été reçues. Si une recommandation débouche sur une embauche, les collaboratrices et les collaborateurs concernés touchent une prime.

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'initiation spécifiques. En 2023, environ 30 diplômées et diplômés ont fait leurs premiers pas à la Poste. La Poste propose en outre aux élèves des campagnes spéciales, susceptibles d'intéresser de potentiels apprenties et apprentis à l'introduction dans le monde professionnel.

En 2023, la Poste a traité 61 829 candidatures (année précédente: 61 861) pour 2740 postes (année précédente: 3300). Le nombre de candidatures traitées est ainsi quasiment équivalent, tandis qu'ont été publiés 560 postes de moins qu'en 2022. En moyenne, la Poste a reçu 23 candidatures par poste mis au concours. Les profils recherchés concernent plus de 100 métiers. Les postes vacants sont répartis dans toute la Suisse, certains étant aussi basés à l'étranger (cf. chapitre Chiffres clés ➔ page 57).¹

Avec l'initiative «Andiamo!», l'unité du groupe Services logistiques a développé un ensemble d'outils et d'approches visant à aider les responsables de conduite à recruter de nouvelles personnes dotées de compétences logistiques et d'un savoir-faire dans la branche, à les former sur le plan professionnel et à les développer sur le plan personnel. La promotion du potentiel se concentre principalement sur les fonctions qui pâtissent de la pénurie de personnel qualifié (p. ex. les responsables d'équipe

¹ GRI 3-3 Approche managériale concernant l'emploi

Distribution) et sur le développement de certains groupes de collaboratrices et de collaborateurs (p. ex. les personnes en fin d'apprentissage).

Fidélisation du personnel

Développer de nouvelles compétences grâce aux changements temporaires de poste à l'interne

Grâce à des stages internes et à des changements temporaires de poste, la Poste offre à son personnel la possibilité d'élargir ses compétences dans de nouveaux domaines d'activité et d'aborder des thématiques qui lui étaient étrangères jusqu'à présent. Ces offres sont favorables à la mobilité interne et renforcent à long terme la fidélisation à l'entreprise. Un indicateur de fidélisation réussie du personnel est le nombre de postes pouvant être pourvus à l'interne.

La Poste fidélise son personnel en embauchant notamment les trainees et les stagiaires issus des programmes d'initiation. En 2023, 63% des diplômées et diplômés ont signé un contrat pour un emploi fixe.

Avec le programme «Parcours d'apprentissage Youngsters PN», RéseauPostal met à l'honneur le développement des jeunes talents dans le but de leur présenter des perspectives professionnelles. Pendant six mois, les participantes et les participants à ce programme profitent d'un changement d'emploi interne pour endosser de nouvelles responsabilités, faire de nouvelles expériences et élargir leurs compétences. En 2023, la Poste a organisé deux sessions.

L'unité du groupe Informatique/Technologie (I/T) se positionne comme employeur innovant et attractif, en ayant lancé en 2023 le projet pilote «Workation». Ce dernier permet au personnel d'associer travail (work) et vacances (vacation) pendant maximum dix jours au sein de l'UE ou de l'AELE.

Santé, sécurité et bien-être du personnel

La Gestion de la santé de la Poste promeut la santé de son personnel en mettant à sa disposition des offres de prévention et en contribuant à une culture du travail qui préserve la santé physique et psychique. Axées sur la stratégie et la politique du personnel de la Poste, des mesures ont été définies dès le début de la période stratégique 2021 à 2024 dans les champs d'action Inclusion et réintégration, Gestion saine et Performance. Aujourd'hui, la Poste s'emploie à ce que les décideuses et les décideurs internes puissent avoir encore plus facilement accès aux chiffres clés dans les domaines de la santé, de la sécurité et du bien-être.²

Santé et sécurité

La sécurité au travail et la protection de la santé : priorité n° 1 du personnel

Ces dernières années, les coûts liés aux absences dues aux maladies, aux accidents ou aux conflits au travail ont augmenté – comme pour de nombreux autres employeurs à travers le pays. La Poste investit dans la lutte contre la souffrance et les coûts associés, en s'engageant notamment dans la prévention des accidents et la protection de la santé physique comme psychique. L'objectif est que l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs rentrent chez eux en bonne santé après le travail. Pour cela, ils doivent connaître les risques, comprendre et appliquer les règles, réfléchir et participer.

Afin de promouvoir la sécurité au travail et la protection de la santé, la Poste s'est dotée d'une organisation de sécurité réunissant des spécialistes. Elle s'appuie également sur la solution intégrale par groupe d'entreprises de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST), certifiée pour la dernière fois en 2021.^{3,4}

Par le biais d'analyses régulières des risques et du suivi de l'évolution des événements, des tendances et des modèles peuvent être identifiés et donner lieu à des mesures d'amélioration appropriées.⁵ L'accent est mis sur le renforcement de la culture de la sécurité : améliorer la perception des risques, signaler les écarts et en tirer des enseignements. Les accidents et les enseignements seront rendus accessibles à l'ensemble du personnel. En 2023, la Poste a lancé une campagne à l'échelle du groupe, baptisée «La sécurité, un choix de vie» et portant sur des aspects de sécurité et de santé dans l'environnement.

² GRI 3-3 Approche managériale concernant la sécurité et la santé au travail

³ GRI 403-1 Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail

⁴ GRI 403-8 Travailleurs couverts par un système de management de la sécurité et de la santé au travail

⁵ GRI 403-2 Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables

ronnement de travail. 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 davantage le personnel et les responsables de conduite à la question.^{6,7}

Dans une optique d'harmonisation des éléments sociaux et techniques de la transformation numérique de la Poste, le réseau interdisciplinaire Digiwork a été créé en 2023. Il réunit des spécialistes des domaines Sécurité, Santé, Personnel et IT. Le réseau Digiwork propose des analyses et recommandations pour structurer durablement l'interaction entre l'humain, la technique et l'organisation dans les projets numériques.

Bien-être

Avec StayFit, le personnel dispose d'un point de contact en cas de questions psychosociales ou de conflits.

Un style de gestion respectueux a un effet préventif et permet d'éviter les absences. C'est pourquoi, en 2022 et en 2023, la Poste a sensibilisé les responsables de conduite en les encourageant à adopter un style de gestion sain. La Poste incite toutes les nouvelles et tous les nouveaux responsables à participer au module de formation de base «Gestion saine» ou encore à se remettre à niveau. Grâce à ces modules réguliers, plus de 3500 responsables de conduite ont été formés à un style de gestion sain en 2023.

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 et les conseillères et conseillers RH lors de conflits et de situations de crise complexes.⁸ En 2023, le Conseil social Poste a réalisé 2466 consultations individuelles et 133 consultations collectives (audits, ateliers).⁹ Depuis avril 2023, la Poste propose un conseil anonyme par chat via la plate-forme en ligne StayFit. Ce point de contact facilement accessible apporte son soutien en cas de questions psychosociales ou de conflits. Des informations et des spécialistes sont rapidement disponibles pour apporter un soutien au personnel de manière proactive et complète. Cette offre est surtout utilisée par le génération Z. La plateforme en ligne StayFit, dont l'exploitation est gérée par la Poste et le prestataire «Evermood», est disponible en allemand depuis mars 2023. En octobre dernier, PostEurop lui a décerné le prix «Coups de Cœur» qui récompense les meilleures initiatives dans le domaine de la responsabilité sociale d'entreprise. Au vu de ce succès, la plateforme sera également installée en français et en italien dès 2024.¹⁰

Quant aux personnes qui traversent des situations de crise difficiles (détresse psychique, graves problèmes au poste de travail, accidents ou décès), une ligne téléphonique de crise se tient à leur disposition. En 2023, 113 collaboratrices et collaborateurs se sont manifestés et ont pu obtenir de l'aide auprès de spécialistes.

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. Ce fonds participe financièrement aux vacances REKA en Suisse, dont profitent tout particulièrement les collaboratrices et les collaborateurs vivant dans des conditions modestes et ayant des obligations familiales. En 2023, le Fonds du personnel a octroyé des contributions à fonds perdu à 378 personnes pour un montant de 1 112 241 francs et a accordé des prêts à 84 personnes, totalisant 639 254 francs.

Une réintégration réussie après un accident professionnel

Au sein du Conseil RH, la Poste accompagne les collaboratrices et les collaborateurs malades ou accidentés dans leur retour au travail, avec l'aide du Case Management interne. Pour ce faire, elle mise sur la coordination avec des partenaires externes (assurances, Offices AI, corps médical) et sur la réintégration dans l'environnement de travail. Si un retour au poste précédent n'est pas envisageable, les chances d'adaptation du domaine d'activité sont aussi évaluées. Un exemple: en 2020, un facteur colis s'est effondré au travail en raison d'une insuffisance cardiaque aiguë. Après un séjour de réadaptation de trois mois, il a été mis en arrêt maladie pour trois mois supplémentaires. Grâce au soutien de son responsable de conduite, de son équipe et des spécialistes de la réinsertion professionnelle, il a pu reprendre le chemin du travail étape par étape. Il a d'abord repris à 25%, au service interne. Aujourd'hui, il travaille à 60% et a réintégré son poste de facteur colis. Il profite ainsi du modèle d'inclusion de la Poste et bénéficie au besoin de plus de temps pour exécuter ses tâches. La Suva a salué cette réintégration réussie.

6 GRI 403-7 Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires

7 GRI 403-3 Services de santé au travail

8 GRI 403-6 Promotion de la santé des travailleurs

9 GRI 403-4 Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail

10 GRI 403-5 Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail

Égalité des chances, diversité et inclusion

L'égalité des chances, la diversité et l'inclusion vécues au quotidien offrent des avantages aussi bien sociétaux qu'économiques. La Poste en est persuadée. La diversité de la population suisse se reflète dans la composition du personnel de la Poste. Grâce à une culture d'entreprise inclusive, les personnes d'origine, de langue, de genre ou de compétences différents peuvent développer pleinement leur potentiel. La diversité permet en outre de résoudre plus facilement des problèmes et d'entrevoir des perspectives d'innovation, d'améliorer l'acquisition et la fidélisation des talents, d'accroître l'engagement du personnel et d'augmenter la qualité des services et des produits.

La Poste considère l'égalité des chances, la diversité et l'inclusion dans leur globalité, dont elle encourage l'ancrage à tous les niveaux de l'organisation.¹¹ En 2021, elle a défini trois axes prioritaires au sein du groupe: le genre+, la langue et le handicap. Un groupe de travail dédié, composé de membres de la Direction du groupe, agit comme un trait d'union entre le personnel et la Direction du groupe, le Conseil d'administration et la Confédération.

Des femmes parmi les cadres

Promouvoir l'égalité des chances grâce au top-sharing/jobsharing.

Dans la branche logistique à forte majorité masculine, il est particulièrement difficile de trouver des candidates adéquates pour le secteur technique. Par le biais de mesures ciblées, comme la possibilité de travailler entre 80% et 100% ou en topsharing/jobsharing quel que soit le poste de cadre, la transparence des salaires, des programmes de développement ciblés pour les talents féminins, le respect d'un rapport équilibré entre les genres dans le processus de recrutement, ainsi que la mise au concours de fonctions de cadre en co-responsabilité, la Poste s'est fixé comme objectif de promouvoir la proportion des femmes parmi les cadres et dans les fonctions de direction. Par ailleurs, 14,6% des collaboratrices et des collaborateurs ayant une fonction de cadre travaillent à temps partiel et 93 équipes sont dirigées en co-responsabilité.¹² Afin de partager les enseignements tirés des mesures avec d'autres acteurs économiques et de renforcer le thème de la promotion des femmes dans l'économie suisse, la Poste est membre de réseaux externes.¹³

Afin de garantir l'égalité salariale entre les sexes et une politique des salaires transparente, des mesures d'égalité salariale sont prises chaque année sur la base des données salariales. Dans toutes les unités de l'entreprise, la Poste présente une valeur inférieure à la tolérance de 5% acceptée par la Confédération. Afin d'éliminer le plus possible la différence de salaire inexplicable, la Poste s'appuie notamment sur le service interne d'alerte PosteCourage et sur une systématique salariale claire et transparente.¹⁴

Diversité linguistique

La diversité linguistique est encouragée au travers d'offres linguistiques individuelles, comme les tandems et les tables rondes, d'une communication dans toutes les langues nationales et d'un recrutement ciblé de cadres francophones et italophones. En 2023, la Poste a organisé des événements de réseautage au siège principal à Berne, réservés aux francophones et aux italophones. L'objectif était de faciliter l'intégration culturelle des minorités linguistiques.

MOSAICO: le réseau interne pour la diversité culturelle et linguistique

La Poste encourage différents réseaux auto-organisés. Le réseau interne MOSAICO permet par exemple de prendre conscience de la diversité culturelle et linguistique de la Poste. Il propose aux collaboratrices et aux collaborateurs une plateforme informelle au-delà des régions et des frontières linguistiques, pour établir des réseaux dans toutes les unités. Le réseau promeut et renforce l'intégration et le développement des minorités à la Poste, notamment par le biais de tables rondes linguistiques, d'événements de réseautage et d'articles de blog. Des tandems linguistiques permettent d'entretenir les échanges au-delà des frontières linguistiques et culturelles. L'outil E-Tandem, développé par MOSAICO en collaboration avec le Forum du bilinguisme, est disponible depuis trois ans pour l'ensemble du personnel. Le principe: deux personnes parlant des langues maternelles différentes forment un tandem et s'apprennent mutuellement leur langue.

¹¹ GRI 3-3 Approche managériale concernant la diversité et l'égalité des chances

¹² GRI 405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés

¹³ GRI 2-28 Adhésions à des associations

¹⁴ GRI 405-2 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes

Personnes en situation de handicap

Depuis 2020 et jusqu'à fin 2024, la Poste participe 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'égalité des chances en entreprise pour les personnes en situation de handicap. Des domaines jusqu'ici peu considérés, tels que la formation continue et la promotion, sont étudiés afin de recueillir des informations précieuses sur l'inclusion réussie des personnes en situation de handicap. Les résultats obtenus à ce jour montrent que l'ambiance de travail à la Poste est globalement satisfaisante en ce qui concerne l'inclusion, mais que les personnes souffrant de handicaps psychiques, en particulier, ne partagent pas ce sentiment. Les mesures favorisant l'inclusion sont constamment étendues.

Projet pilote de Réseau-Postal sur l'inclusion des personnes en situation de handicap

En 2022, l'unité d'affaires RéseauPostal a lancé un projet pilote sur l'inclusion des personnes en situation de handicap. Les personnes actives sur le marché du travail complémentaire ont eu la chance de pouvoir participer au marché du travail régulier. Afin de soutenir les équipes impliquées dans l'instauration d'un climat de travail inclusif, la Poste a développé des exemples d'application pratiques en collaboration avec l'Université de Saint-Gall. Suite au succès du projet pilote, cette démarche inclusive est désormais proposée à l'échelle nationale depuis 2023.

Cette offre d'inclusion chez RéseauPostal 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 actuellement en situation de handicap temporaire ou permanente, le deuxième pilier traite de l'inclusion des personnes actives qui postulent à la Poste depuis l'extérieur et qui, grâce à des aides (p. ex. lecteur d'écran pour pallier un handicap visuel), disposent des mêmes chances de succès que tous les autres candidates et candidats.

Non-discrimination

La Poste s'engage fortement à réduire les obstacles structurels et organisationnels et à créer un climat de travail inclusif. Afin de lutter contre les obstacles structurels et les préjugés, elle s'oppose à toute forme de discrimination. La non-discrimination est inscrite dans la politique du personnel et s'applique formellement à l'ensemble du personnel.¹⁵ Les responsables de conduite sont sensibilisés à cette cause lors de formations. En 2023, les formatrices et les formateurs en entreprise, de même que les personnes en deuxième année d'apprentissage, ont été formés pour la première fois au thème du «Respect mutuel». Avec cette mesure, la Poste entend protéger le groupe cible particulièrement vulnérable que sont les plus jeunes collaboratrices et collaborateurs (voir aussi le chapitre Santé, sécurité et bien-être du personnel ➔ page 42).¹⁶

L'unité d'organisation Santé et affaires sociales organise régulièrement des formations spécifiques aux groupes cibles (responsables de conduite, personnel, personnes en formation, etc.) 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.

L'ensemble du personnel a accès au bureau de communication PosteCourage. Si des comportements fautifs sont observés ou suspectés sur le lieu de travail, il est possible de les signaler via ce bureau, de manière anonyme et confidentielle. Le personnel à l'étranger pourra lui aussi à l'avenir accéder au service. De plus amples informations sur PosteCourage figurent dans la section Éthique d'entreprise, intégrité et compliance ➔ page 18.

¹⁵ GRI 3-3 Approche managériale concernant la non-discrimination

¹⁶ GRI 406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises

Formation et développement du personnel

La pérennité et la compétitivité de la Poste sont étroitement liées au développement de son personnel. Il s'agit de continuer à développer les plus de 100 profils professionnels différents et de les préparer au monde du travail de demain. En investissant dans le développement ciblé de son personnel, la Poste anticipe ses besoins futurs en ressources et en compétences et soutient par là même la mise en œuvre de la stratégie «Poste de demain».¹⁷ Grâce aux mesures de développement et à la formation professionnelle, elle ne se contente pas de former son personnel pour répondre à ses propres besoins, elle contribue également à l'avenir du marché du travail suisse.

Formation des apprentis

Chaque année, environ 750 jeunes commencent leur apprentissage professionnel à la Poste. Avec 19 groupes professionnels, la Poste offre des possibilités d'engagement dans des domaines d'activité très divers. En 2023, près de 1800 personnes ont été formées et elles sont 97 % à avoir réussi leur examen final. Plus de 60 % du personnel qualifié poursuit sa carrière professionnelle à la Poste. Outre la suppression des coûts liés aux recrutements externes, cette solution permet de lutter contre la pénurie de main-d'œuvre à la Poste dans des fonctions spécifiques.

Dans l'optique de la transformation numérique, la Poste a participé à la conception du nouveau métier de «Développeuse/développeur de business numérique». Pour les jeunes talents, il s'agit d'apprendre à analyser les processus commerciaux et les données afin de mettre au point des solutions numériques. L'unité Formation professionnelle Poste a participé à la création de ce nouveau profil professionnel. Elle a également joué un rôle déterminant dans l'élaboration des compétences requises, des concepts et des documents. ICT Formation professionnelle Suisse est à l'origine de ce nouveau métier, accompagnée par d'autres partenaires externes dont les écoles professionnelles, les cantons et d'autres entreprises. La Poste est l'une des premières entreprises en Suisse à proposer cette nouvelle formation professionnelle. En 2023, ils étaient douze apprenties et apprentis à débiter pour la première fois la formation de développeuses et développeurs de business numérique à la Poste.¹⁸

Compétences numériques

La Poste est convaincue que les nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle (IA), l'automatisation des processus par la robotique ou le process mining vont continuer à gagner en importance à l'avenir. Au cours des dernières années, elle a donc largement investi dans le développement des compétences numériques et formé son personnel en conséquence.

Le programme Digital Champion est un dispositif essentiel pour l'amélioration des compétences numériques et l'introduction de méthodes de travail agiles. Il permet de former le personnel à l'intelligence artificielle (IA), à l'Internet des objets (IdO), à l'éthique numérique, etc. En 2023, 400 collaboratrices et collaborateurs ont débuté ce programme.

Grâce aux nouvelles technologies, le personnel peut organiser ses journées de travail de manière plus efficace et gagner en productivité. Afin de tirer profit de ces avantages dans l'ensemble du groupe, le programme Citizen Development a été lancé en 2023. Il enseigne aux membres du personnel comment automatiser les processus d'affaires et les applications sans devoir apprendre de langage de programmation complexe. Quelque 100 collaboratrices et collaborateurs ont suivi le programme et plus de 1000 échangent régulièrement leurs expériences au sein de la communauté Citizen Developer. En complément, la Poste a développé et mis à disposition d'autres mesures à l'échelle du groupe pour renforcer les compétences du personnel, par exemple des offres pour l'utilisation ciblée d'outils numériques tels que Microsoft 365 et Microsoft 365 Copilot (voir à ce sujet l'étude de cas sur l'intelligence artificielle dans la section Protection des données, cybersécurité et éthique numérique ➔ page 34). Enfin, pour favoriser le réseautage et l'échange entre les membres du personnel, la Poste a créé des communautés telles que la communauté Microsoft 365.

Former le personnel à
l'utilisation des techno-
logies numériques

¹⁷ GRI 3-3 Approche managériale concernant la formation et le l'éducation

¹⁸ GRI 203-2 Impacts économiques indirects significatifs

Fin 2021, la Direction du groupe a décidé de doter tous les membres du personnel d'un accès numérique à la Poste. L'unité du groupe Services logistiques emploie environ 20 000 collaboratrices et collaborateurs pour trier et distribuer les lettres et les colis, qui n'étaient jusqu'à présent pas reliés numériquement à la Poste. En 2023, la Poste a équipé les smartphones d'entreprise de plus de 12 000 factrices et facteurs d'un compte Poste et de l'application Microsoft Teams. Elle étudie actuellement comment raccorder le personnel de tri. Poste Immobilier a testé l'accès numérique pour le personnel chargé du nettoyage d'entretien et des nettoyages spéciaux. Le déploiement à l'échelle nationale est prévu en 2024. Chez CarPostal, les 2500 chauffeurs employés par la Poste ont tous été équipés de licences Microsoft 365 en 2023, en plus de leurs appareils. Il est prévu en 2024 de donner également accès à l'environnement Microsoft 365 de la Poste aux 2500 chauffeurs des sous-traitants qui exploitent des lignes de cars postaux.

Conception et développement des innovations

En proposant un coaching professionnel à son personnel et des offres de formation spécifiques, la Poste favorise l'émergence de solutions nouvelles et innovantes. Elle met également à disposition des environnements de travail stimulants, à l'instar de l'EspaceLab, un espace dédié à l'innovation et à l'orientation client. Grâce à leur connaissance approfondie dans les secteurs d'activité, les collaboratrices et les collaborateurs contribuent à identifier les innovations incrémentielles qui améliorent l'exploitation quotidienne. Tous les membres du personnel peuvent soumettre leurs idées sur la plateforme interne dédiée «Postidea». Environ 2500 idées sont proposées chaque année via cette offre accessible à toutes et à tous. Une idée sur dix est mise en œuvre et récompensée, à l'instar de l'introduction du Junior Advisory Board, qui offre l'opportunité à de jeunes collaboratrices et collaborateurs, âgés de 28 ans maximum, de faire valoir leur point de vue et leur méthode de travail dans le cadre de décisions stratégiques au niveau de la Direction du groupe. Le Board commencera ses activités en 2024.

Évolution professionnelle et personnelle

En 2023, la Poste a soutenu la formation individuelle externe de son personnel à hauteur de 7 millions de francs environ.

À l'ère du numérique et du tournant démographique, la vie quotidienne du personnel au travail subit des modifications constantes. La Poste encourage la culture de l'apprentissage autonome et veille à ce que ses collaboratrices et ses collaborateurs soient accompagnés aussi individuellement que possible par leurs responsables de conduite respectifs. En 2023, le personnel a bénéficié de formations individuelles externes à hauteur de près de 9 millions de francs, dont environ 7,4 millions pris en charge par la Poste. En outre, la Poste investit dans des mesures de développement interne, dans le cadre de projets ou de formations aux produits, en introduisant de nouveaux outils ou encore en développant des équipes et des cadres.¹⁹

En 2023, elle a lancé deux initiatives visant à soutenir le personnel dans son développement personnel et professionnel: «Lernen next Level» est une plateforme d'apprentissage autonome et intégrée dans le travail quotidien. En 2024, il est en outre prévu de former des spécialistes de l'apprentissage afin d'ancrer la culture de l'apprentissage dans les unités du groupe.

¹⁹ GRI 404-2 Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition

Dialogue avec le personnel et les syndicats

Dialogue avec le personnel

Afin d'entretenir un dialogue direct avec son personnel, la Poste emploie de nombreux outils, tels que les formations internes, les sondages, les hotlines, les bureaux de communication ou encore les plateformes comme StayFit (cf. chapitre Santé, sécurité et bien-être du personnel page 42).

Le personnel peut donner un feed-back spontané ou recueillir un feed-back à 360°.

Les résultats du sondage du personnel sont discutés chaque année au niveau de la gestion, jusqu'au niveau de l'équipe. Des mesures sont parfois prises, dont les effets sont ensuite mesurés par rapport aux valeurs des sondages suivants. À la Poste, les entretiens sur la performance et l'évolution sont gérés via le processus DIALOGUE. En 2023, 95% des collaboratrices et des collaborateurs sont passés par cet outil.²⁰ Les personnes en formation (qui bénéficient d'un plan d'études propre) ainsi que les collaboratrices et les collaborateurs de Presto AG et des sociétés du groupe ne sont pas gérés via le processus DIALOGUE. Deux outils de feed-back numériques sont par ailleurs mis à la disposition du personnel. Celui-ci peut obtenir un feed-back spontané à son sujet, donner un feed-back spontané à d'autres collègues ou recueillir des avis selon plusieurs perspectives grâce au feed-back à 360°. En 2023, le feed-back spontané a été utilisé 1779 fois et le feed-back à 360° 81 fois.

Par le biais des réseaux internes, il est possible de soumettre des propositions au niveau de la gestion ou en lien avec le développement de produits, sur des thèmes spécifiques comme la diversité culturelle et linguistique, les jeunes collaboratrices et collaborateurs, LGBTQIA+, la durabilité ou les préoccupations relatives aux genres. Le réseau RAINBOW a par exemple œuvré en faveur de l'émission de timbres spéciaux. Les thèmes liés au développement durable sont eux aussi souvent mis en avant dans les canaux de communication internes (p. ex. communication directe aux cadres, news du groupe et de l'unité, publications internes). Ainsi, le magazine destiné au personnel de la Poste a consacré certains de ses numéros à des thèmes tels que l'alimentation équilibrée, la transparence des salaires ou le plurilinguisme dans l'entreprise.

Dialogue avec les commissions du personnel

Conformément à la loi fédérale sur l'information et la consultation des travailleurs dans les entreprises, le personnel dispose d'un droit d'information et de consultation. Ce droit est garanti en Suisse par La Poste Suisse SA et toutes les sociétés du groupe.²¹ D'autres droits de participation conformément à la loi sur la durée du travail sont en outre applicables pour CarPostal SA.²² 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.²³

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). Selon la jurisprudence, un délai de consultation de 30 jours maximum est suffisant pour les projets complexes. Il est toutefois possible de demander une prolongation de ce délai.²⁴

Partenariat social

La Poste assure un partenariat social solide et éprouvé avec syndicom et transfair.

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. Ce partenariat vise à concilier les intérêts du personnel et de la Poste. 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). À eux trois, ils permettent de concilier famille, travail et loisirs, tout en garantissant au personnel des conditions de travail modernes.

²⁰ GRI 404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière

²¹ GRI 407-1 Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril

²² GRI 3-3 Approche managériale concernant la liberté syndicale et la négociation collective

²³ GRI 3-3 Approche managériale concernant les relations employés/direction

²⁴ GRI 402-1 Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles

Les conventions collectives de travail sont le résultat d'une collaboration intense menée entre les partenaires sociaux. Elles soutiennent 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 2023, sept conventions collectives de travail d'entreprise (CCT d'entreprise) et une convention collective de travail faîtière (CCT faîtière) réglant les droits et les obligations mutuels des parties contractantes, formaient le noyau de ce partenariat social:²⁵

- Convention CCT faîtière: 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 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 Distribution matinale/Presto Presse-Vertriebs AG
- CCT d'entreprise notime 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

Les offres d'avantages sont accessibles à tous les membres du personnel, qu'ils travaillent à plein temps ou à temps partiel. Aucun plan social ne s'applique aux collaboratrices et aux collaborateurs rétribués à l'heure (jusqu'à 20% maximum chez Poste CH SA et jusqu'à 30% maximum chez CarPostal SA), lesquels n'ont par ailleurs pas droit aux avantages sociaux.²⁶

Les CCT d'entreprise actuelles Poste CH et PostFinance SA ainsi que la convention CCT faîtière arriveront à expiration fin 2024. En 2023, la Poste et les syndicats syndicom et transfair ont débuté les négociations concernant le remaniement des contrats. Les conditions d'engagement modernes sont au cœur des préoccupations. Les nouvelles conventions collectives de travail entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2025.

Les négociations en vue d'une nouvelle CCT d'entreprise PostLogistics SA, dont l'entrée est prévue pour le 1^{er} janvier 2025, vont débuter au printemps 2024. Dès mai 2023, les partenaires sociaux de la Poste se sont mis d'accord pour prolonger la CCT d'entreprise notime (Schweiz) AG de deux ans, soit jusqu'au 31 décembre 2025.

Des standards contraignants dans la distribution définis par la CCT sectorielle

Fin 2021, les principales entreprises et associations du marché suisse de la logistique ont élaboré avec les partenaires sociaux, les syndicats syndicom et transfair, des bases communes pour les conditions d'engagement dans le secteur de la distribution. Le 1^{er} juin 2023, les partenaires de négociation se sont accordés sur une convention collective de travail (CCT), qui définit des standards contraignants. Ceux-ci doivent s'appliquer au personnel de tout le secteur de la distribution en Suisse, y compris celui des entreprises sous-traitantes. Les partenaires sociaux sont convenus sur le fait que la nouvelle CCT Distribution doit être déclarée comme ayant force obligatoire. Si le Conseil fédéral approuve le projet, entre 35 000 et 40 000 personnes employées en Suisse pourraient bientôt bénéficier de meilleures conditions d'engagement et de salaires minimums obligatoires. Cette nouvelle CCT représente une avancée majeure dans un secteur confronté à de nombreux défis et qui souffrait jusqu'à présent de l'absence de standards uniformes en matière de conditions d'engagement. Il est donc d'autant plus important d'avoir une réglementation équitable pour le personnel, qui doit fournir quotidiennement un travail exemplaire. Pour les collaboratrices et collaborateurs de la Poste qui sont déjà soumis à une CCT d'entreprise du groupe, rien ne change. Ils bénéficient de conditions tout aussi bonnes, voire meilleures, avec les CCT d'entreprise existantes.

²⁵ GRI 2-30 Accords de négociation collective

²⁶ GRI 401-2 Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel

Valeur ajoutée

Achats

Véhicules de livraison, vêtements, papier ou stylos à bille: la Poste achète chaque année des marchandises et des prestations pour une valeur totale d'environ 3 milliards de francs. Ses fournisseurs opèrent dans plus de 200 secteurs et 40 pays. Cette collaboration est basée sur le code de conduite pour les fournisseurs en vue d'un approvisionnement responsable, que ceux-ci doivent accepter. Ils s'engagent ainsi 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.

Achats responsables

Il est prévu de réduire de 90% les émissions de gaz à effet de serre émanant de la chaîne d'approvisionnement d'ici 2040.

Chaque année, la Poste achète chez ses fournisseurs des marchandises et des services dont le montant total atteint 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. Elle s'est fixé pour but d'établir des chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement, profitant à toutes les parties concernées: les producteurs, le personnel, les fournisseurs, les partenaires et la clientèle. Elle s'engage à atteindre des objectifs précis en matière de décarbonation de la chaîne d'approvisionnement: réduire les émissions de gaz à effet de serre produites par cette dernière de 25% d'ici 2030 et de 90% d'ici 2040 (année de référence: 2021).

En 2023, la Poste a pris diverses mesures pour atteindre ses objectifs et contribuer ainsi à la mise en place d'une chaîne d'approvisionnement équitable et respectueuse de l'environnement:^{1,2}

- introduction d'un système de gestion permettant de contrôler le respect du devoir de diligence en matière de droits de l'homme.³ et des exigences liées à l'environnement.⁴ Sur cette base, la Poste a établi un guide intitulé «Human Rights Due Diligence», qui s'inspire des spécifications externes du Guide de l'OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises;
- mise en place d'un processus d'identification des risques potentiels au niveau des fournisseurs, notamment dans les domaines des droits de l'homme et de l'environnement. Pour établir l'ordre de priorité des mesures, la Poste tient compte des probabilités d'occurrence ainsi que du niveau de gravité des effets;
- remaniement du code de conduite pour les fournisseurs relatif à l'approvisionnement responsable en vue d'un renforcement des relations de partenariat avec ces derniers et d'une évolution conjointe sur les plans social et écologique. Ce code se fonde sur les normes nationales et internationales, dont celles de l'OIT sur la protection du personnel, qui s'appliquent aussi bien en Suisse qu'à l'étranger. Il fait obligation aux fournisseurs de respecter les droits de l'homme, de proscrire le travail des enfants, d'assurer une juste rétribution du personnel et de protéger l'environnement sur toute la chaîne d'approvisionnement, en devant être considéré comme la base de la collaboration;^{5,6}
- extension de l'accès au Bureau de communication anonyme PosteCourage. Désormais, ce bureau est également 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 en un point quelconque de la chaîne d'approvisionnement. Cet élargissement de l'accès au bureau de communication constitue une étape décisive en permettant la transmission de signalements d'infractions au code de conduite pour les fournisseurs ainsi que la mise en œuvre de mesures correctives;
- application obligatoire de critères de durabilité (pondération de 15%) pour tous les achats d'un montant supérieur à 150 000 francs, avec notamment l'évaluation des objectifs visés et des mesures prises en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre ou encore la notation des performances dans le domaine de la durabilité.

Analyse des risques dans la chaîne d'approvisionnement

Au total, 7505 fournisseurs ont été soumis à l'analyse des risques.

Le concept de durabilité est ancré dans l'organisation et les processus d'achats de la Poste, en faisant partie intégrante de sa politique des achats.^{7,8} En 2023, afin d'évaluer les risques relatifs au devoir de diligence en matière de droits de l'homme ainsi qu'à l'environnement dans sa chaîne d'approvisionnement, la Poste a eu recours à une plateforme de notation pour procéder à l'examen de 7505 fournisseurs concernant les risques éthiques, sociaux et environnementaux.

Les résultats ont montré que ces fournisseurs opéraient dans plus de 200 secteurs et 40 pays, 18 d'entre eux entrant dans la catégorie des fournisseurs à haut risque du fait de leur activité, du pays de production et des catégories de risque. Un processus de gestion ciblée des fournisseurs de

¹ GRI 308-2 Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises

² GRI 414-2 Impacts sociaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises

³ GRI 3-3 Approche en matière de gestion de l'évaluation sociale des fournisseurs

⁴ GRI 3-3 Approche en matière de gestion de l'évaluation environnementale des fournisseurs

⁵ GRI 414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux

⁶ GRI 308-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux

⁷ GRI 3-3 Approche managériale concernant le travail forcé et le travail obligatoire

⁸ GRI 3-3 Approche en matière de gestion du travail des enfants

marchandises à risque a été introduit en vue de promouvoir leur développement progressif. Un contrôle a été réalisé par la Fair Wear Foundation (FWF) pour treize d'entre eux, spécialisés dans la distribution de vêtements et de chaussures. La Poste est en mesure d'exclure un risque spécifique au secteur. S'agissant des cinq autres fournisseurs à haut risque, la Poste examine graduellement leur cas de plus près.^{9, 10}

Les fournisseurs qui, du fait du pays de production de leurs marchandises, présentent un risque en matière de travail des enfants ont été contrôlés séparément par la Poste dans le cadre 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 interne a mis en évidence l'absence de suspicion fondée concernant le travail des enfants et les fournisseurs concernés sont maintenant soumis à un processus d'évaluation complémentaire sur EcoVadis, à moins d'avoir pu fournir des preuves documentées correspondantes.¹¹

Groupe de marchandises Habillement et chaussures

Les tenues vestimentaires postales sont exclusivement produites dans l'UE.

Les articles vestimentaires font partie des groupes de marchandises à haut risque, notamment en ce qui concerne le travail des enfants, le travail forcé et l'esclavagisme. La Poste a été l'une des premières grandes entreprises suisses à travailler en étroite collaboration avec l'organisation indépendante Fair Wear Foundation (FWF), et ce depuis 2012. En outre, depuis 2017, elle s'attache à respecter le Guide de l'OCDE sur le devoir de diligence applicable aux chaînes d'approvisionnement responsables dans le secteur de l'habillement et de la chaussure.

La Poste conduit des audits systématiques chez ses fournisseurs pour s'assurer qu'ils respectent les normes en matière de sécurité au travail, de santé du personnel et de juste rémunération. La FWF contrôle les fournisseurs opérant dans des pays à risque sur une base annuelle et la Poste fait de même pour ceux des autres pays, mais sur une base triennale. Par ailleurs, avec la FWF, la Poste organise des formations sur place pour les fournisseurs. Son engagement lui a valu de se voir de nouveau décerner le statut de leader par la FWF.

L'ensemble des tenues vestimentaires postales sont produites au sein de l'UE, et la Poste connaît aujourd'hui tous les établissements qui les fabriquent ainsi que leurs sous-traitants. Néanmoins, elle continue de se mobiliser pour accroître la transparence dans la chaîne d'approvisionnement. En effet, à l'avenir, elle entend veiller à ce que le devoir de diligence en matière de droits de l'homme (notamment concernant le travail des enfants) soit aussi respecté dans la chaîne de création de valeur en amont et dans la production des matières premières.

⁹ GRI 409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire

¹⁰ GRI 408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants

¹¹ GRI 3-3 Approche managériale concernant le travail des enfants

Valeur ajoutée

Valeur ajoutée économique et sociétale

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 pour une large part à soutenir les régions rurales et à promouvoir l'égalité des conditions de vie en Suisse. La plupart des prestations de la Poste relèvent du service public, comme par exemple les transports publics, le dossier électronique du patient et l'application ePost. Pour promouvoir l'engagement social, la Poste se mobilise en faveur de l'art suisse et de projets caritatifs et culturels au-delà des barrières linguistiques, régionales et générationnelles. Par ailleurs, elle soutient des projets utiles au développement économique et numérique de la Suisse.

Service public	54
Engagement social	55
Engagement au niveau des parties prenantes	56

Service public

Valeur ajoutée pour la Suisse

La Poste emploie
15 000 personnes dans
des régions rurales.

Ayant une valeur économique importante pour la Suisse, la Poste est un pilier central pour le pays et pour son économie. Elle met à la disposition de la population suisse et des entreprises 4963 points d'accès, ce qui représente le réseau le plus dense d'Europe. Dans les régions périphériques, elle veille à l'accessibilité des services postaux et de paiement, mais aussi des transports publics. Ainsi, 578 des 2160 communes suisses (plus de 25%) sont raccordées au réseau national de TP uniquement grâce à CarPostal.¹

Dans l'ensemble du pays, dans toutes les régions linguistiques et en particulier dans les zones rurales, la Poste est un employeur important: sur ses quelque 46 000 collaboratrices et collaborateurs (33 387 postes à plein temps), près de 15 000 exercent leur activité dans des zones rurales ou des régions de montagne. La Poste assure des emplois dans 230 des 620 communes de la Suisse romande, 555 des 1400 communes de la Suisse alémanique, 60 des 125 communes de la Suisse italienne et 10 des 15 communes de la Suisse rhéto-romane.

La Poste souhaite également 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 (cf. chapitre Transformation numérique et innovation ➔ page 33).

Mandat de service universel

La Poste assure le mandat de service universel en le finançant par ses propres moyens, sans aucune aide financière de l'État. Conformément aux prescriptions légales, elle propose les prestations du service universel 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. En permettant l'envoi et la réception de documents et de marchandises aux mêmes conditions dans toutes les régions, la Poste contribue pour une large part à soutenir les zones rurales et à promouvoir l'égalité des conditions de vie en Suisse.²

La Poste a pleinement
respecté les prescriptions
relatives au service
universel.

La Poste est légalement tenue d'assurer l'ensemble des prestations du service universel postal (notamment la distribution des lettres, colis et journaux, le trafic des paiements et l'exploitation d'une infrastructure de dimension nationale). Pour des informations détaillées, voir le rapport financier ➔ page 17. La qualité du service universel est réglementée par la législation postale et soumise à la surveillance de la Commission fédérale de la poste (PostCom), mandatée par la Confédération. Parmi les exigences applicables aux services postaux (lettres et colis) et aux services de paiement, qui sont parmi les plus strictes à l'échelle internationale, figurent notamment les prescriptions suivantes:

- au moins 97% des lettres adressées et 95% des colis domestiques doivent être distribués par la Poste dans le délai prévu;
- les filiales doivent être accessibles en 20 minutes à pied ou par les transports publics pour 90% de la population dans tous les cantons.

La qualité du service universel est évaluée tous les ans et un rapport correspondant est soumis à la PostCom. En 2023, elle a été d'un niveau très élevé, pour les services postaux comme pour les services de paiement, dans tout le pays. La Poste a pleinement respecté, voire dépassé, tous les objectifs fixés par les prescriptions réglementaires. Dans l'ensemble, 97,3% des lettres en Courrier A et 99,5% des lettres en Courrier B ont atteint leur destinataire en temps voulu. Pour les colis aussi, la Poste a fait mieux que respecter les délais prescrits par la loi: 99,6% des colis Economy et 95,7% des colis Priority ont été distribués ponctuellement. Les exigences relatives à l'accessibilité moyenne des offices des poste et des agences ont été remplies à hauteur de 96,7% pour les services postaux et de 98,1% pour les services de paiement. La valeur de l'accessibilité est donc supérieure de 6,7%, respectivement de 8,1% pour les services de paiement, aux 90% fixés par la loi.

¹ GRI 203-2 Impacts économiques indirects significatifs

² GRI 3-3 Approche en matière de gestion des impacts économiques indirects significatifs 2016

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

Engagement social

Outre son engagement pour un service public universel et pour le développement de prestations qui contribuent à une croissance économique durable de la Suisse, la Poste fait aussi usage de son savoir-faire pour soutenir diverses causes sociales, au plan national et local.³ Ces engagements s'incorporent au positionnement stratégique défini en matière de communication et confortent ainsi la marque Poste (informations complémentaires dans le rapport financier, chapitre Marques ➔ page 10).

Le portefeuille de sponsoring ayant un fort retentissement au niveau du public et de la perception de la Poste, il est géré avec rigueur, en fonction de critères bien définis. Ceux-ci doivent notamment correspondre aux valeurs de la Poste (cf. chapitre Culture d'entreprise et Responsible Leadership ➔ page 39), ne nuire en rien à la santé ou à l'environnement, ni s'inscrire dans une orientation politique. Pour réussir à ancrer ses engagements dans la durée, la Poste entend les développer sur plusieurs années.

La Poste se mobilise sur trois fronts: engagement pour la Suisse, engagement social et sponsoring économique.

Dans le cadre de son engagement, la Poste encourage la création artistique et collectionne des œuvres, soutient des projets culturels et des programmes de loisirs visant à favoriser la cohésion au-delà des frontières linguistiques, régionales et générationnelles, par exemple en apportant son appui au Locarno Film Festival, ou encore en étant le partenaire principal de Suisse Rando depuis 2017. Cela lui permet de promouvoir son réseau de sentiers de randonnées de 65 000 km, d'une qualité exceptionnelle, et par là même le sport populaire le plus apprécié en Suisse (➔ poste.ch/randonner). En outre, en collaboration avec certaines associations cantonales de randonnée, la Poste propose des programmes de bénévolat aux membres du personnel qui souhaitent œuvrer au service de Suisse Rando une journée entière et apporter ainsi une précieuse contribution au maintien d'un réseau de chemins de randonnée pédestre sûr et bien entretenu. Depuis 2017, ils ont été 305 à se mobiliser en effectuant au total plus de 61 000 heures de travail bénévole.

Au titre de son engagement social, la Poste soutient des organisations à vocation sociale, dont Pro Patria et Pro Juventute, ainsi que des projets d'utilité générale, grâce au fonds en timbres financé par la vente de timbres spéciaux. Elle contribue aussi à l'opération Père Noël, en répondant chaque année à plus de 32 518 lettres d'enfants qui envoient leurs souhaits au Père Noël ou à l'Enfant Jésus, ainsi qu'à l'action 2 x Noël (➔ poste.ch/2xnoel).

Dans le cadre du sponsoring économique, la Poste soutient des projets en faveur du développement économique et numérique de la Suisse. En tant que partenaire de SEF.NextGen, et en collaboration avec d'autres entreprises et institutions suisses, la Poste encourage l'esprit d'entreprise au niveau des jeunes générations. Elle apporte aussi son soutien au Prix du développement durable suisse, décerné dans le cadre du Green Business Award, dont le jury spécialisé interdisciplinaire compte parmi ses membres le CEO de la Poste, Roberto Cirillo, ou encore à FutureHealth, la conférence sur le thème de la santé, et à SCORE!, la conférence suisse consacrée au secteur du retail et de l'e-commerce.

2 x Noël

Depuis 1997, la Poste est co-organisatrice de l'action «2 x Noël». En collaboration avec la Croix-Rouge suisse, la SRG SSR et Coop, elle assure chaque année la distribution de denrées non périssables et d'articles d'hygiène aux plus démunis, en mettant à profit ses compétences clés en logistique. En 2023, cette opération a permis de distribuer 54 050 colis, avec l'aide de 104 membres du personnel de la Poste, qui ont contribué au tri des marchandises aux côtés de la Croix-Rouge suisse pendant leur temps libre.

³ GRI 3-3 Approche en matière de gestion des communautés locales

Engagement au niveau des 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.⁴

– Personnel

Pour maintenir le dialogue avec ses collaboratrices et collaborateurs, la Poste réalise chaque année un sondage du personnel, lequel est aussi régulièrement convié à des entretiens de soutien avec les responsables de conduite. Les bureaux de communication et plateformes internes sont aussi un moyen de rester en contact avec le personnel (cf. chapitre Dialogue avec le personnel et les syndicats ➔ page 48).

– Clients commerciaux et privés

La Poste entretient les relations 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. Pour évaluer systématiquement la qualité de l'expérience qu'elle offre avec ses services, elle réalise chaque année une mesure de la satisfaction de la clientèle (cf. chapitre Approche centrée client et utilité pour la clientèle ➔ page 31).

– Fournisseurs

La Poste entretient des relations de partenariat avec ses fournisseurs. La collaboration se fonde sur le code de conduite pour les fournisseurs en vue d'un approvisionnement responsable, remanié en 2023. Cette même année, le bureau de communication anonyme PosteCourage est devenu accessible aux fournisseurs et aux parties prenantes concernées par le non-respect du devoir de diligence en matière de droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement (cf. chapitre Achats responsables ➔ page 51).

– Société

En assurant le service public, la Poste apporte une importante contribution au bon fonctionnement de la société suisse (cf. chapitre Valeur ajoutée pour la Suisse ➔ page 54). Par ailleurs, elle soutient diverses causes sociales, au plan national et local (cf. chapitre Engagement social ➔ page 55).

– Propriétaire

La Poste entretient des échanges réguliers avec la Confédération au sujet de la qualité et du développement du service universel (voir chapitre Mandat légal dans le rapport financier ➔ page 17) et soumet chaque année à son approbation le rapport sur la réalisation des objectifs stratégiques (cf. chapitre Objectifs stratégiques du Conseil fédéral dans le rapport financier ➔ page 18), ainsi que le rapport de gestion. 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). Des rencontres trimestrielles réunissent des représentantes et représentants de la Confédération (DETEC et AFF) et des membres de la Direction du groupe pour un examen des principaux dossiers.

– Politique

La Poste et les thématiques qui lui sont propres sont des sujets de débat récurrents sur la scène politique nationale. Par le biais d'interventions politiques, des membres du Conseil national ou 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, et notamment le développement du réseau de filiales ou d'autres aspects du service postal, mais aussi ses prestations et son rôle d'employeur, ainsi que des dossiers stratégiques. Enfin, elle échange en permanence avec des parties prenantes des pouvoirs publics 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 obligation de neutralité interdit à la Poste de soutenir des campagnes ou partis politiques.⁵ Dans les cas où elle est directement concernée, elle communique sa position et diffuse des informations. Dans le contexte politique, la Poste entretient également des contacts avec des groupes d'intérêt et des associations.⁶

⁴ GRI 2-29 Approche en matière d'implication des parties prenantes

⁵ GRI 415-1 Influence politique

⁶ GRI 3-3 Approche en matière de gestion de l'influence politique

Chiffres clés

Environnement	58
Climat et énergie	58
Émissions atmosphériques, sonores et lumineuses	59
Clientèle	60
Approche centrée client et pertinence pour la clientèle	60
Éthique numérique, protection des données et cybersécurité	60
Personnel	60
Culture d’entreprise et Responsible Leadership	60
Recrutement et fidélisation du personnel	60
Santé, sécurité et bien-être du personnel	62
Égalité des chances, diversité et inclusion	62
Formation et développement du personnel	64
Dialogue avec le personnel et les syndicats	64
Achats	64

Environnement

Climat et énergie

Climat et énergie

2021–2023	Référence GRI	Unité	2021 ¹	2022 ¹	2023
Consommation énergétique au sein de l'organisation	302-1	GWh	1 092	1 085	1 060
provenant de sources d'énergies renouvelables	302-1	%	16,2%	16,1%	16,6%
Consommation de combustible	302-1	GWh	97	87	83
provenant de sources d'énergies renouvelables	302-1	%	35,4%	38,1%	39,1%
Consommation de carburant	302-1	GWh	862	866	847
provenant de sources d'énergies renouvelables	302-1	%	1,5%	1,5%	1,5%
Consommation d'électricité	302-1	GWh	133	132	130
provenant de sources d'énergies renouvelables ²	302-1	%	100,0%	100,0%	100,0%
Chauffage	302-1	GWh	5	4	4
Mobilité électrique	302-1	GWh	5	6	9
Bâtiments /Appareils /Tri	302-1	GWh	123	122	117
Consommation énergétique en dehors de l'organisation¹	302-2	GWh	971	1 013	998
Consommation énergétique au sein et en dehors de l'organisation	302-2	GWh	2 063	2 098	2 058
Production énergétique					
Énergie solaire issue de la propre production		GWh	8,7	9,5	8,0
Part de la propre production dans la consommation d'électricité		%	6,6%	7,2%	6,2%
Puissance installée des propres installations photovoltaïques		MWp	9,9	10,8	11,0
Intensité énergétique des produits d'exploitation					
Rapportée à la consommation d'énergie					
au sein de l'organisation	302-3	MWh/mio. CHF	159	158	146
au sein et en dehors de l'organisation	302-3	MWh/mio. CHF	300	306	283
Émissions de CO₂ (scopes 1 à 3)	305	tonne de CO₂ éq	2 192 399	2 206 468	2 102 124
Émissions scope 1	305-1	tonnes éq CO ₂	245 989	245 095	239 078
Émissions scope 2	305-2	tonnes éq CO ₂	3 045	2 892	2 143
selon le site	305-2	tonnes éq CO ₂	15 902	15 701	15 457
selon le marché	305-2	tonnes éq CO ₂	3 045	2 892	2 143
Émissions scopes 1 et 2	305-2	tonnes éq CO ₂	249 034	247 987	241 221
Transport de voyageurs (CarPostal)	305-1	tonnes éq CO ₂	133 359	134 961	136 426
Transport de marchandises	305-1	tonnes éq CO ₂	80 686	77 749	70 605
Production de chaleur	305-1	tonnes éq CO ₂	15 176	12 988	12 297
Leasing de véhicules à des tiers	305-1	tonnes éq CO ₂	14 848	17 271	17 793
Autre ³	305-1	tonnes éq CO ₂	4 965	5 017	4 100

Climat et énergie

2021–2023	Référence GRI	Unité	2021 ¹	2022 ¹	2023
Émissions scope 3	305-3	tonnes éq CO ₂	1 943 365	1 958 481	1 860 903
Biens et services achetés (scope 3.1) ⁴	305-3	tonnes éq CO ₂	120 112	128 213	112 937
Biens d'équipement (scope 3.2) ⁴	305-3	tonnes éq CO ₂	78 967	77 018	88 763
Activités liées aux combustibles et à l'énergie (scope 3.3)	305-3	tonnes éq CO ₂	58 863	58 590	57 282
Transport et tri en amont (scope 3.4)	305-3	tonnes éq CO ₂	202 103	212 579	215 043
Déchets (scope 3.5)	305-3	tonnes éq CO ₂	241	274	252
Voyages d'affaires (scope 3.6)	305-3	tonnes éq CO ₂	65	196	203
Trafic pendulaire des employés (scope 3.7)	305-3	tonnes éq CO ₂	31 775	35 861	34 689
Immobilisations corporelles louées ou prises en leasing à la société mère (scope 3.8)	305-3	tonnes éq CO ₂	12 301	12 852	11 209
Utilisation des produits vendus (scope 3.11)	305-3	tonnes éq CO ₂	29 760	28 388	24 118
Élimination des produits vendus (scope 3.12)	305-3	tonnes éq CO ₂	2	1	1
Immobilisations corporelles louées ou cédées en leasing (scope 3.13)	305-3	tonnes éq CO ₂	15 952	14 864	15 700
Investissements (scope 3.15) ⁵	305-3	tonnes éq CO ₂	1 393 223	1 389 646	1 300 705
Émissions de gaz à effet de serre compensées					
Compensations CO ₂	305-1	tonnes éq CO ₂	170 002	210 724	298 307
Réductions d'émissions vendues (Fondation pour la protection du climat et la compensation de CO ₂ KliK)	305-1	tonnes éq CO ₂	1	41	912
Intensité carbone des produits d'exploitation					
Intensité carbone rapportée aux					
Émissions scope 1	305-4	tonnes éq CO ₂ /chiffre d'affaires	36	36	33
Émissions scope 2	305-4	tonnes éq CO ₂ /chiffre d'affaires	0	0	0
Émissions scope 3	305-4	tonnes éq CO ₂ /chiffre d'affaires	283	286	256

1 L'année 2021 et l'année intermédiaire 2022 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.

2 Pour la consommation d'électricité des sociétés acquises, aucune garantie d'origine (GO) ne sera acquise pour les exercices précédents. Par conséquent, la part d'électricité renouvelable pour les années saisies après coup n'est pas égale à 100%, bien que les besoins en électricité au sein de la Poste aient été couverts exclusivement à partir d'énergies renouvelables durant l'exercice concerné.

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 issues d'un modèle input-output reposant sur des dons).

5 Les émissions financées des obligations d'entreprise sont intégrées à l'écobilan des entreprises depuis l'exercice 2021. La couverture des obligations d'entreprise enregistrées avec des données CO₂ est de 86,44%. Seules ont été prises en compte les émissions des scopes 1 et 2 des entreprises dans lesquelles des investissements ont été réalisés. En raison de la dépendance au volume d'investissements volatile et des fluctuations des émissions d'entreprise dues à des effets exceptionnels (p. ex. COVID-19), la valeur des émissions peut varier fortement d'une année à l'autre. Concernant les autres catégories de placement du portefeuille de PostFinance (notamment les emprunts d'État, les prêts contre reconnaissance de dette et les lettres de gage), il n'existe pas encore de méthodes de calcul standardisées. C'est la raison pour laquelle ces valeurs n'ont pas été prises en compte pour l'instant. De plus amples informations sont disponibles dans la publication des risques financiers liés au climat, sur le site Internet de PostFinance.

Émissions atmosphériques, sonores et lumineuses**Pollution atmosphérique**

2021–2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Chlorofluorocarbures	305-6	kg équivalents CFC 11	0,047	0,190	0,204
Oxydes d'azote (NO _x)	305-7	t	1 796	1 789	1 714
Oxydes de soufre (SO _x)	305-7	t	582	593	581
Hydrocarbures non méthaniques volatils (HCNM)	305-7	t	405	412	401
Particules fines (PM10)	305-7	t	76	76	73

Clientèle

Approche centrée client et pertinence pour la clientèle

Satisfaction de la clientèle

2021–2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Satisfaction globale		%	N/A ¹	76	76

¹ Le sondage sur la satisfaction de la clientèle 2022 a constitué un sondage zéro. En raison de changements apportés à la structure organisationnelle et de nouvelles pondérations, les valeurs de l'exercice sous revue ne sont pas comparables avec celles des exercices précédents.

Éthique numérique, protection des données et cybersécurité

Confidentialité des données clients

2021–2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Atteintes à la protection des données signalées	418-1	Nombre	41	30	15
Plaintes ¹	418-1	Nombre	0	0	0
Vols de données réussis suite à des piratages ou des attaques de logiciels malveillants	418-1	Nombre	0	0	0

¹ y compris celles qui donnent lieu à des procédures d'enquête du préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (FPFDT)

Personnel

Culture d'entreprise et Responsible Leadership

Culture d'entreprise et Responsible Leadership

2021–2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Sondage du personnel					
Mon travail		Indice (0–100)	77	77	78
Mon équipe		Indice (0–100)	80	80	80
Mes responsables de conduite		Indice (0–100)	82	83	83
Notre culture d'entreprise		Indice (0–100)	76	77	77
Mon engagement		Indice (0–100)	N/A	80	80

Recrutement et fidélisation du personnel

Recrutement et fidélisation du personnel

2021–2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Effectif					
Effectif	2-7	Unités de personnel	42 004	35 911	36 431
Effectif (sans apprentis)	2-7	Unités de personnel	40 144	34 072	34 587
Suisse	2-7	Unités de personnel	33 531	33 322	33 387
Étranger	2-7	Unités de personnel	6 613	751	1 200
Apprentis en Suisse	2-7	Personnes	1 860	1 839	1 844
Emplois régions périphériques	2-7	Personnes	16 660	16 224	16 244

Recrutement et fidélisation du personnel

2021-2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Recrutement					
Offres d'emploi		Nombre	N/A	3 300	2 740
Candidatures		Nombre	62 000	61 861	61 829
Nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs engagés					
Nouveaux engagements	401-1	Personnes	3 867	3 811	3 078
Femmes	401-1	Personnes	1 192	1 358	1 162
moins de 30 ans	401-1	%	39,3%	39,7%	36,4%
entre 30 et 50 ans	401-1	%	48,7%	50,4%	52,3%
plus de 50 ans	401-1	%	12,0%	9,9%	11,3%
Hommes	401-1	%	2 675	2 453	1 916
moins de 30 ans	401-1	%	43,4%	39,8%	36,5%
entre 30 et 50 ans	401-1	%	47,1%	47,6%	50,2%
plus de 50 ans	401-1	%	9,5%	12,6%	13,3%
Fluctuation du personnel					
Fluctuation	401-1	Personnes	5 065	4 120	4 532
Femmes	401-1	Personnes	2 001	1 679	1 798
Hommes	401-1	Personnes	3 064	2 441	2 734
Taux de fluctuation (global)	401-1	%	13,9%	11,6%	12,8%
Fluctuation volontaire	401-1	%	5,0%	6,2%	6,4%
Retraites	401-1	%	2,7%	2,6%	2,9%
Contrats arrivant à échéance	401-1	%	1,3%	0,5%	0,5%
Départs négociés	401-1	%	0,5%	0,4%	0,5%
Licenciements par l'employeur	401-1	%	1,4%	1,2%	1,4%
Autres départs	401-1	%	2,9%	0,6%	1,0%
Décès	401-1	%	0,1%	0,1%	0,1%
Taux de fluctuation (global) par sexe et par âge					
Femmes	401-1	%	13,4%	11,7%	12,7%
moins de 30 ans	401-1	%	22,6%	21,3%	23,0%
entre 30 et 50 ans	401-1	%	12,1%	10,2%	11,1%
plus de 50 ans	401-1	%	12,1%	10,5%	11,4%
Hommes	401-1	%	14,3%	11,5%	12,9%
moins de 30 ans	401-1	%	26,1%	23,2%	24,5%
entre 30 et 50 ans	401-1	%	12,7%	9,7%	11,3%
plus de 50 ans	401-1	%	6,8%	9,3%	10,7%
Bénéficiaires du congé parental					
Personnel rétribué au mois	401-3	Personnes	1 804	2 005	2 053

Santé, sécurité et bien-être du personnel

Santé, sécurité et bien-être du personnel

2021-2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Accidents					
Accidents professionnels	403-9	Nombre pour 100 unités de personnel	7,4	7,0	7,5
avec décès consécutif	403-9	Nombre	0	3	0
Absences par suite de maladie ou d'accident¹					
Absences pour raisons médicales ²	403-10	Jours par unité de personnel	7,7	9,4	9,8
Conseil social					
Conseils individuels	403-4	Nombre	2 130	2 326	2 466
Conseils collectifs	403-4	Nombre	111	104	133
Réintégration					
Taux de réintégration Case Management (hors PostFinance)		En %	58,7%	64,4%	60,2%
Contributions de soutien Fonds du personnel					
Cotisations à fonds perdu		Personnes	316	364	294
		CHF	1 007 860	1 324 195	1 112 241
Prêts		Nombre	24	66	82
		CHF	241 993	388 229	639 254

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

2 Nouvelle méthode de calcul: le maintien de l'engagement de collaboratrices et collaborateurs présentant une absence de longue durée est géré différemment selon la branche et l'entreprise. Pour que la comparaison avec les données de l'Office fédéral de la statistique (OFS) et d'autres entreprises en Suisse soit possible, nous prenons en compte dans ce calcul les absences de personnes à temps plein pour une durée maximale de six mois.

Égalité des chances, diversité et inclusion

Égalité des chances, diversité et inclusion

2021-2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Employés					
	2-7	Personnes	47 378	46 518	46 077
Femmes	2-7	%	43,0%	42,0%	41,3%
Hommes	2-7	%	57,0%	58,0%	58,7%
Rapports de travail					
Personnel occupé à temps plein	2-7	Personnes	23 450	23 142	23 212
Femmes	2-7	%	23,0%	22,6%	22,8%
Hommes	2-7	%	77,0%	77,4%	77,2%
Personnel occupé à temps partiel	2-7	Personnes	18 317	17 794	17 123
Femmes	2-7	%	65,5%	64,2%	64,0%
Hommes	2-7	%	34,5%	35,8%	36,0%
dans des fonctions d'encadrement		%	13,7%	13,9%	14,6%
Personnel à durée indéterminée	2-7	Personnes	38 424	38 057	37 345
Femmes	2-7	%	41,7%	40,6%	40,3%
Hommes	2-7	%	58,3%	59,4%	59,7%
Personnel à durée déterminée	2-7	Personnes	646	319	279
Femmes	2-7	%	36,8%	43,6%	44,1%
Hommes	2-7	%	63,2%	56,4%	55,9%
Personnel avec temps de travail non garanti	2-7	Personnes	5 439	5 278	4 977
Femmes	2-7	%	44,4%	43,0%	42,0%
Hommes	2-7	%	55,6%	57,0%	58,0%

Égalité des chances, diversité et inclusion

2021–2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Diversité					
Femmes parmi les cadres					
parmi les cadres supérieurs		%	21,6%	22,6%	24,2%
parmi les cadres intermédiaires/inférieurs		%	22,8%	21,8%	22,3%
CO et responsables de conduite CCT		%	22,7%	21,9%	22,5%
Langue de communication					
Allemand		%	76,9%	76,3%	76,4%
Français		%	18,3%	18,8%	18,7%
Italien		%	4,8%	4,9%	4,9%
Duos de conduite se partageant la responsabilité de direction		Nombre	N/A	68	93
Âge moyen du personnel		Années	45,8	45,8	46,1
Diversité au sein du Conseil d'administration et de la Direction du groupe					
Sexe					
féminin	405-1	%	27,8%	33,3%	33,3%
masculin	405-1	%	72,2%	66,7%	66,7%
Âge					
moins de 30 ans	405-1	%	0,0%	0,0%	0,0%
entre 30 et 50 ans	405-1	%	16,7%	16,7%	11,1%
plus de 50 ans	405-1	%	83,3%	83,3%	88,9%
Nationalité					
Suisse	202-2	%	77,8%	77,8%	72,2%
Allemagne	202-2	%	16,7%	16,7%	22,2%
Pays-Bas	202-2	%	5,6%	5,6%	5,6%
Égalité salariale					
Poste CH SA ¹		%	–1,8%	N/A	N/A
Poste CH SA (LS)		%	N/A	N/A	–0,3%
Poste CH Réseau SA		%	N/A	N/A	–2,3%
Poste CH Communication SA (KS)		%	N/A	N/A	–2,2%
La Poste Suisse SA (unités de fonction)		%	N/A	N/A	–3,5%
CarPostal SA		%	–0,7%	N/A	–0,3%
PostFinance SA		%	–2,3%	N/A	–3,1%
SecurePost SA		%	–0,9%	N/A	N/A
Poste Immobilier Management et Services SA		%	–8,9%	N/A	–3,3%
PostLogistics SA		%	0,2%	N/A	–1,3%
Presto Presse-Vertriebs AG		%	–2,8%	N/A	–2,6%
notime AG		%	–0,4%	N/A	–3,0%
Écart salarial					
Écart salarial (ratio de rémunération totale annuelle) ²	2-21	Facteur	9,42	9,25	9,49
Variation de l'écart salarial (ratio de rémunération totale annuelle)	2-21	En %	1,77	–0,82	1,57

¹ En 2023, Poste CH SA a été restructurée et l'ensemble des unités de fonction (Finances, Communication, Personnel, etc.) ont été transférées à La Poste Suisse SA.

² Coefficient = indemnités moyennes des membres de la Direction du groupe par rapport au salaire moyen du personnel

Formation et développement du personnel

Formation et développement du personnel

2021-2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Apprentissage professionnel					
Groupes de professions		Nombre	18	19	19
Apprentis en Suisse		Personnes	1 860	1 839	1 844
Taux de formation		%	5,5%	5,5%	5,5%
Apprentissage professionnel Début		Personnes en formation	749	723	753
Examens de fin d'apprentissage réussis		%	98,0%	97,0%	97,0%
Nouveaux professionnels poursuivant leur carrière à la Poste		%	85,0%	65,0%	60,0%
Perfectionnements					
Formations externes		En millions de CHF	7,7	9,0	9,2
Participation aux coûts de la Poste		En millions de CHF	5,8	7,0	7,4

Dialogue avec le personnel et les syndicats

Dialogue avec le personnel et les syndicats

2021-2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Conventions collectives de travail					
Engagements selon CCT Poste		%	80,3%	81,0%	80,3%
Salaire minimal selon CCT Poste région D		CHF/an	50 451	50 653	52 503

Achats

Achats

2021-2023	Référence GRI	Unité	2021	2022	2023
Volume d'achat auprès des fournisseurs suisses	204-1	Part en %	90,0% ¹	94,8% ¹	93,0%

¹ Sans Postfinance

Annexe

Vérification externe (CO ₂)	66
Méthodologie	68
Indice Global Reporting Initiative	69

Vérification externe (CO₂)

GRI 2-5 Audit externe

Intep
Integrale Planung GmbH
Pfungstweidstrasse 16
8005 Zürich

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

intep

Direction du groupe
La Poste Suisse SA
Wankdorfallee 4
3030 Bern

Zurich, 23 février 2024

La Poste Suisse SA – Bilan des gaz à effet de serre pour l'exercice 2023

→ **Rapport de l'auditeur indépendant sur le bilan des gaz à effet de serre et sur l'achat de certificats de qualité environnementale**

Notre mandat et étendue de contrôle de l'objet

Nous avons été mandatés pour effectuer une revue d'assurance limitée pour la période du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023 sur les sujets suivants:

- Le bilan des gaz à effet de serre (GES) de la Poste Suisse pour l'exercice 2023 et l'exactitude dans le rapport des chiffres clés dans le rapport non financier 2023 pour le rapport de durabilité selon GRI 302 (consommation d'énergie) et GRI 305 (émissions directes de gaz à effet de serre – Scope 1, émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à l'énergie – Scope 2 et autres émissions indirectes de gaz à effet de serre – Scope 3)
- Le contrôle de la quantité de certificats GES à acheter pour compenser intégralement les émissions de gaz à effet de serre de l'envoi "pro clima" pour l'exercice 2023
- L'examen de la quantité de certificats d'électricité achetée et l'évaluation de la répartition de la répartition de la quantité entre certificats d'électricité renouvelable et certificats d'électricité écologique
- Le processus d'établissement de rapport, la fréquence de la collecte de données, les calculs, l'agrégation ainsi que le processus de vérification dans le cadre du bilan des gaz à effet de serre et de l'envoi "pro clima" ainsi que des certificats d'électricité

Critères

Le bilan des gaz à effet de serre a été établi sur la base des critères suivants définis par la Poste:

- ISO 14064-1:2018, WRI/WBCSD Greenhaus Gas Protocol, Revised Edition 2004 et les normes GRI 302 et 305.
- Les responsabilités et les directives définies par la Poste et mentionnées dans le manuel Bilan écologique de l'entreprise 2023 et dans la directive fonctionnelle objectif climatique et énergétique concernant l'obtention de certificats de qualité écologique et le déroulement de la collecte, du traitement et de l'agrégation des données ainsi que la vérification des données et l'assurance qualité.

Responsabilité de la Poste

La direction du groupe de la Poste est responsable de l'établissement du bilan des gaz à effet de serre et de l'obtention des certificats de qualité écologique en accord avec les critères. Cette responsabilité comprend la conception, l'implémentation et le maintien d'un contrôle interne approprié concernant l'établissement du bilan de gaz à effet de serre, incluant les calculs des gaz à effet de serre exempts d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à une fraude ou à une erreur. De même que le groupe est responsable de la sélection et de l'application des critères et de la tenue appropriée des registres.

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

**Responsabilité de l'auditeur**

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre contrôle pour l'obtention d'une assurance limitée, à donner notre avis sur le bilan des gaz à effet de serre, le calcul des émissions de GES pour la compensation de l'envoi "pro clima" et la consommation d'électricité, y compris la quantité de certificats d'électricité achetée.

Nous avons effectué notre évaluation conformément aux spécifications et lignes directrices pour la déclaration des émissions des gaz à effet de serre (ISO 14064-3:2019) afin de déterminer si l'objet de vérification a été établi avec tous les aspects essentiels conformément aux critères mentionnés ci-dessus.

En tenant compte des risques et des priorités, nous avons effectué des procédures d'audit ayant pour but d'obtenir des preuves d'évaluations suffisantes et appropriées. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur indépendant. Dans le cadre d'un contrôle d'entreprise en vue de l'acquisition d'une garantie limitée, les diligences de contrôle sont moins étendues que lors d'un contrôle d'entreprise en vue de l'acquisition d'une certitude suffisante, ce qui en réduit la portée.

Pour l'essentiel, nous avons fait le travail suivant:

- Évaluation de l'application au niveau des directives du groupe en matière d'établissement des bilans des gaz à effet de serre et des processus de compensation
- Entretiens auprès des principaux fournisseurs de données et des responsables des sociétés du groupe CarPostal SA, Post Company Cars SA et PostFinance SA, ainsi que des unités d'affaires Logistique marchandises (LS4), Immobilier et Management Services (IMS) et Approvisionnement (F30)
- Enquête auprès de l'équipe de responsabilité d'entreprise (UE2) de l'état-major du CEO en tant que service responsable de l'établissement du bilan des gaz à effet de serre, de l'envoi "pro clima", y compris la compensation, ainsi que de l'achat des certificats d'électricité
- Inspection de la structure organisationnelle, du niveau de connaissance et de formation des employés concernés, des méthodes de collecte et de traitement des données ainsi que des contrôles internes pertinents pour l'évaluation de l'audit
- Réflexions analytiques, entretiens et inspection de la documentation des systèmes et des processus de collecte, de calcul, d'enregistrement, d'analyse et d'agrégation des données, y compris l'inspection des documents et leurs contrôles de manière aléatoires
- Évaluation et vérification de la méthodologie utilisée pour calculer le bilan des gaz à effet de serre du groupe
- Évaluation des bases de calcul de l'envoi "pro clima" et vérification de la quantité de certificats GES à acquérir pour leur compensation totale
- Contrôle de la consommation d'électricité pour la quantité de certificats d'électricité à acheter et évaluation de la répartition des quantités entre certificats d'électricité renouvelable et certificats d'électricité écologique

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et adéquats pour constituer une base pour nos conclusions.

Conclusion

Lors de notre évaluation, nous n'avons pas relevé d'éléments nous permettant de conclure que le bilan des gaz à effet de serre et la quantité de certificats de qualité écologique à acquérir (certificats GES de l'envoi "pro clima" et certificats d'électricité) pour l'exercice 2023 n'ont pas été établis en conformité avec les critères dans tous leurs aspects essentiels.

Intep – Integrale Planung GmbH

Martina Alig
Responsable de secteur

Beat Stemmler
Directeur général

Méthodologie

Les règles de calcul respectent la norme GRI (Global Reporting Initiative). Concernant les émissions de gaz à effet de serre (GES), la Poste applique la norme internationale ISO 14064-1:2018 ainsi que le Greenhouse Gas Protocol (protocole GHG) de WRI/WBCSD (Revised Edition 2004).

Toutes les définitions des indicateurs publiés dans le présent rapport sont disponibles dans un glossaire interne. Tout changement dans la méthode de calcul est communiqué en toute transparence dans le rapport non financier sous forme de note de bas de page ou dans la présente section, suivant l'impact de ce changement.

D'un point de vue réglementaire, la Poste n'est pas soumise aux dispositions de l'art. 964a-c CO. Elle a opté pour une approche proactive et publie volontairement des rapports s'appuyant sur les dispositions citées. Les renvois aux dispositions correspondantes sont fournies dans l'indice GRI à la page 69. PostFinance est soumise à ces règlements et rend compte des thèmes pertinents dans son rapport séparé sur les questions non financières (Rapport sur les questions non financières 2023, PDF).

Périmètre de consolidation et méthodes de reporting

Ce rapport porte sur le groupe et ses sociétés pour la période allant du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023.¹ Lors de l'acquisition ou de la création d'une nouvelle société du groupe par la Poste, les procédures et définitions des données non financières peuvent différer des normes de la Poste. Un délai de transition est accordé aux nouvelles sociétés du groupe afin qu'elles puissent se mettre en conformité avec ces dernières.

L'ensemble des données environnementales sont collectées par la Poste selon les principes du Greenhouse Gas Protocol. En cas de vente d'une ou plusieurs sociétés du groupe, les données relatives aux performances sont exclues de la base de calcul. À l'inverse, les données des sociétés acquises y sont incluses. Les sociétés qui ne sont pas maintenues demeurent dans les données historiques. Aucun retraitement des états financiers n'est effectué pour les aspects sociaux et de gouvernance.²

Spécifications du périmètre et de la méthode de reporting

Le degré de couverture de nos données non financières varie en fonction de la thématique. Actuellement, les systèmes et méthodes suivants sont utilisés pour les différentes dimensions de durabilité:

- Les données relatives aux aspects sociaux sont principalement collectées via le système financier. La couverture pour 2023 atteint 92%, tout comme celle des données relatives à la gouvernance.
- Les données concernant le climat et l'énergie sont collectées via un logiciel dédié. Le taux de couverture pour 2023 atteint 93% pour les émissions de CO₂ des scopes 1 et 2. En raison d'absence de pertinence pour la Poste, les catégories 3.9, 3.10 et 3.14 du scope 3 ne sont pas calculées.
- Les émissions de substances polluantes (oxydes d'azote (NO_x), oxydes de soufre (SO_x), hydrocarbures non méthaniques volatils (HCNM), chlorofluorocarbures et particules fines (PM10) sont dérivées des données énergétiques. Le degré de couverture est identique à celui du bilan des gaz à effet de serre (93%).
- L'analyse de risque relative aux obligations de diligence concernant les droits de l'homme et l'environnement porte sur 7505 fournisseurs et couvre 90% du volume d'achat de l'année 2023.
- Notre filiale PostFinance n'est pas incluse dans nos données relatives à la protection des données et à l'analyse des risques de l'approvisionnement. Ces informations figurent dans son rapport non financier (Rapport sur les questions non financières 2023, PDF).

¹ GRI 2-2 Entités incluses dans le reporting de durabilité de l'organisation, GRI 2-3 Période, fréquence et point de contact du reporting
² GRI 2-4 Reformulation ou réaffirmation d'informations

Contrôles et garantie

Toutes les données non financières sont compilées par les filiales (sociétés du groupe Poste CH SA, PostFinance SA, CarPostal SA, Poste CH Communication SA et Poste CH Réseau SA) et consolidées au niveau du groupe. Il existe une assurance externe pour le bilan des gaz à effet de serre et l'obtention de certificats de qualité écologique, contrôlée par la société de conseil indépendante Intep avec une sécurité limitée (cf. chapitre Déclaration d'assurance page 66). La Poste évaluera la portée de l'assurance dans les années à venir pour l'élargir à d'autres thèmes clés.

Indice Global Reporting Initiative

Pour l'année 2023, la Poste, dont le siège principal est à Berne (Suisse), documente ses performances en matière de développement durable conformément aux normes GRI. La notion de développement durable correspond dans ce cadre à un équilibre adéquat entre réussite économique, comportement écologique et responsabilité sociale et sociétale. La Global Reporting Initiative (GRI) fixe des normes internationalement reconnues pour les rapports de durabilité, permettant une transparence accrue et offrant une base de comparaison.

Dans l'indice de contenu 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 (UNG)	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

RNF = Rapport non financier

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)	6 (RF)					1
2-2 Entités incluses dans le rapport de durabilité de l'organisation	68 (RNF)					1
2-3 Période, fréquence et point de contact du reporting	68 (RNF)					1
2-4 Reformulation ou réaffirmation d'informations	68 (RNF)					4
2-5 Vérification externe	66 (RNF)					1
2-6 Activités, chaîne de création de valeur et autres relations d'affaires existantes	6 (RF)				4	1
2-7 Employés	60 (RNF)					
2-8 Collaboratrices/collaborateurs qui ne sont pas employés	–	Données indisponibles de manière centralisée; elles seront collectées en 2024	8	6	4	1
2-9 Structure et composition de la gouvernance	59 (RF)		8			
2-10 Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	67 (RF)				5	1
2-11 Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	60 (RF)					1
2-12 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts	15 (RNF)					1
2-13 Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	15, 17 (RNF)					1
2-14 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le rapport de durabilité	16 (RNF)					1
2-15 Conflits d'intérêts	59 (RF)				5	
2-16 Communication des préoccupations majeures	54 (RF)					
2-17 Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	59 (RF)					1
2-18 Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	59 (RF)					
2-19 Politique de rémunération	71 (RF)		8			1
2-20 Procédure de détermination de la rémunération	73 (RF)					
2-21 Ratio de rémunération totale annuelle	63 (RNF)					
2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	1 (RNF)		9	8		1
2-23 Engagements politiques	20 (RNF)		9	8		
2-24 Intégration des engagements politiques	19 (RNF)		3	6	2	
2-25 Processus de remédiation des impacts négatifs	19 (RNF)		8	1	5	1
2-26 Processus de demande de conseils et de signalement des dysfonctionnements	19 (RNF)		8	1	5	1
2-27 Respect des législations et des réglementations	18 (RNF)				5	
2-28 Adhésions à des associations	1, 20, 36, 44 (RNF)		9	8	2	
2-29 Approche de l'implication des parties prenantes	56 (RNF)		9	8		
2-30 Accords de négociation collective	49 (RNF)		8	3	3	
GRI 3: Thèmes pertinents 2021						
	12 (RNF)					2
3-1 Processus pour déterminer les thèmes pertinents	11 (RNF)					2
3-2 Liste des thèmes pertinents	11 (RNF)					2
GRI 201: Performance économique 2016						
	48 (RF)		8			
201-1 Valeur économique directe générée et distribuée	99 (RF)		8			
201-2 Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	17 (RNF)		9	7	1	3
201-3 Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	108 (RF)		8		3	
201-4 Aide financière publique	98 (RF)					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			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	63 (RNF)		8	6	3	
GRI 203: Impacts économiques indirects 2016	54 (RNF)				2	
203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat	27 (RF)		9	8	2	
203-2 Impacts économiques indirects significatifs	46, 54 (RNF)		11		2	
GRI 204: Pratiques d'achat 2016	51 (RNF)		8		2	
204-1 Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	64 (RNF)		8, 11		2	
GRI 205: Lutte contre la corruption 2016	19 (RNF)				5	
205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	19 (RNF)				5	
205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	19 (RNF)				5	
205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	20 (RNF)				5	
GRI 206: Comportement anticoncurrentiel 2016	19 (RNF)			10	5	
206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	19 (RNF)			10	5	
GRI 301: Matériaux 2016	27 (RNF)		12	8	1	
301-1 Matériaux utilisés par poids ou par volume	–	Données indisponibles de manière centralisée; la pertinence de leur collecte centralisée sera évaluée en 2024	12	8	1	
301-2 Matières recyclées utilisées	–		12	8	1	
301-3 Produits et matériaux d'emballage valorisés	–		12	8	1	
GRI 302: Énergie 2016	25 (RNF)		7	8	1	4
302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	25 (RNF); 58 (RNF)		7		1	4
302-2 Consommation énergétique en dehors de l'organisation	58 (RNF)		7		1	4
302-3 Intensité énergétique	58 (RNF)		7		1	4
302-4 Réduction de la consommation énergétique	25 (RNF)		7		1	4
302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	25 (RNF)		7		1	4
GRI 303: Eau et effluents 2018	27 (RNF)		12	8	1	
303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	–		12	8	1	
303-2 Gestion des impacts liés au rejet d'eau	–	Données indisponibles de manière centralisée; la pertinence de leur collecte centralisée sera évaluée en 2024	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	28 (RNF)		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		Non disponible. Une étude qualitative sur le thème a été réalisée en 2023. Une étude quantitative sera menée en 2024.	11		1	
304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	28 (RNF)		11	8	1	
304-3 Habitats protégés ou restaurés		Non disponible. Une étude qualitative sur le thème a été réalisée en 2023. Une étude quantitative sera menée en 2024.	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	22, 28 (RNF)		7	8	1	4
305-1 Émissions directes de GES (scope 1)	58 (RNF)		7		1	4
305-2 Émissions indirectes de GES (scope 2)	58 (RNF)		7		1	4
305-3 Autres émissions indirectes de GES (scope 3)	23 (RNF); 59 (RNF)		7		1	4
305-4 Intensité des émissions de gaz à effet de serre	59 (RNF)		7		1	4
305-5 Réduction des émissions de gaz à effet de serre	24 (RNF)		7		1	4
305-6 Émissions de substances nuisibles à l'ozone	59 (RNF)		7		1	4
305-7 Émissions d'oxydes d'azote (NO _x), d'oxydes de soufre (SO _x) et autres émissions atmosphériques significatives	28, 59 (RNF)		7		1	4
GRI 306: Déchets 2020	27 (RNF)		12	8	1	
306-1 Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	27 (RNF)		12	8	1	
306-2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	27 (RNF)		12	8	1	
306-3 Génération de déchets		Non disponible. Ces informa- tions sont gérées au niveau local. Nous évaluerons en 2024 la pertinence de collecter ces informations de manière centralisée.	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	51 (RNF)		8	8	1	4
308-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	51 (RNF)		8	8	1	
308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	51 (RNF)		8	8	1	
GRI 401: Emploi 2016	41 (RNF)		8	6	3	
401-1 Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	61 (RNF)		8	6	3	
401-2 Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	49 (RNF)		8	6	3	
401-3 Congé parental	61 (RNF)		8	6	3	
GRI 402: Relations employés/direction 2016	48 (RNF)		8	6	3	
402-1 Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	48 (RNF)					
GRI 403: Santé et sécurité au travail 2018	42 (RNF)		3	1	3	
403-1 Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	42 (RNF)		3	1	3	
403-2 Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	42, 63 (RNF)		3	1	3	
403-3 Services de santé au travail	43 (RNF)		3	1	3	
403-4 Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	43, 62 (RNF)		3	1	3	
403-5 Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	43 (RNF)		3	1	3	
403-6 Promotion de la santé des travailleurs	43 (RNF)		3	1	3	
403-7 Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	43 (RNF)		3	1	3	
403-8 Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	42 (RNF)		3	1	3	
403-9 Accidents du travail	62 (RNF)		3	1	3	
403-10 Maladies professionnelles	62 (RNF)		3	1	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 404: Formation et éducation 2016	46 (RNF)		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	47 (RNF)		3		3	
404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	48 (RNF)		3		3	
GRI 405: Diversité et égalité des chances 2016	44 (RNF)		8	6	2	
405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	44, 63 (RNF)		8	6	2	
405-2 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	44 (RNF)		8	6	2	
GRI 406: Lutte contre la discrimination 2016	45 (RNF)		8	6	2	
406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	45 (RNF)		8	6	2	
GRI 407: Liberté syndicale et négociation collective 2016	48 (RNF)		8	3	3	
407-1 Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	48 (RNF)		8	3	3	
GRI 408: Travail des enfants 2016	51 (RNF)		8	5	4	
408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	51 (RNF)	Selon le site où nous opérons, s'applique uniquement à nos fournisseurs.	8	5	4	
GRI 409: Travail forcé ou obligatoire 2016	51 (RNF)		8	4	4	
409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	52 (RNF)	Selon le site où nous opérons, s'applique uniquement à nos fournisseurs.	8	4	4	
GRI 414: Évaluation sociale des fournisseurs 2016	51 (RNF)		12	1	2	
414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	51 (RNF)		12	1	2	
414-2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	51 (RNF)		12	1	2	
GRI 415: Influence politique 2016	56 (RNF)		11		5	
415-1 Contributions politiques	56 (RNF)		11		5	
GRI 416: Santé et sécurité des consommateurs 2016	31 (RNF)		12	1	2	3
416-1 Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	31, 32 (RNF)		12	1	2	
416-2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	32 (RNF)		12	1	2	
GRI 418: Confidentialité des données des clients 2016	34 (RNF)					
418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	35, 60 (RNF)					

À propos du rapport

Structure des documents

Le rapport 2023 de la Poste comprend les documents suivants:

- La Poste Suisse SA
 - Rapport annuel 2023
 - Rapport financier 2023 (rapport annuel, gouvernance d'entreprise et comptes annuels du groupe, de La Poste Suisse SA et de PostFinance SA)
 - Rapport non financier 2023
- PostFinance SA:
 - Rapport de gestion 2023
 - Rapport sur les questions non financières 2023
 - Publication des fonds propres en vertu de l'importance systémique au 31 décembre 2023
 - Publication des fonds propres au 31 décembre 2023
 - Publication des risques financiers liés au climat pour l'exercice 2023

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

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

Le rapport annuel, le rapport financier et le rapport non financier de la Poste ainsi que le rapport de gestion de PostFinance SA sont également disponibles sous forme imprimée.

Langues

Le rapport non financier de la Poste est disponible en allemand, en anglais, en français et en italien. Seule la version allemande fait foi.

Commande d'exemplaires imprimés

La version imprimée du rapport annuel, du rapport financier et du rapport non financier de la Poste peut être commandée à l'adresse ➔ poste.ch/commande-rapportdegestion. Celle du rapport de gestion de PostFinance est disponible sur ➔ postfinance.ch/rapport-gestion. Le personnel de la Poste peut s'en procurer un exemplaire par la voie ordinaire de commande des imprimés.

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

État-major du CEO, Poste, Berne
Andreas Sturm, phorbis Communications SA, Bâle

Texte

État-major du CEO, Poste, Berne
Sandra Schindler, Klarkom AG, Berne

Photos

Communication Poste ainsi que sources diverses

Maquette et composition

Ilona Troxler Smith, phorbis Communications SA, Bâle

Traduction et relecture

Service linguistique Poste, Berne

Impression

Stämpfli SA, Berne

À propos de l'impression et du papier:

Le présent rapport a été imprimé sur du papier entièrement recyclé et sans azurant optique, certifié FSC®, avec compensation du CO₂ (➔ myclimate.org/01-24-312149). Le papier BalancePure® porte le label écologique Ange Bleu (➔ blauer-engel.de), qui distingue les produits particulièrement respectueux de l'environnement, ainsi que le label écologique de l'Union européenne (➔ ecolabel.eu). Il est aussi certifié FSC® (➔ fsc.org) et «Cradle to Cradle Certified Silver» (➔ c2ccertified.org).



imprimé en
suisse

071.441.2 fr (238270) 03.2024

La Poste Suisse SA
Wankdorfallee 4
Case postale
3030 Berne
Suisse

Téléphone +41 848 888 888
poste.ch

