



Rapport sur
les questions
non financières
Exercice 2023

Publication: mars 2024

PostFinance 

Avant- propos



Chère lectrice, cher lecteur,

C'est une grande première: le premier rapport de PostFinance sur les questions non financières. Nous saisissons la balle au bond pour nous poser la question: quelle importance a la durabilité pour PostFinance? Que faisons-nous de bien? Sur quels points pouvons-nous nous améliorer? Quelle est notre vision à long terme? En publiant ce rapport, nous satisfaisons également à une obligation légale, n e de la contre-proposition à l'initiative Multinationales responsables.

Précisons d'emblée qu'agir de manière durable est capital pour PostFinance qui entend contribuer à créer un avenir vivable pour l'humanité, l'environnement et la société. Et ce également parce que le secteur financier a connu de nombreux changements ces dernières années et fait face aux défis qui y sont liés. Notre clientèle et nos investisseurs n'attendent plus seulement des résultats financiers de notre part, mais également une conduite d'affaires responsable, ainsi qu'une contribution au développement durable de notre planète.

Nous entendons être à la hauteur de cette responsabilité et avons renforcé nos exigences dans les domaines de la protection de l'environnement et de la responsabilité sociale. Nous gérons nos ressources et investissements de manière responsable, et mesurons soigneusement les chances et les risques. Ces deux dernières années, nous avons étendu notre offre de produits responsables. Dans ce cadre, il est important pour nous que nos collaboratrices et collaborateurs, mais aussi notre clientèle, perçoivent notre conception de la durabilité, et s'en fassent les ambassadeurs.

Le présent rapport vous présente un état des lieux pour l'année 2023. La pluralité des interprétations de la durabilité par PostFinance vous surprendra peut-être. De même, l'étonnement vous saisira possiblement en constatant que nous soutenons, en tant qu'établissement financier opérant dans toute la Suisse, des initiatives et projets, également dans les domaines sociaux, économiques et de la formation, et ce partout dans le pays. Nous avons réalisé des progrès ces dernières années. Cependant, nous sommes conscients que demeure un besoin d'action dans divers domaines, et que le temps devient un facteur toujours plus critique.   l'orée de la nouvelle période stratégique (2025 à 2028), nous allons donc intensifier nos efforts, notamment dans le domaine de la gouvernance et l'établissement de rapports en matière de durabilité. Nos actions viseront également à créer un impact. Nous sommes déterminés à faire avancer la durabilité dans tous les aspects de notre activité, à apprendre en permanence sur le sujet, à poursuivre notre conception d'un futur durable, et à la mettre en œuvre.

En guise de conclusion, nous souhaitons sincèrement remercier nos collaboratrices et nos collaborateurs, notre estimée clientèle ainsi que les parties prenantes qui nous accompagnent et nous soutiennent sur cette voie. Ensemble, nous pourr s créer un futur plus responsable et durable, tout en apportant une contribution positive à la société et à l'économie suisses.

Michaela Troyanov
Membre du Conseil d'administration
Présidente du comité CA
Audit & Compliance

Hansruedi K ng
CEO

Sommaire

Introduction	02
À propos de ce rapport	04
La durabilité chez PostFinance	05
Stratégie	05
Gouvernance	06
Gestion des risques	08
Description du modèle d'affaires	10
Analyse de double matérialité	12



Rapport sur les enjeux pertinents	15
Protection du climat et résilience climatique	16
Efficacité énergétique et énergies renouvelables	21
Responsabilité vis-à-vis de la clientèle	24
Transformation numérique et innovation	29
Protection des données	33
Employeur attrayant et responsable	35
Respect des droits de l'homme	39
Lutte contre la corruption et compliance	43

Jalons importants

«En tant qu'établissement financier suisse de premier plan et employeur attrayant, PostFinance entend rester porteur d'avenir. Nous considérons la durabilité comme une chance de devenir plus innovants et diversifiés.»

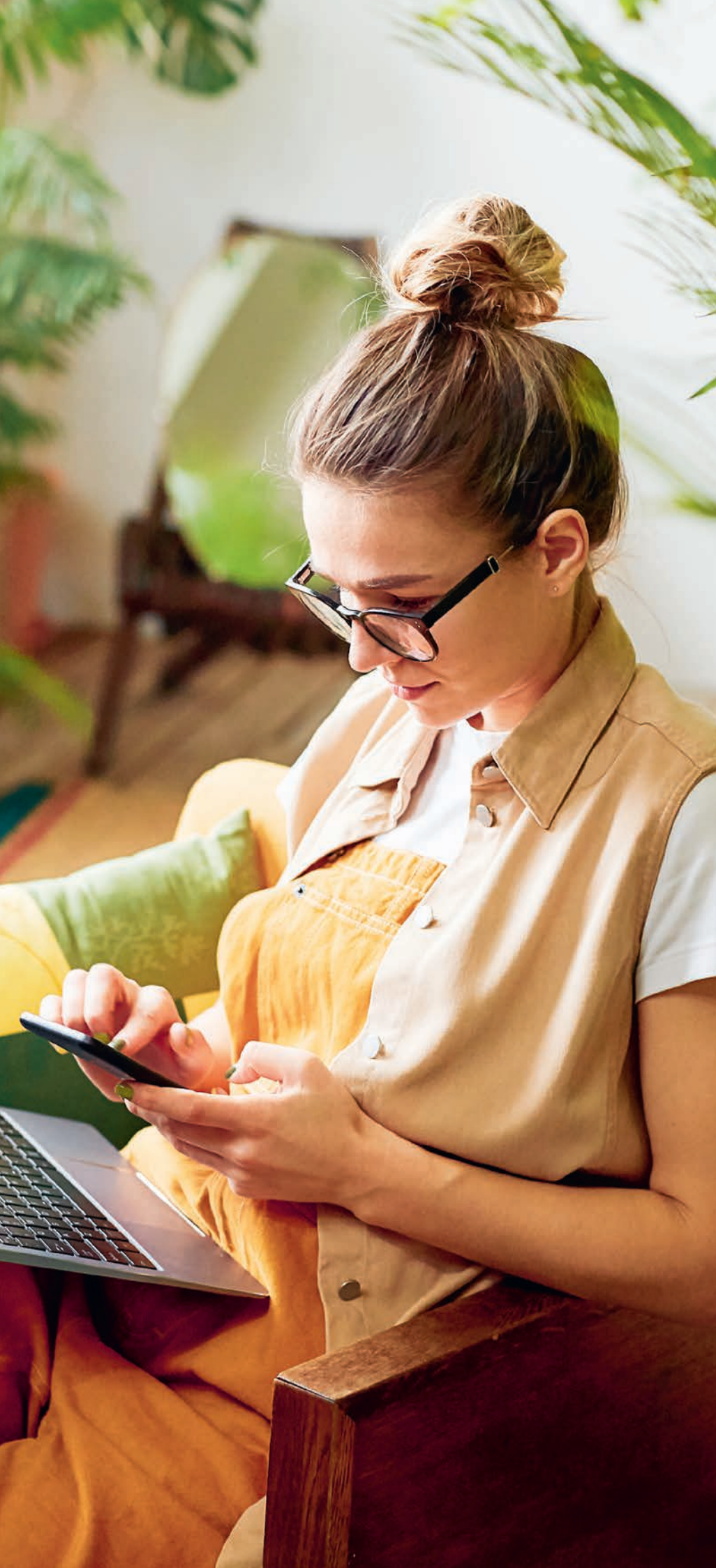
Hansruedi Köng, CEO



Protection du climat et résilience climatique

En 2023, la Science Based Targets initiative (SBTi) a validé l'objectif climatique de PostFinance.





Transformation numérique et innovation

Grâce à l'utilisation de données, de solutions axées sur les données et de l'intelligence artificielle, PostFinance optimise l'expérience client.



Responsabilité vis-à-vis de la clientèle

PostFinance intègre des approches ESG dans sa stratégie de placement pour la majorité des fonds qu'elle propose.





Efficacité énergétique
et énergies renouvelables

Depuis le 1^{er} janvier 2023,
PostFinance n'acquiert
plus que des véhicules
électriques à batterie et
étend l'infrastructure
de recharge sur ses sites.



Protection des données

PostFinance protège efficacement la
vie privée et les droits de la personnalité
de ses groupes d'intérêt.



Lutte contre la corruption et compliance

En 2023, 2765 collaboratrices et collaborateurs ont réussi le test de la formation de base à la compliance.



Employeur attrayant et responsable

PostFinance est le premier établissement financier suisse à communiquer l'ouverture de la fourchette des salaires dans la plupart des mises au concours de poste.



Respect des droits de l'homme

PostFinance oblige ses fournisseurs à respecter le code de conduite ainsi que le Code éthique et social.



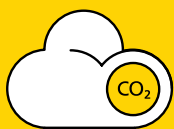
Management Summary

Enjeux pertinents en bref



Protection du climat et résilience climatique

La Poste s'est fixé pour objectif de réduire de 42% les émissions de CO₂ dans l'exploitation propre et de 25% dans l'ensemble de la chaîne de création de valeur (année de référence 2021) d'ici 2030. En accord avec les objectifs climatiques et énergétiques ambitieux du groupe, PostFinance vise un fonctionnement interne carbone-neutre d'ici à 2030 et l'objectif Zéro émission nette à partir de 2040. Pour ce faire, PostFinance doit réduire à la fois ses émissions directes et indirectes. En raison de l'activité de PostFinance sur le marché financier mondial, les émissions financées par ses placements jouent un rôle important dans les émissions indirectes.



Efficacité énergétique et énergies renouvelables

En promouvant les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique dans son infrastructure et sa mobilité propres, PostFinance réduit ses émissions. Elle s'appuie sur les objectifs de l'initiative fédérale «Exemplarité Énergie et Climat» et s'engage à améliorer son efficacité énergétique et à atteindre une part des énergies renouvelables d'au moins 85% d'ici 2030. Depuis le 1^{er} janvier 2023, PostFinance n'acquiert plus que des véhicules électriques à batterie.



Responsabilité vis-à-vis de la clientèle

La satisfaction de la clientèle est la pierre angulaire du succès commercial de PostFinance. Pour cela, PostFinance considère comme déterminantes une expérience client positive, une approche de conseil axée sur les besoins, une communication transparente ainsi qu'une approche responsable dans la conception des produits et des prestations. Une majorité des PostFinance Fonds et des fonds de prévoyance sont axés sur des critères ESG. Avec pour objectif de transmettre davantage de connaissances à la clientèle et à la société à propos des produits et services financiers, PostFinance met en œuvre des initiatives de formation correspondantes.



Transformation numérique et innovation

Grâce à l'utilisation des technologies numériques, PostFinance gagne en agilité et en efficacité et peut réagir à temps aux évolutions rapides du secteur financier. De par la mise en œuvre structurée des types d'innovation à l'aide du modèle à trois horizons et de la stratégie en matière de données, PostFinance garantit l'optimisation des modèles d'affaires existants et la mise en place de nouveaux modèles porteurs d'avenir. Grâce à l'utilisation de données, de solutions axées sur les données et de l'intelligence artificielle, PostFinance améliore l'expérience client et le succès de l'entreprise. Ainsi, PostFinance garantit sa compétitivité et explore de manière ciblée des thématiques d'avenir. La stratégie en matière de données se concentre notamment sur l'amélioration de l'expérience client et la mise à disposition de solutions innovantes pour la clientèle.



Protection des données

PostFinance collecte et traite des données personnelles afin que ses produits, prestations et canaux numériques puissent être utilisés en toute sécurité par toutes les parties prenantes. Afin de respecter les exigences en matière de protection des données, PostFinance a établi des documents normatifs aux règles exhaustives. PostFinance procède à des évaluations d'impact sur la protection des données, signale les infractions à la sécurité au préposé fédéral à la protection des données et à la transparence ainsi qu'au comité directeur et au Conseil d'administration. Les collaboratrices et collaborateurs sont formés de manière appropriée, et leurs connaissances sont régulièrement contrôlées. PostFinance a établi et développe en continu une organisation de protection des données dotée de structures et processus adaptés aux risques, avec des rôles, des responsabilités et des réglementations clairs.



Employeur attrayant et responsable

Fin 2023, PostFinance employait 3818 personnes, ce qui en fait un employeur important en Suisse. PostFinance s'engage à proposer des conditions de travail attrayantes et des salaires équitables. Le respect mutuel et l'équité imprègnent la culture d'entreprise. PostFinance œuvre en faveur de l'équilibre vie privée-travail, de l'égalité des chances et de la diversité. Les collaboratrices et collaborateurs assument leur responsabilité individuelle dans l'exécution de leur travail et disposent d'une marge de manœuvre. Afin de garantir l'adéquation au marché du travail de son personnel, PostFinance propose de nombreuses possibilités spécifiques de formation et de perfectionnement.



Respect des droits de l'homme

PostFinance s'engage sans réserve en faveur des droits de l'homme dans son rôle d'employeur responsable et dans ses propres placements, et en tient compte dans ses activités entrepreneuriales. PostFinance respecte le cadre légal et des normes élevées en interne. La tolérance zéro à l'égard de tout acte portant atteinte aux droits de l'homme est érigée en principe dans le code de conduite. PostFinance exige de son personnel et de ses partenaires commerciaux un comportement conforme au code. En tenant compte d'une notation ESG, les fournisseurs sont sélectionnés, contrôlés et, si nécessaire, formés. PostFinance a mis en place un service d'alerte confidentiel (whistleblowing) pour signaler les irrégularités et infractions aux prescriptions externes et internes.



Lutte contre la corruption et compliance

Le modèle d'affaires de PostFinance est axé sur la Suisse et soumis à des prescriptions légales et réglementaires strictes. Le code de conduite définit de manière générale les bases de l'action quotidienne. PostFinance lutte contre les infractions au code de conduite ou à d'autres prescriptions internes grâce à des processus efficaces et à une surveillance régulière. PostFinance effectue une veille des évolutions juridiques et réglementaires, et les collaboratrices et collaborateurs sont représentés dans différents organes externes spécialisés et sectoriels. Par son adhésion à «Transparency International Suisse», PostFinance souligne son engagement à lutter contre la corruption. Un service d'alerte confidentiel permet au personnel et aux parties prenantes de signaler les infractions de manière anonyme, donnant lieu à des investigations et mesures exhaustives.

Entretien

Nous voulons créer un impact



Thomas Jakob
Responsable Corporate Responsibility

La durabilité, c'est quoi pour PostFinance?

En tant qu'établissement financier suisse de premier plan et employeur attrayant, nous voulons rester porteurs d'avenir. Nous avons intégré la durabilité dans notre stratégie globale et visons un développement durable sur les plans écologique, social et économique. Nous sommes prêts à en assumer le coût nécessaire. Par ailleurs, notre volonté est d'ancrer la durabilité dans la réflexion et l'action de nos collaboratrices et de nos collaborateurs. À cet effet, nous organisons par exemple régulièrement des Impact Days, lors desquels nos collègues peuvent exprimer leurs idées pour améliorer la durabilité.

Sur quels aspects de la durabilité PostFinance peut-elle avoir un impact?

PostFinance dispose d'un éventail de possibilités pour créer un impact: réduction des émissions de CO₂, structure de l'offre et innovation, ainsi qu'engagement social. Nous nous demandons en permanence comment faire pour améliorer notre durabilité, de la gestion de produits aux processus, en passant par les RH. Quelques exemples: nos objectifs climatiques ont été validés en juin 2023 selon les critères de la «Science

Based Targets initiative». Notre calculateur de CO₂ innovant disponible sur notre site web sensibilise notre clientèle à son empreinte carbone. Une majorité des PostFinance Fonds et des fonds de prévoyance affiche une orientation ESG.

Où décelez-vous des défis en particulier?

La question du greenwashing est un défi de taille. Nous cherchons à l'éviter dans tous les cas. Nous voulons comprendre ce que signifie concrètement la durabilité dans les différentes catégories de produits avant de nous avancer à faire des promesses, et nous voulons créer un véritable impact en matière de durabilité. C'est pourquoi nous sommes ravis d'avoir pu améliorer notre notation dans le classement du retail banking du WWF.

Et concernant PostFinance en tant qu'employeur attractif: quelles actions ont été menées sur ce point?

Il est essentiel pour nous de nous positionner comme un employeur attractif en Suisse: attirer les talents, et les garder. Dans ce cadre, nous mettons l'accent sur l'égalité de genre. PostFinance s'est fixé pour objectif

d'avoir au moins un tiers de chaque genre représenté parmi ses cadres. Il est important pour nous de composer des équipes diversifiées, car elles peuvent être plus innovantes. Avec la semaine de vacances PostFinance, nous proposons aux membres du personnel ayant des enfants une participation aux frais de garde pendant les vacances d'été, afin de mieux concilier famille et travail. Notre recertification par le «Label UND – Conciliation entre vie professionnelle et vie privée» démontre que nous sommes sur la bonne voie en tant qu'employeur.



Une majorité des PostFinance Fonds et des fonds de prévoyance affiche une orientation ESG.

Thomas Jakob

À propos de ce rapport

Dans le présent rapport, PostFinance SA informe à propos des domaines suivants conformément à l'art. 964, lettres a-c du Code des obligations (CO):

- les thématiques environnementales, notamment les objectifs en matière de CO₂;
- les thématiques sociales;
- les thématiques liées au personnel;
- le respect des droits de l'homme;
- la lutte contre la corruption.



→ **Rapport de gestion**
PostFinance 2023

→ **Publication des risques**
financiers liés au climat

Le rapport ainsi que les chiffres et indicateurs de performance qu'il contient renvoient (sauf mention contraire) à l'exercice 2023 (du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023). Le rapport a été validé par le comité directeur et par le Conseil d'administration. Il comprend les clés requises pour la compréhension de la marche des affaires, des résultats de l'exercice et de la situation de l'entreprise. Les répercussions de son activité en lien avec ces thématiques sont également expliquées.

En parallèle du « Rapport sur les questions non financières », PostFinance SA publie notamment son rapport de gestion ainsi que la Publication des risques financiers liés au climat. Ces deux rapports contiennent des informations complémentaires sur des sujets spécifiques ou sur la marche générale des affaires.

Les résultats de l'audit annuel des obligations de diligence et de la transparence relatif aux minerais et métaux provenant de zones de conflit, ainsi qu'à propos du travail des enfants selon l'art. 964j CO sont présentés en annexe.



La durabilité chez PostFinance

PostFinance entend assumer sa responsabilité écologique, sociale et économique. Elle suit à cette fin une gestion globale de la durabilité fondée sur une stratégie explicite de responsabilité d'entreprise. La stratégie de responsabilité d'entreprise est solidement ancrée dans la stratégie d'entreprise et a été élaborée pour la période 2021 à 2024.

PostFinance voit la durabilité comme une chance à saisir pour fournir des services financiers encore plus innovants.

PostFinance élabore actuellement la nouvelle stratégie de responsabilité d'entreprise pour les années 2025 à 2028.

Stratégie

PostFinance a ancré les ambitions suivantes dans sa stratégie de responsabilité d'entreprise:

Agir comme une entreprise responsable

Comptant parmi les plus grands établissements financiers de Suisse, PostFinance a conscience de sa part de responsabilité dans la limitation du réchauffement climatique et soutient les mesures visant à promouvoir l'évolution vers une économie «bas carbone» et résiliente face au changement climatique. Faisant partie de La Poste Suisse SA, PostFinance SA s'emploie à atteindre d'ambitieux objectifs climatiques et énergétiques, qui s'appuient sur le consensus scientifique actuel exprimé par la Science Based Targets initiative (SBTi).

PostFinance se positionne comme un employeur attractif sur le marché du travail. Elle favorise la diversité et l'égalité des genres, soutient les modèles de travail flexibles et propose des conditions de travail attrayantes.

Prendre en compte l'évolution des besoins de la clientèle

PostFinance inscrit et ancre la responsabilité d'entreprise dans le contexte propre au secteur. Consciente de l'évolution des besoins de la clientèle, PostFinance s'en enquiert de manière systématique et les consigne. En s'appuyant notamment sur les enseignements ainsi acquis, PostFinance intègre principalement dans ses solutions de prévoyance et de placement les critères ESG que sont l'environnement, le social et la gestion d'entreprise responsable. PostFinance accorde une grande importance à la transparence et publie à cet effet des rapports ESG pour les solutions de placement qu'elle développe.

Lancer des innovations sur le marché

PostFinance voit la durabilité comme une chance à saisir pour fournir des services financiers encore plus innovants. Afin d'être porteuse d'avenir, PostFinance lance sur le marché des solutions clients innovantes et responsables.

Dans l'optique de contribuer activement aux évolutions en matière de durabilité en Suisse, PostFinance s'engage en outre à travers différents partenariats et adhésions.



→ En savoir plus sur les partenariats en faveur de la durabilité



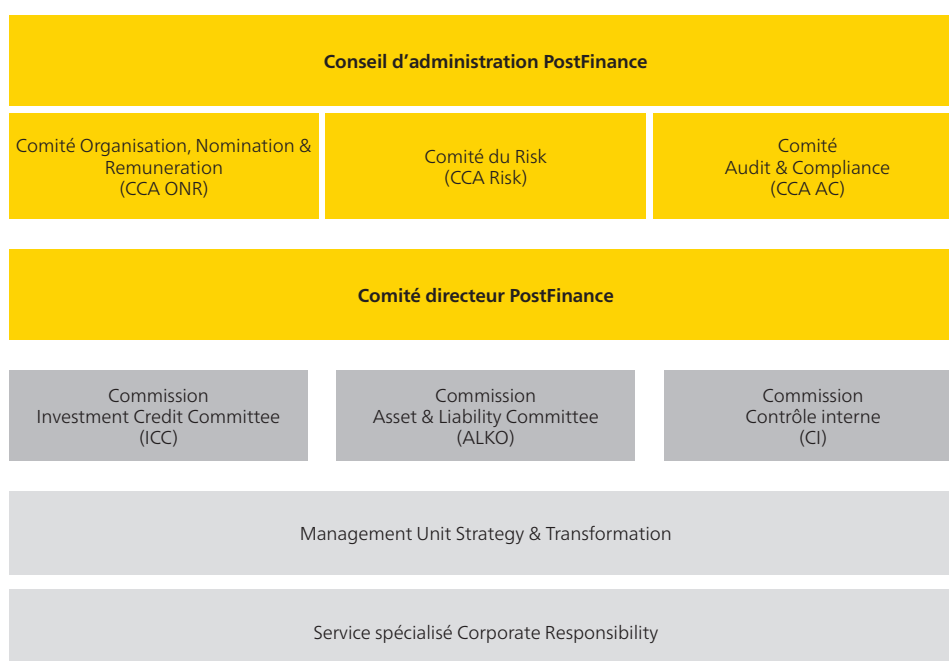
→ Pour en savoir plus, se reporter au rapport de gestion de PostFinance

Gouvernance

Principes fondamentaux et liens avec la Poste

PostFinance, société indépendante au sein du groupe Poste, est l'un des principaux établissements financiers grand public de Suisse. Les objectifs stratégiques du Conseil fédéral imposent à la Poste, et donc à PostFinance en tant qu'établissement financier lié à la Confédération, d'appliquer une stratégie axée sur des principes durables et éthiques, dans les limites de ses possibilités économiques.

Gouvernance de la responsabilité d'entreprise de PostFinance



Tâches et rôle du Conseil d'administration

Conformément au règlement d'organisation, le Conseil d'administration de PostFinance SA est responsable de la définition de la stratégie de responsabilité d'entreprise, qu'il élabore conjointement avec le comité directeur, le service spécialisé Corporate Responsibility et les unités concernées. Par ailleurs, le Conseil d'administration fixe les objectifs tout en assurant le suivi de la mise en œuvre des mesures et de la réalisation des objectifs. La réflexion sur le contenu et le traitement de certains thèmes dans le domaine de la durabilité (sociale, économique et écologique) ainsi que l'évaluation de l'impact du facteur de la durabilité écologique dans la rémunération variable des cadres relèvent de la compétence du comité du Conseil d'administration Organisation, Nomination & Remuneration (CCA ONR).

Dans les cas où des thèmes relatifs à la durabilité touchent explicitement à des aspects de la politique de PostFinance en matière de risques, les responsabilités se répartissent comme décrit ci-après. Le Conseil d'administration définit la politique en matière de risques ainsi que les principes de gestion de ces derniers. Il est également responsable de la réglementation, de la mise en place et de la surveillance d'un processus efficace de gestion des risques.

Dans ce cadre, le Conseil d'administration est responsable du présent rapport sur les questions non financières. Les comités Risk (CCA Risk) et Audit & Compliance (CCA AC) sont responsables de la surveillance et du contrôle.

Tâches et rôle du comité directeur

Le comité directeur est responsable de la direction opérationnelle de la société. En matière de responsabilité d'entreprise, il prend des décisions ayant des conséquences majeures pour l'ensemble de l'établissement. Conjointement avec le Conseil d'administration, le service spécialisé Corporate Responsibility et les unités concernées, il participe à l'élaboration de la stratégie de responsabilité d'entreprise, et assure sa mise en œuvre.

La commission Asset & Liability Committee (ALKO) détermine le pilotage des risques financiers dans le portefeuille de placements de PostFinance selon le point de vue du portefeuille, en incluant les risques financiers liés au climat qui sont pertinents. La commission Investment Credit Committee (ICC) définit le pilotage des risques financiers dans le portefeuille de placements de PostFinance au niveau des différentes contreparties. La commission Contrôle interne (CI) surveille la situation globale de la banque en termes de risques, et en particulier, le respect des prescriptions légales et internes. En sa qualité de membre du comité directeur, la direction de l'unité Strategy & Transformation est responsable de la responsabilité d'entreprise et, partant, du pilotage et de la coordination de tous les thèmes importants en la matière (durabilité écologique, sociale et économique) au sein de l'entreprise.

Service spécialisé Corporate Responsibility

Le service spécialisé Corporate Responsibility est responsable du pilotage global de la thématique de la durabilité. Il élabore les thèmes de durabilité pertinents dans le cadre de la stratégie globale de PostFinance, donne des impulsions dans l'organisation, coordonne les activités relatives à la durabilité et joue le rôle de point de contact pour les questions relatives à cette thématique. Il accompagne les unités d'affaires et les unités dans l'élaboration des stratégies partielles et dans la mise en œuvre des objectifs relatifs à la durabilité. Sur le plan organisationnel, le service spécialisé fait partie de l'unité Strategy & Transformation et a ainsi accès au comité directeur.

Gestion des risques

Le Conseil d'administration définit la propension au risque et les principes de pilotage des risques dans sa politique en matière de risques. Les risques ESG sont pris en compte en tant que facteurs de risque dans les catégories de risques existantes. Ils sont systématiquement enregistrés et intégrés à la gestion des risques.

PostFinance gère les risques en matière de questions non financières conformément au processus de gestion des risques ordinaire.

Dans le cadre de ses activités, PostFinance prend des risques. Si ces risques se réalisent, il peut en résulter des pertes ou des écarts à la baisse par rapport au résultat attendu. Compte tenu de son modèle économique, PostFinance définit trois catégories de risques:

Risques stratégiques:

Risques menaçant la réalisation des objectifs stratégiques. En temps normal, les risques stratégiques sont importants pour l'ensemble de PostFinance (à l'échelle de la banque), mais peuvent également se rapporter à des objectifs stratégiques spécifiques à l'unité (à l'échelle de l'unité).

Risques financiers:

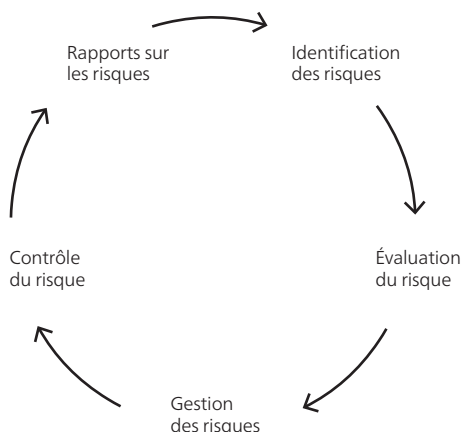
Risques résultant des activités de placement et de dépôt (actif du bilan, p. ex. variations des taux d'intérêt), ainsi que des opérations actives pour le compte de clients (passif du bilan, p. ex. limites de compte).

Risques opérationnels:

Risque de pertes et autres sinistres causés soit par l'indétermination ou la défaillance de processus internes, de personnes ou de systèmes, soit par des événements externes.

Le Conseil d'administration définit la propension au risque et les principes de pilotage des risques dans sa politique en matière de risques. Dans ce cadre, il tient compte de la capacité de risque de PostFinance. Le respect de la propension au risque est garanti par le processus de gestion des risques. S'appuyant sur des instruments de pilotage appropriés et des limites correspondantes, ce dernier garantit que les risques pris sont conformes à la propension au risque et que la capacité de risque, en particulier les exigences légales et réglementaires, sont respectées.

Le processus de gestion des risques comprend cinq étapes.

Processus de gestion des risques

PostFinance évalue la matérialité des risques à l'aide d'une matrice des risques qui comprend une dimension quantitative (dommage financier) et plusieurs dimensions qualitatives des dommages (atteinte à la réputation, perte de disponibilité, dommages corporels, infractions à la compliance).

Lorsque cela est pertinent, les risques ESG sont pris en compte en tant que facteurs de risque dans les catégories de risques existantes. Ils sont systématiquement enregistrés et intégrés à la gestion des risques.

PostFinance définit des stratégies de traitement du risque et en évalue les répercussions. Elle applique le modèle des trois lignes (Three Lines Model): la première ligne est responsable du processus de gestion des risques de ses domaines de risque. La seconde ligne élabore les prescriptions et est responsable de la conception et de l'exécution appropriées du processus de gestion des risques de la première ligne. En outre, elle assure l'établissement de rapports exhaustifs relatifs aux risques, y compris dans le domaine ESG. La Révision interne forme la troisième ligne et est responsable de la surveillance de la première ligne et de la seconde ligne.

Selon la matérialité des risques, les stratégies de traitement du risque sont examinées et validées par le Conseil d'administration de PostFinance SA, le comité directeur de PostFinance SA ou la direction du service spécialisé compétent. La seconde ligne surveille l'ensemble de l'inventaire des risques et des contrôles. Concernant les contrôles les plus importants, la seconde ligne conduit une évaluation propre, indépendante des unités spécialisées, et ce sur les aspects d'une conception appropriée (Design Effectiveness Testing – DET) et d'une exécution correcte (Operating Effectiveness Testing – OET).

PostFinance gère les risques en matière de questions non financières conformément au processus de gestion des risques ordinaire (cf. graphique «Processus de gestion des risques»), utilisé pour tous les types de risques.

Description du modèle d'affaires

PostFinance est un prestataire de services financiers polyvalent et propose à sa clientèle – particuliers et entreprises de toute la Suisse – une gamme complète de produits et prestations.

PostFinance contribue activement à la transformation numérique grâce à des investissements dans les technologies innovantes.

PostFinance met à la disposition de sa clientèle des produits et prestations ingénieux à des prix équitables dans les domaines des paiements, de l'épargne, de la prévoyance, du financement, des placements et des assurances. Les clientes et les clients peuvent y recourir selon leurs besoins individuels.

PostFinance contribue activement à la transformation numérique grâce à des investissements dans les technologies innovantes, et propose à sa clientèle des services modernes et faciles d'utilisation. Dans le cadre de ses prestations et solutions, PostFinance s'appuie sur des outils et technologies innovants, développés ou adaptés spécifiquement pour le marché suisse. Les Business Units spécialisées de PostFinance travaillent en étroite collaboration pour créer une offre de services financiers complète. Grâce à leurs innovations, elles contribuent à faciliter la vie et à la rendre plus sûre au plan financier pour les personnes en Suisse. Les besoins et la satisfaction de la clientèle sont toujours au centre des préoccupations.

Trafic des paiements

En tant que numéro un du trafic suisse des paiements, PostFinance assure des flux monétaires fluides et garantit le service universel dans le cadre de la législation sur la poste.

PostFinance développe en continu son offre de trafic des paiements, p. ex. avec sa carte de débit «PostFinance Card». Grâce à la nouvelle combinaison avec Debit Mastercard®, PostFinance permet à sa clientèle privée d'utiliser la carte de débit en de nombreux points de vente supplémentaires en Suisse et à l'étranger. Les clients commerciaux, pour leur part, améliorent l'acceptation de la PostFinance Card dans leurs boutiques (physiques ou en ligne) grâce à cette combinaison.

Packages bancaires et comptes

L'offre de différents comptes couvre les besoins financiers quotidiens de la clientèle. Les comptes et autres prestations sont regroupés dans des packages bancaires. PostFinance propose à cet effet des solutions individuelles pour les adultes, les jeunes et les personnes en formation. Grâce à e-finance et à la PostFinance App, les clientes et les clients effectuent leurs opérations bancaires en ligne aisément et en toute sécurité.

De nombreux produits sont adaptés aux besoins individuels de la clientèle.

Placements

Que ce soit pour des comptes d'épargne, des fonds ou des conseils en placement sur mesure, PostFinance accompagne sa clientèle dans la création de valeur à long terme et la réalisation des objectifs financiers. PostFinance propose à cet effet de nombreux produits, adaptés aux besoins et à la propension au risque de ses clientes et de ses clients. La clientèle en quête d'une gestion de fortune professionnelle bénéficie de solutions sur mesure. Nos spécialistes s'appuient sur le maintien durable de la valeur pour la sécurité de notre clientèle.

Financement

PostFinance propose des conditions transparentes et un accompagnement individuel pour les produits de crédit intermédiés tels que les hypothèques et les crédits à la consommation.

Prévoyance et assurances

Compte prévoyance 3a, assurances-vie ou compte de libre passage: PostFinance propose des solutions sur mesure pour les besoins variés de sa clientèle en matière de prévoyance. Elles sont également disponibles en lien avec les fonds.

PostFinance propose aussi des solutions d'assurance. Affaires familiales, assurance auto, moto, voyage ou protection juridique: quel que soit le besoin, les clientes et clients peuvent se protéger, ainsi que leurs proches, au moyen d'assurances en ligne ou prendre les devants grâce à une assurance-vie.

En tant que numéro un du trafic suisse des paiements, PostFinance assure des **flux monétaires fluides** et garantit le service universel dans le cadre de la législation sur la poste.

Analyse de double matérialité

L'analyse de matérialité permet à PostFinance d'identifier les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pertinents pour l'entreprise et ses parties prenantes. PostFinance a identifié huit enjeux pertinents.

La matrice de matérialité

L'analyse de matérialité permet de considérer chaque thème pertinent sous deux perspectives (double matérialité):

- Perspective outside in (de l'extérieur vers l'intérieur): risques d'un thème pour le résultat opérationnel propre (p. ex. risques du changement climatique pour la réussite de l'entreprise)
- Perspective inside out (de l'intérieur vers l'extérieur): répercussions des activités sur le monde extérieur (p. ex. sur l'économie nationale, la société ou l'environnement)

En vertu du concept de la double matérialité, les enjeux ESG créent des chances et des risques qui sont pertinents sur le plan financier et/ou en termes d'impacts. L'analyse de matérialité a pour objet de vérifier la pertinence, la faisabilité et l'efficacité de ces thématiques afin de s'assurer qu'elles répondent aux exigences et aux objectifs actuels.

Élaborer la matrice de matérialité

Dans l'analyse de matérialité, les trois sociétés du groupe, Poste CH SA, CarPostal SA et PostFinance SA, ont été analysées séparément et considérées en outre de manière consolidée en tant que groupe Poste (voir le rapport financier de la Poste pour une description exhaustive de la méthodologie).

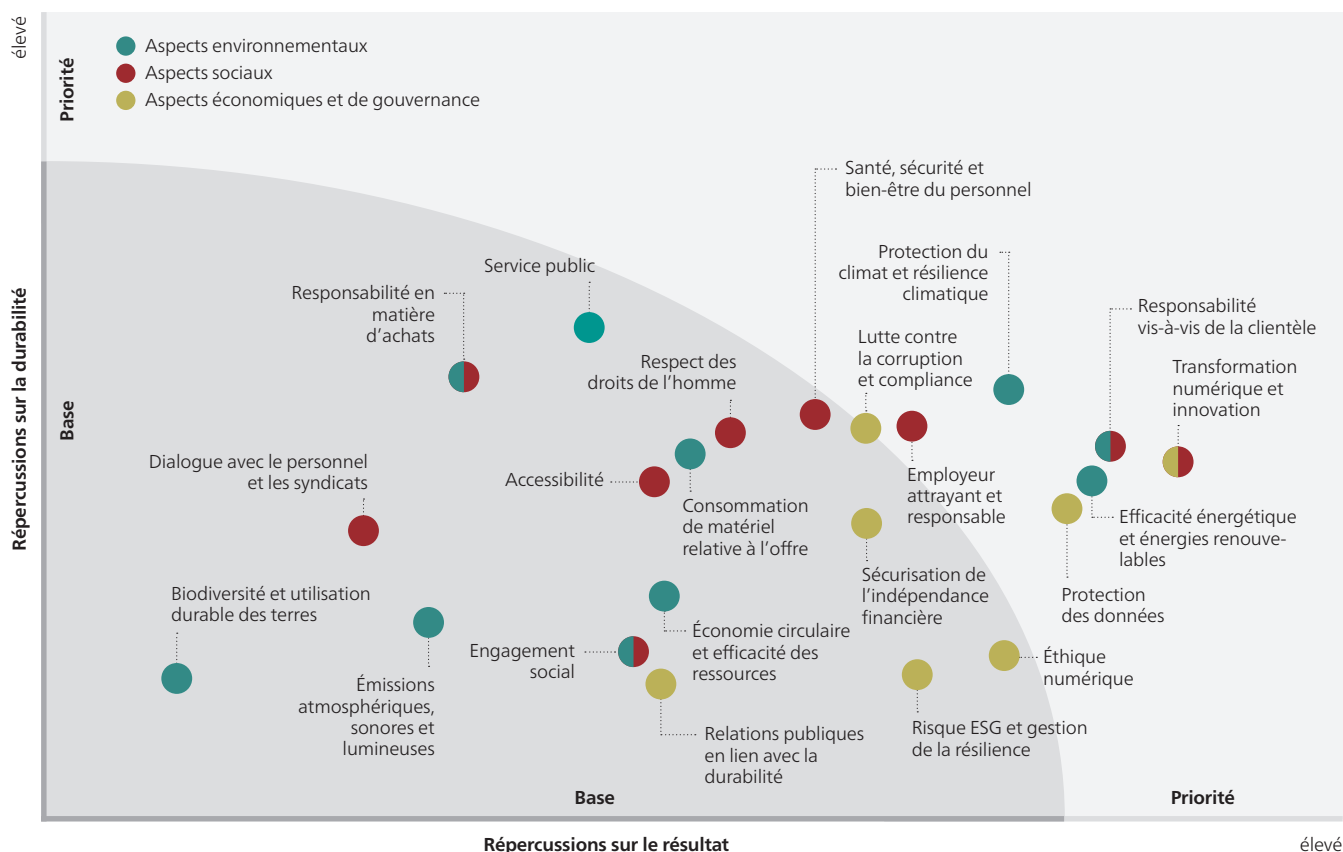
En 2022, dans le cadre d'un processus conjoint avec PostFinance, la Poste a actualisé la matrice de matérialité en vue de valider la stratégie de responsabilité d'entreprise, de la développer et d'établir des rapports transparents à cet égard. PostFinance a déduit les enjeux pertinents en quatre étapes (analyser le contexte, identifier les potentiels enjeux pertinents, évaluer les conséquences et les risques, analyser et valider les enjeux pertinents).

En 2023, en vue de l'élaboration du rapport sur les questions non financières, PostFinance a passé en revue et remanié la matrice de matérialité pour mieux l'ajuster à ses besoins spécifiques. Afin de valider les enjeux pertinents, PostFinance a interrogé des parties prenantes internes et des conseillers externes supplémentaires et procédé à des analyses complémentaires (p. ex. comparaison avec les exigences réglementaires, benchmarking avec les analyses de matérialité d'établissements pertinents).

PostFinance va régulièrement examiner sa matrice de matérialité et, si nécessaire, l'adapter.

Enjeux pertinents identifiés

Les résultats de l'analyse de matérialité figurent dans le graphique ci-dessous. Les enjeux y sont évalués sur une échelle relative à leur effet sur la durabilité et leur influence sur le résultat. La matrice de matérialité facilite l'orientation de la stratégie et des objectifs de l'entreprise sur les besoins et les attentes des parties prenantes et soutient une gestion durable.



→ En savoir plus sur les enjeux du segment «Base»

Les enjeux sont scindés en deux segments: «Base» et «Priorité». Les enjeux pertinents pour PostFinance figurent dans le domaine «Priorité». Ils constituent la base du rapport sur les questions non financières et ont été classés en fonction des différentes thématiques (voir le tableau). Le thème «Respect des droits de l'homme» dans le domaine «Base» est en outre expliqué dans le rapport conformément aux exigences légales et compte donc parmi les huit enjeux pertinents identifiés. Des aspects plus précis sur ces thèmes dans le domaine «Base» sont expliqués dans le «Rapport non financier de la Poste».

Les huit enjeux pertinents ci-après sont expliqués dans le présent rapport:

Thématiques (selon art. 964b CO)	Enjeux pertinents identifiés
Thématiques environnementales	Protection du climat et résilience climatique (p. 16) Efficacité énergétique et énergies renouvelables (p. 21)
Thématiques sociales	Responsabilité vis-à-vis de la clientèle (p. 24) Transformation numérique et innovation (p. 29) Protection des données (p. 33)
Thématiques liées au personnel	Employeur attrayant et responsable (p. 35)
Lutte contre la corruption	Lutte contre la corruption et compliance (p. 43)
Respect des droits de l'homme	Respect des droits de l'homme (p. 39)



Rapport sur les enjeux pertinents

Les chapitres suivants exposent les huit enjeux pertinents pour PostFinance. PostFinance applique l'approche de la double matérialité et décrit pour chaque enjeu les risques et les effets, ainsi que les concepts, mesures et indicateurs de performance essentiels mis en œuvre en vue de la réalisation des objectifs.



- 16
Protection du climat et
résilience climatique
- 21
Efficacité énergétique et
énergies renouvelables
- 24
Responsabilité
vis-à-vis de la clientèle
- 29
Transformation numérique
et innovation
- 33
Protection des données
- 35
Employeur attrayant
et responsable
- 39
Respect des droits de l'homme
- 43
Lutte contre la corruption
et compliance

Protection du climat et résilience climatique

En accord avec les objectifs climatiques et énergétiques ambitieux du groupe, PostFinance vise un fonctionnement interne carbone-neutre d'ici à 2030 et l'objectif Zéro émission nette à partir de 2040. Pour ce faire, PostFinance doit réduire à la fois ses émissions directes et indirectes. En raison de l'activité de PostFinance sur le marché financier mondial, les émissions financées par ses placements jouent un rôle important.

Émissions de gaz à effet de serre

99%

des émissions de gaz à effet de serre mesurées proviennent du portefeuille de placements pour compte propre.



→ En savoir plus dans la publication des risques financiers liés au climat

PostFinance veut agir pour contrer le changement climatique. En tant que prestataire de services financiers, elle se concentre sur la réduction des émissions dues aux financements dans son portefeuille des placements pour compte propre (scope 3, catégorie 15). Ces émissions constituent plus de 99% de celles figurant au bilan de PostFinance. Les concepts et mesures de réduction des émissions des scopes 1, 2 et 3 (hors scope 3, catégorie 15) sont décrits au chapitre «Efficacité énergétique et énergies renouvelables».

Avec sa stratégie, PostFinance poursuit des objectifs ambitieux afin de réduire l'impact de ses actions sur le climat dans le cadre de ses placements pour compte propre. Cette stratégie est conforme aux objectifs de l'Accord de Paris sur le climat et de la Science Based Targets initiative (SBTi) (cf. chapitre «Concepts et mesures»).

En tant que société du groupe Poste, PostFinance veut atteindre l'objectif Zéro émission nette en 2040. PostFinance entend instaurer la transparence en mesurant les émissions selon le Greenhouse Gas Protocol (protocole GHG). PostFinance développe en permanence l'évaluation des risques et des chances que le changement climatique fait peser sur son modèle d'affaires.

Cette stratégie est conforme aux objectifs de l'**Accord de Paris sur le climat** et de la Science Based Targets initiative (SBTi).

Description du risque

Si l'objectif n'était pas atteint, cela pourrait avoir des répercussions négatives sur la réputation et la crédibilité de PostFinance vis-à-vis de sa clientèle, de son personnel et de son propriétaire. Les risques pertinents à cet égard ont été saisis dans le système de contrôle interne (SCI).

PostFinance tient compte des risques climatiques dans le cadre des catégories de risques existantes (risques financiers, comme les risques de crédit, les risques de marché, les risques de taux et de liquidités, aussi bien que risques opérationnels). En règle générale, on distingue entre les risques liés à la transition (p. ex. évolution des réglementations dans le cadre du passage à une économie bas carbone, réponse apportée aux nouveaux besoins de la clientèle) et les risques physiques (p. ex. dommages dus aux intempéries, sécheresses et autres catastrophes naturelles). Les risques de crédit et les risques d'insolvabilité des placements sur le marché des capitaux sont les plus touchés. À court terme, les données et les prix de marché disponibles reflètent suffisamment les facteurs de risque de crédit liés au changement climatique. À moyen et à long terme, la probabilité ou le risque de sous-estimer l'influence des facteurs climatiques sur les risques de crédit dans les prévisions actuelles du marché s'accroît toutefois. Si PostFinance n'intègre pas de manière adéquate le risque de crédit lié aux facteurs climatiques dans son processus d'investissement, cela pourrait avoir des conséquences financières négatives à moyen et long terme. En outre, il existe un risque de réputation si PostFinance ne réagissait pas à temps aux défis liés au changement climatique.

PostFinance a également évalué les risques climatiques par le prisme des risques de taux d'intérêt et de liquidités. Dans ce cas, PostFinance est toutefois parvenue à la conclusion qu'ils ne sont qu'indirectement soumis aux risques climatiques.



→ En savoir plus dans la publication des risques financiers liés au climat

L'environnement réglementaire des établissements financiers est très dynamique. Cela engendre des défis opérationnels à relever pour PostFinance en matière de gestion des changements. Concernant les risques climatiques, il est à prévoir que les contraintes réglementaires s'accroissent. Dans un contexte où il n'existe pas encore de normes industrielles claires dans tous les domaines, cela alourdit le travail d'organisation.

Description des répercussions

Du fait de leurs activités, les entreprises contribuent à l'émission de gaz à effet de serre. Elles précipitent ainsi le changement climatique, dont les conséquences néfastes sur l'environnement et l'humanité se multiplient. Plus de 99% des émissions de gaz à effet de serre (GES) de PostFinance mesurées proviennent de son portefeuille de placement pour compte propre, et donc aux émissions provenant d'entreprises que PostFinance finance par des investissements sur le marché mondial des capitaux. C'est donc en prenant des mesures pour réduire l'empreinte des GES de ses propres investissements et des émissions financées que PostFinance peut avoir le plus d'impact.

Concepts et mesures

En tant que société du groupe La Poste Suisse SA, qui fonde son objectif climatique selon les approches de la Science Based Targets initiative (SBTi), PostFinance s'appuie sur ce cadre. En tant qu'établissement financier, PostFinance applique les directives Financial Sector Science Based Targets Guidance pour les classes d'actifs actuellement disponibles.

Valeur actuelle

26,9%

des placements financiers, fin 2023, sont réalisés dans des entreprises dotées d'un objectif climatique validé par la SBTi.

L'objectif climatique de PostFinance a été validé par la SBTi en 2023. Cela confirme que l'objectif est conforme à ceux de l'Accord de Paris. PostFinance contrôle régulièrement la réalisation des objectifs SBTi et publie le degré d'atteinte ainsi que l'empreinte carbone des obligations d'entreprise dans la publication des risques financiers liés au climat.

Pour la classe d'actifs des placements financiers dans les entreprises, PostFinance se fixe pour objectif de détenir, d'ici 2040, uniquement des actifs financiers dans des entreprises ayant elles-mêmes rejoint la SBTi et dotées de leur propre objectif climatique validé et basé sur la science.¹ D'ici 2027, à titre d'objectifs intermédiaires, au moins 35,1% des placements financiers devront être effectués dans des entreprises ayant rejoint la SBTi et dotées d'un objectif climatique validé; d'ici 2030, cette part devra être d'au moins 50,1%.

S'agissant des placements financiers dans des débiteurs publics et des instruments garantis par des biens immobiliers, tels que les lettres de gage suisses, il n'existe pas encore de standard établi selon la SBTi. PostFinance observe l'évolution de ces segments et contrôle les objectifs correspondants. Le groupe fait valider les chiffres clés des émissions des scopes 1 à 3 par un service externe.

Valeurs absolues d'émissions de gaz à effet de serre, scopes 1 à 3

Émissions de gaz à effet de serre saisies en tCO ₂ e	Émissions de gaz à effet de serre 2022	Émissions de gaz à effet de serre 2023
Scope 1 Émissions directes par la combustion de combustibles et les pertes de produits de refroidissement	895	782
Scope 2 (fondé sur le marché) Émissions indirectes issues de la production d'énergie	21	31
Scope 3 (hors catégorie 15) Émissions indirectes issues de voyages d'affaires, trafic pendulaire, déchets, eau, papier et bâtiments loués	3223	2299
Scope 3 (catégorie 15) Émissions du portefeuille de placements ¹	1 389 646	1 300 705
Total (scopes 1 à 3)	1 393 785	1 303 817

¹ sur la base des émissions des scopes 1 et 2 des contreparties concernées.

¹ Les entreprises dotées d'un objectif climatique validé par la SBTi ont jusqu'à 2050 pour atteindre l'objectif Zéro émission nette. Comme PostFinance vise la neutralité carbone dès 2040, elle surveille les émissions de CO₂ financées et introduit des mesures complémentaires au besoin.

Approche d'engagement

PostFinance assure la réalisation de ses objectifs par une approche d'engagement et a confié en 2023 un mandat correspondant à un prestataire de services éprouvé. La stratégie de l'approche d'engagement consiste à regrouper et à user de l'influence de différents établissements financiers par le biais de prestataires de services spécialisés, en vue d'orienter les investissements financiers de leurs mandants dans des entreprises pour promouvoir (entre autres) des pratiques plus respectueuses du climat dans ces dernières. Dans le cadre du mandat octroyé, les entreprises investies doivent se doter de leurs propres objectifs climatiques, fondés sur la science et validés par la SBTi. Les entreprises investies sont invitées à prendre des mesures concrètes pour mettre en œuvre ces objectifs et à réduire en conséquence leurs émissions de gaz à effet de serre. Grâce à l'approche d'engagement, les donneurs d'ordre comme PostFinance peuvent contribuer à ce que chaque entreprise dans laquelle ils investissent s'engage dans une transition vers une économie plus durable, permettant d'atteindre ses propres objectifs de climat et de durabilité. L'approche d'engagement est expressément reconnue par la SBTi. PostFinance prévoit de publier des chiffres clés à ce propos dans de futurs rapports.

Depuis 2017,
PostFinance se fonde
sur la liste d'exclusion
du **fonds souverain
norvégien**.



→ En savoir plus dans la
publication des risques
financiers liés au climat

Pour l'appréciation des risques que présentent ses placements pour compte propre en matière de durabilité et de climat, PostFinance se fonde depuis 2017 sur la liste noire du fonds souverain norvégien, qui obéit à des critères stricts sur les plans éthique, social et écologique, en allant beaucoup plus loin que les recommandations d'exclusion comparables émises par des associations suisses (p. ex. l'ASIR). Comme PostFinance applique ces critères d'exclusion, ses placements pour compte propre sont notamment soumis à des critères d'exclusion quantitatifs bien précis pour les producteurs de charbon et les fournisseurs d'énergie ayant recours au charbon. Les recettes issues du secteur du pétrole et du gaz naturel étant importantes pour le fonds souverain norvégien, PostFinance estime qu'il existe là un possible conflit d'intérêts. Par conséquent, PostFinance tient compte également des notations ESG de l'agence de notation ESG indépendante ISS ESG pour l'évaluation des placements financiers dans ce secteur. Elle exclut de ses investissements les entreprises nuisant le plus à l'environnement. De fait, les critères d'exclusion de PostFinance sont encore plus stricts que ceux du fonds souverain norvégien.

Depuis 2021, PostFinance calcule les émissions de gaz à effet de serre des obligations d'entreprises présentes dans son portefeuille de placements pour compte propre. Cette procédure suit les directives du Greenhouse Gas Protocol (GHG) et cible spécifiquement les émissions du scope 3, catégorie 15. Avec le rapport sur la publication des risques financiers liés au climat, PostFinance instaure la transparence et permet à des groupes d'intérêt de connaître l'empreinte écologique de son portefeuille de placements pour compte propre. PostFinance peut ainsi prendre et hiérarchiser de manière ciblée des mesures de réduction des émissions.

Les résultats du contrôle des émissions de CO₂ financées dans le cadre des opérations de placements pour compte propre ainsi que la part de placements financiers dans des entreprises dotées d'un objectif validé par la SBTi font l'objet de rapports réguliers aux commissions compétentes du comité directeur et du Conseil d'administration. PostFinance a mis en place des indicateurs de performance, structures et processus appropriés, ainsi que des mécanismes de contrôle pour surveiller les processus relatifs à la protection du climat. Au besoin, elle les adapte.

Des commissions du comité directeur dédiées répondent de la mise en œuvre comme suit: la commission Asset & Liability Committee décide des mesures en lien avec les objectifs climatiques et la gestion de la réduction des émissions de CO₂ dans les opérations de placements pour compte propre. La commission Investment Credit Committee prend des décisions relatives aux risques dans le portefeuille de placements de PostFinance par contrepartie et tient compte dans ce cadre de chiffres clés climatiques pertinents dans le pilotage de risque de crédit de la contrepartie. La commission Contrôle interne pilote les risques climatiques en lien avec les risques opérationnels.

PostFinance a mis en place des indicateurs de performance, des structures et des processus appropriés, ainsi que des **mécanismes de contrôle** pour surveiller les processus relatifs à la protection du climat.

Efficacité énergétique et énergies renouvelables

En promouvant les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique dans son infrastructure et sa mobilité propres, PostFinance réduit ses émissions. Dans ce cadre, elle s'appuie sur les objectifs de l'initiative fédérale «Exemplarité Énergie et Climat» et s'est engagée à améliorer son efficacité énergétique et à atteindre une part des énergies renouvelables d'au moins 85% d'ici 2030.

D'ici 2030, PostFinance entend avoir un fonctionnement interne entièrement carbone-neutre.

La Poste entend être carbone-neutre dans son propre fonctionnement d'ici 2030 et atteindre l'objectif Zéro émission nette dans l'ensemble de la chaîne de création de valeur d'ici 2040. En tant que société du groupe Poste, PostFinance soutient les objectifs climatiques de sa maison mère, et les a ancrés dans sa stratégie.

PostFinance met en œuvre des mesures ciblées pour réduire les émissions. L'essentiel de l'empreinte PostFinance réside dans les émissions financées (scope 3, catégorie 15), qui sont détaillées dans le chapitre «Protection du climat et résilience climatique».

Néanmoins, PostFinance prend également des mesures pour réduire les émissions dans son propre fonctionnement et tout au long de la chaîne de création de valeur. Conjointement avec le groupe, PostFinance consigne depuis 2010 et selon les prescriptions du Greenhouse Gas Protocol ses émissions directes issues de sa propre entreprise (scope 1), ses émissions indirectes provenant de la mise à disposition d'énergie (scope 2) ainsi que les émissions indirectes issues de certaines catégories de la chaîne de création de valeur en amont et en aval (scope 3, catégories 1, 3, 5, 6, 7, 8 et 15). Des mesures de réduction des émissions en sont dérivées.

Dans le cadre des objectifs climatiques du groupe validés par la SBTi, PostFinance définit des objectifs de réduction concrets pour les émissions des scopes 1 et 2 et entend réduire de 42% (année de référence 2021) les émissions de gaz à effet de serre provenant de ses propres activités d'ici 2030. Les émissions restantes provenant de ses propres activités seront neutralisées à partir de 2030 à l'aide de mesures appropriées.

Description du risque

Les principaux risques climatiques sont décrits au chapitre «Protection du climat et résilience climatique».

Dans le système de contrôle interne (SCI), PostFinance a ajouté des aspects climatiques à d'autres risques existants, y compris ceux dont la matérialité est faible. Exemple: la collaboration avec des partenaires présentant des risques liés au climat, fera l'objet d'un contrôle et d'une surveillance spécifiques. Cette démarche vise à éviter d'éventuelles répercussions négatives dues à la collaboration ainsi que des atteintes à la réputation.

Description des répercussions

Les principales répercussions des émissions de gaz à effet de serre sont décrits au chapitre «Protection du climat et résilience climatique». En augmentant la demande en énergies renouvelables, les entreprises peuvent exercer une influence positive sur la transformation du système énergétique et l'extension du réseau en Suisse. Associée au groupe Poste, PostFinance peut contribuer à la stratégie énergétique de la Confédération par l'utilisation et la production d'énergies renouvelables.

Concepts et mesures

Dans le domaine immobilier, PostFinance a introduit le Building Monitor pour atteindre les objectifs de réduction. Il s'agit d'un logiciel qui détaille la consommation d'énergie d'un bâtiment. Ces données permettent d'optimiser l'exploitation des immeubles propres, de réduire par conséquent la consommation d'énergie et de donner la priorité aux mesures d'assainissement énergétique.

PostFinance recourt à d'autres bases de données sur les émissions provenant de sa propre activité et de la chaîne de création de valeur, afin de contrôler l'état de la mise en œuvre et d'évaluer les mesures initiées.

S'agissant de la réduction de ses émissions des scopes 1 et 2, PostFinance se fonde également sur les objectifs de l'initiative «Exemplarité Énergie et Climat» (EEC) de la Confédération. Dans le cadre de cette initiative, PostFinance s'est engagée à améliorer son efficacité énergétique d'ici 2030 et à porter la part des énergies renouvelables (hors électricité) à au moins 85% d'ici 2030, avec un objectif intermédiaire contraignant de 65% d'ici 2026. La part des sources d'énergies renouvelables dans la consommation finale totale est également constamment surveillée.

Énergies renouvelables

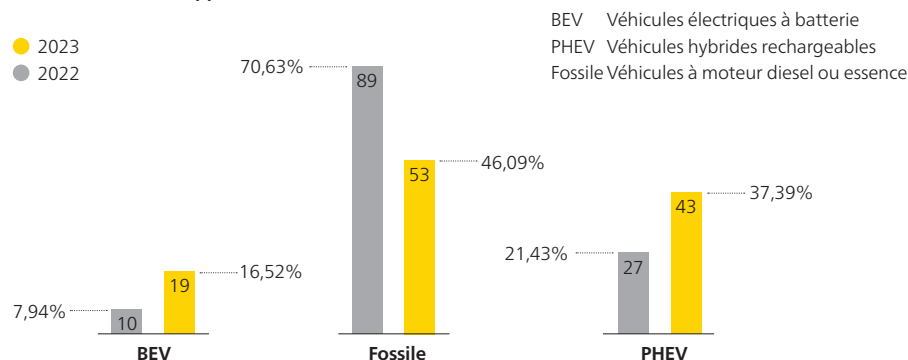


Depuis le 1^{er} janvier 2023, PostFinance n'acquiert plus que des véhicules électriques à batterie pour sa flotte. PostFinance a ainsi franchi une étape importante dans la mobilité professionnelle, en vue d'atteindre l'objectif exigé de réduction des émissions de CO₂. À titre de mesure d'accompagnement, l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques est mise en place et développée sur les sites de PostFinance.

Afin de réduire le trafic pendulaire de son personnel, PostFinance permet des réglementations étendues en matière de télétravail. Par ailleurs, PostFinance soutient des initiatives comme «Bike to Work» et propose à son personnel des avantages pour la location de vélos PubliBike ou les abonnements des CFF.

Depuis le **1^{er} janvier 2023**,
PostFinance n'acquiert plus
que des véhicules électriques
à batterie pour sa flotte.

Parc de véhicules et approvisionnement



Le groupe fait valider les chiffres clés des émissions des scopes 1 à 3 par un service externe.

Dans sa politique d'achats de produits et de prestations, PostFinance tient compte des aspects écologiques. Ces aspects font partie intégrante de la stratégie d'approvisionnement et du manuel relatif aux achats durables. PostFinance s'assure ainsi que l'ensemble du processus d'approvisionnement – des besoins à la gestion des contrats – respecte pleinement les critères de travail, sociaux et environnementaux. En complément au manuel, il existe de nombreux factsheets portant sur l'approvisionnement en marchandises ou prestations spécifiques, p. ex. des cadeaux publicitaires durables, des appareils informatiques, des logiciels ou pour des événements.

Les différents services spécialisés sont responsables de la mise en œuvre des mesures. Le service spécialisé Corporate Responsibility joue ici le rôle de coordinateur. Il consigne l'évolution des émissions de gaz à effet de serre afin de surveiller la mise en œuvre de mesures d'efficacité énergétique et l'utilisation d'énergies renouvelables. Les résultats sont transmis directement au groupe. Ce dernier vérifie l'ensemble des chiffres clés et des informations.

Responsabilité vis-à-vis de la clientèle

La satisfaction de la clientèle est la pierre angulaire du succès commercial de PostFinance. Pour cela, PostFinance considère comme déterminantes une expérience client positive, une approche de conseil axée sur les besoins, une communication transparente ainsi qu'une approche responsable dans la conception des produits et des services.

PostFinance remplit le mandat de service universel pour les services de paiement inscrit dans la loi sur la poste.

La responsabilité vis-à-vis de la clientèle est capitale pour PostFinance, et ce pour deux raisons. Premièrement, la satisfaction de la clientèle constitue la base du succès commercial de PostFinance. Il est essentiel de comprendre les différents besoins des quelque 2,5 millions de clients privés et commerciaux et d'orienter les activités en conséquence. PostFinance considère comme déterminantes pour la satisfaction de la clientèle une expérience client positive, une approche de conseil axée sur les besoins, une communication transparente ainsi qu'une approche responsable dans la conception des produits, prestations et pratiques de vente. Par ailleurs, PostFinance remplit le mandat de service universel pour les services de paiement inscrit dans la loi sur la poste. Pour ce faire, PostFinance assure l'accès et la disponibilité de produits et services financiers complets.

Description du risque

Ne pas répondre aux besoins du marché et de la clientèle du point de vue de la conception des produits et des prestations constitue un risque majeur pour PostFinance. Si les produits ou les prestations ne répondent pas aux attentes de la clientèle, s'ils ne sont pas disponibles ou accessibles, il y a un risque que la clientèle parte.

Afin d'éviter toute restriction dans l'utilisation de prestations financières importantes, PostFinance doit garantir un accès sans faille aux prestations pertinentes pour la clientèle. Si PostFinance n'y parvient pas, la capacité d'agir de la clientèle pourrait être limitée. Il pourrait en résulter des conséquences financières négatives pour la clientèle et pour PostFinance. La satisfaction de la clientèle pourrait diminuer ou une atteinte à la réputation pourrait survenir.

De même, le non-respect de prescriptions légales ou réglementaires dans la conception des produits et des prestations ou dans la communication aurait également des conséquences négatives pour PostFinance.

Une satisfaction de la clientèle élevée constitue un objectif stratégique majeur pour PostFinance. Par conséquent, les risques identifiés dans le domaine de la responsabilité vis-à-vis de la clientèle sont regroupés, surveillés et donc limités dans le cadre du système de contrôle interne (SCI) sous le risque supérieur d'échouer à atteindre les objectifs stratégiques.

Satisfaction de la clientèle

81 points

sur 100 possibles, tel est le taux de satisfaction globale de la clientèle privée.

Description des répercussions

Le comportement d'un prestataire de services financiers peut influencer la confiance du public dans l'ensemble du secteur financier. PostFinance s'efforce de promouvoir la confiance de la clientèle dans son établissement financier par des mesures de communication transparentes et compréhensibles. De plus, elle œuvre, par un comportement conforme à la loi, à renforcer la confiance dans le secteur financier (suisse).

Le bon fonctionnement du trafic des paiements est indispensable à la vie quotidienne de la population et à l'économie suisse. Il permet un traitement efficace et fiable des transactions financières de base. PostFinance est responsable du service universel dans les services des paiements. Avec plus de 1,3 milliard de transactions par an, elle porte une responsabilité significative vis-à-vis de sa clientèle.

L'offre complète de prestations et produits financiers de PostFinance couvre les différents besoins de la clientèle, quelle que soit la phase de sa vie. Grâce à son approche de conseil orientée sur les besoins et à ses programmes de formation, PostFinance accompagne la clientèle dans ses décisions sur les questions financières. PostFinance s'engage également en faveur de l'inclusion financière et permet à des groupes de clientèle souffrant de différents handicaps physiques d'accéder à ses produits et à ses prestations.

Concepts et mesures

Dans sa stratégie SpeedUp (2021 à 2024), PostFinance a défini l'approche centrée client comme priorité centrale. En vue de la mettre en œuvre, PostFinance a orienté chaque Business Unit spécifiquement selon les besoins de sa clientèle. La répartition en Business Units permet un positionnement plus précis sur le marché et accélère le rythme auquel PostFinance peut s'adapter à l'évolution de ces besoins.

En vue d'assurer l'approche centrée client dans les différentes Business Units, les besoins des segments de clientèle sont analysés de manière ciblée, évalués et pris en compte dans le conseil, la politique d'information, la conception des produits ainsi que dans l'accès et la disponibilité des services financiers. Pour ce faire, la clientèle est activement impliquée au moyen de processus d'études de marché et d'innovation.

Grâce à la mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle (étude KUZU), PostFinance obtient des informations précieuses sur la satisfaction de la clientèle privée et commerciale (Retail) (voir le rapport de gestion pour des informations complémentaires).

Étude KUZU

		2022	2023
Satisfaction globale			
Clientèle privée	Indice (0–100)	79	81
Clientèle commerciale (Retail)	Indice (0–100)	76	75

Différents chiffres clés concernant la satisfaction, la fidélité et l'expérience client sont également recueillis. Ainsi, en complément de la mesure de la satisfaction de la clientèle (étude KUZU), le Net Promoter Score par rapport à la concurrence est p. ex. mesuré tous les deux ans (alternance particuliers et PME). Une autre enquête importante est celle portant sur l'expérience client (mesure CX). Elle évalue une fois par semestre la façon dont la clientèle juge son expérience avec PostFinance aux différents points de contact personnels. De plus, PostFinance conduit diverses études d'évaluation des points de contact numériques. Afin d'obtenir un feed-back plus détaillé et spécifique directement après un contact client, PostFinance introduit actuellement l'instrument de feed-back instantané «Cycle de feed-back de la clientèle». Il doit permettre, à l'aide des feed-back, d'évaluer de manière ciblée des possibilités d'amélioration (p. ex. processus, conseils à la clientèle, etc.).

Au niveau de l'unité, l'équipe de direction suit chaque mois des thèmes clés et en tire des enseignements et, lorsque cela est judicieux, des mesures concrètes pour les différents segments de clientèle. Les thèmes clés font l'objet d'un rapport trimestriel au comité directeur dans le cadre de la révision de la stratégie. En cas d'événement exceptionnel, le rapport est immédiatement établi et transmis aux différents niveaux jusqu'au comité directeur. Le Conseil d'administration est également informé de ces thématiques à un rythme trimestriel. L'évaluation structurée et l'établissement de rapports permettent une procédure agile d'adaptation des mesures stratégiques et garantissent la satisfaction de la clientèle.

En surveillant constamment le développement, la satisfaction et l'expérience de la clientèle, PostFinance s'assure que les mesures décrites ci-dessous en matière de satisfaction sont mises en œuvre et efficaces.

Approche de conseil orientée sur les besoins

Grâce à l'approche de conseil orientée sur les besoins, PostFinance s'assure de bien comprendre sa clientèle, de la conseiller de manière efficace et de l'accompagner avec les prestations et produits optimaux.

PostFinance a introduit dans la distribution, à l'échelle de toute la Suisse, un processus de conseil uniforme afin de garantir qu'il soit à la hauteur des exigences de qualité attendues. Les conseillères et conseillers travaillant dans la vente passent une certification SAQ en retail banking. PostFinance prend des mesures ciblées en vue d'éviter tout conflit d'intérêts dans le conseil et la vente. PostFinance demande de manière ciblée à la clientèle disposant d'un portefeuille de placements, nouvelle comme existante, ses préférences en matière d'ESG, afin de pouvoir en tenir compte en conséquence dans le conseil en placement. Les questions sur les préférences sont posées dans le cadre de la vérification du caractère approprié (avec des questions sur les objectifs de placement, la situation financière, etc.), conformément à l'autorégulation de l'Association suisse des banquiers². En 2023, dans le souci d'informer efficacement la clientèle, les conseillères et conseillers de la distribution ont été formés de manière adéquate aux thématiques ESG et de durabilité.

Politique d'information et conception de produit transparentes et responsables

PostFinance s'assure que l'ensemble des mesures de communication et produits satisfont aux prescriptions légales et aux directives d'autorégulation. Dans ce cadre, elle veille à ce que les informations soient claires et aisément compréhensibles pour la clientèle. PostFinance s'efforce de publier l'ensemble des coûts et frais des différents produits et prestations sur son site web.

PostFinance tient compte des besoins de la clientèle dans la conception des offres afin d'assurer une politique d'information et de conception de produit transparentes et responsables. Si cela est pertinent, la clientèle est activement impliquée dans le développement de nouveaux produits (p. ex. dans le cadre d'enquêtes et d'ateliers). La clientèle teste régulièrement les produits et prestations, ce qui permet à PostFinance d'obtenir de précieux avis.

² «Directives pour les prestataires de services financiers relatives à l'intégration des préférences ESG et des risques ESG dans le conseil en placement et la gestion de fortune», directive de l'ASB, juin 2022

En Suisse, PostFinance est présente par le biais de ses différents canaux de distribution.

PostFinance communique régulièrement l'opinion sur le marché au travers de publications et vidéos, exposant ainsi ses observations sur l'évolution de la conjoncture des marchés financiers et de l'économie mondiale. L'objectif est de réduire la complexité perçue des placements et de donner des réponses simples et claires à la clientèle. PostFinance organise des événements consacrés à différentes thématiques et y invite la clientèle. La newsletter et les différents articles de blog renseignent la clientèle sur des thématiques actuelles.

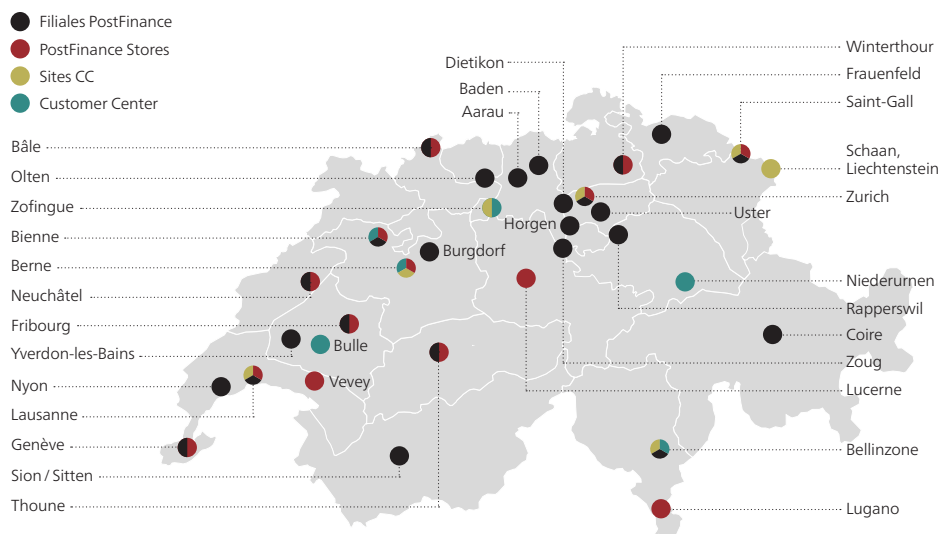
Ayant pour objectif de transmettre davantage de connaissances sur les produits et services financiers à la clientèle et à la société, PostFinance met en œuvre des initiatives en matière de formation financière. Avec MoneyFit par exemple, PostFinance a créé une offre pour les élèves, qui leur enseigne de manière ludique les compétences de base en matière de gestion de l'argent. PostFinance est en outre partenaire premium du système numérique de cartes d'apprentissage card2brain et accompagne ainsi les écoles au moyen de supports pédagogiques.

Accès aux services financiers et disponibilité

PostFinance s'efforce de rendre ses produits et ses prestations accessibles à la clientèle, via des canaux physiques et numériques. L'objectif est de garantir que la clientèle puisse accéder facilement aux prestations en fonction de ses préférences et de ses besoins.

Pour garantir le service universel dans les services des paiement, PostFinance est présente en Suisse à travers ses différents canaux de distribution. De plus, la clientèle a la possibilité de recourir aux services de paiement et autres prestations financières via les canaux de distribution de la Poste.

Canaux de distribution PostFinance



PostFinance veille à assurer l'accessibilité en ligne, dans les filiales et au Customer Center. Pour ce faire, les applications sont en principe rendues accessibles aux personnes non-voyantes et aux personnes malvoyantes; quant aux filiales, elles sont généralement équipées de manière à être facilement accessibles à tous les clients.

En Suisse, PostFinance se développe comme un prestataire de services financiers axé sur la technologie (cf. chapitre «Transformation numérique et innovation»).



→ En savoir plus sur les
produits de placement

Possibilités de placement

PostFinance met à disposition de sa clientèle une vaste palette de possibilités de placement. Celles-ci comprennent des mandats de gestion de fortune, des fonds de placement, des fonds de prévoyance, des fonds de tiers sélectionnés, des certificats, etc.

Conformément à sa stratégie de durabilité, PostFinance tient compte des aspects environnementaux (Environment), sociaux (Social) et de gestion d'entreprise responsable (Governance) dans la stratégie de placement de tous les PostFinance Fonds assortis de la mention ESG. PostFinance a ainsi intégré les approches ESG dans la plupart des PostFinance Fonds. Grâce aux fonds self-service, PostFinance propose également des fonds de tiers qui poursuivent un objectif de durabilité spécifique ou tiennent compte de critères ESG dans les décisions d'investissement. Ces deux approches sont signalées en conséquence et donc clairement identifiables par les clients. La clientèle peut également appliquer un filtre qui permet d'afficher exclusivement les produits qui tiennent compte de critères ESG ou qui poursuivent un objectif de durabilité. PostFinance publie ses approches de placement sur son site web.

Révision et adaptation de la palette de produits et de prestations

PostFinance contrôle régulièrement sa palette de produits et de prestations et s'assure ainsi que son offre demeure attractive et pertinente pour la clientèle. Des indicateurs comme la diversité des produits, le taux d'innovation et l'acceptation des nouveaux produits aident à mieux comprendre les besoins de la clientèle et à ajuster l'offre en continu. PostFinance reste ainsi compétitive.

PostFinance tient compte
dans tous les PostFinance Fonds
ayant la désignation ESG
d'aspects relatifs à l'**environne-
ment**, la **société** et à une **gestion
d'entreprise responsable**.

Transformation numérique et innovation

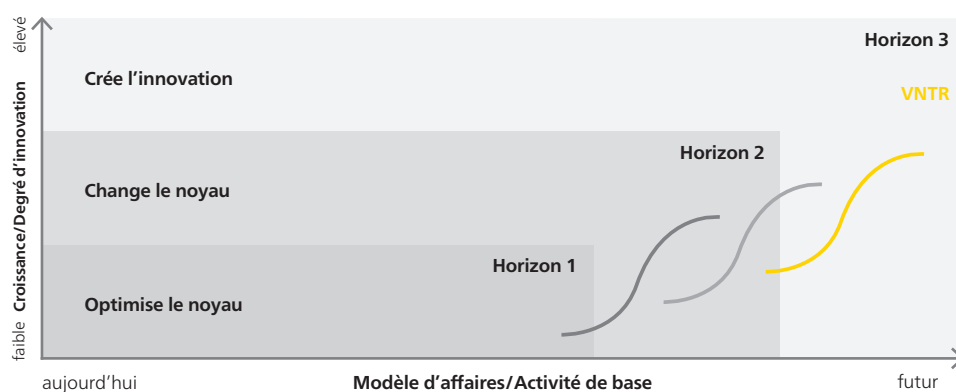
Grâce à l'utilisation des technologies numériques, PostFinance gagne en agilité et en efficacité et peut réagir à temps aux évolutions rapides du secteur financier. L'utilisation de données, de solutions axées sur les données et de l'intelligence artificielle permet à PostFinance d'améliorer le succès de l'entreprise, d'assurer sa compétitivité et d'explorer de manière ciblée des thématiques porteuses d'avenir.

Grâce à l'utilisation des technologies numériques, PostFinance gagne en agilité et peut réagir à temps aux évolutions rapides.

L'utilisation et le développement de technologies innovantes sont indispensables pour assurer la pérennité du modèle d'affaires de PostFinance et préserver les intérêts de la clientèle et de l'actionnaire. Les technologies innovantes créent des chances de proposer de nouveaux produits et prestations, le tout doublé de croissance et d'optimisation.

Grâce à la mise en œuvre structurée des types d'innovation à l'aide du modèle à trois horizons³ et de la stratégie en matière de données, PostFinance garantit l'optimisation des modèles d'affaires existants et la mise en place de nouveaux modèles porteurs d'avenir. PostFinance est active sur les trois horizons et exploite des technologies numériques et innovantes afin d'assurer sa compétitivité. Les concepts de l'horizon 3 (Venturing & Innovation, VNTR) sont expliqués de manière spécifique, puisqu'ils visent à identifier les thématiques d'avenir et les opportunités pertinentes, à les tester et à développer les connaissances afin d'éviter les zones aveugles et d'évaluer les nouveaux modèles d'affaires. Par ailleurs, les concepts de la stratégie de données relative à la «Data Driven Company (Entreprise pilotée par les données)», dont les activités d'innovation sont axées sur l'optimisation et le développement du modèle d'affaires existant, sont expliqués. Le développement de ce type d'approches permet de faire naître de nouvelles solutions à des défis sociétaux existants.

Modèle à trois horizons



³ Adapté de Baghai, Coley and White, 2000. The Alchemy of Growth: Kickstarting and Sustaining Growth in Your Company, McKinsey & Company, United States.

PostFinance apporte son soutien aux start-up et elle est présente dans des réseaux d'innovation et d'investisseurs.

Description du risque

PostFinance reconnaît l'importance de la transformation numérique et de l'innovation dans son environnement concurrentiel actuel et intègre ces thématiques dans sa stratégie d'entreprise. L'innovation est également ancrée dans la stratégie de responsabilité d'entreprise.

Les risques stratégiques pour PostFinance résident principalement dans le fait de ne pas répondre aux besoins du marché et de la clientèle ou de faire des erreurs en y répondant, ainsi que dans la concurrence d'offres plus attrayantes. Les modèles d'affaires disruptifs constituent également une menace considérable si la transformation numérique et l'innovation sont insuffisantes. Autre risque majeur, passer à côté d'évolutions (technologiques) déterminantes pour le succès, en particulier celles susceptibles d'avoir un impact positif sur la société et l'environnement.

Soucieuse d'aller au-devant de ces risques, PostFinance adopte, dans le contexte des données et de l'innovation, une approche qui lui permet de réagir à temps aux évolutions futures du marché et aux nouveaux besoins de la clientèle.

Description des répercussions

Les modèles d'affaires innovants contribuent à maîtriser les défis sociaux et à améliorer la qualité de vie et la satisfaction des personnes. PostFinance recourt à des approches d'innovation et à la numérisation pour rendre ses produits et ses prestations accessibles à sa clientèle. Ces derniers permettent de gagner du temps et de réduire les coûts, tout en procurant une meilleure expérience ou un avantage plus important.

PostFinance apporte de manière ciblée son soutien aux start-up, elle est présente dans des réseaux nationaux et internationaux d'innovation et d'investisseurs, dont elle participe au développement. Ce faisant, PostFinance contribue à la transformation numérique de la place financière et du pôle économique suisse. PostFinance partage le savoir-faire acquis en matière d'innovation avec les universités et les hautes écoles spécialisées.

En se concentrant sur la transformation numérique, PostFinance accompagne l'économie suisse dans l'automatisation du trafic des paiements et des processus associés. La numérisation devrait permettre de réduire les coûts pour les clients commerciaux et d'augmenter la satisfaction de la clientèle privée comme commerciale. Cela contribue au développement de solutions économes en ressources et génère une valeur ajoutée pour l'économie nationale.

Concepts et mesures

Entreprise pilotée par les données

L'entreprise pilotée par les données (Data Driven Company, DDC) est une initiative stratégique majeur, déclinée sur les trois horizons, visant à saisir et à réaliser des gains d'efficacité et des opportunités de croissance.

L'utilisation des données, de solutions basées sur celles-ci et de l'intelligence artificielle permet d'améliorer le succès de l'entreprise. D'une part, l'optimisation des processus et des procédures est au cœur des préoccupations. PostFinance est ainsi en mesure de répondre plus rapidement et plus efficacement aux besoins de sa clientèle et de son personnel, tout en augmentant son efficacité et son efficacité. D'autre part, PostFinance se concentre sur une expérience utilisateur exceptionnelle, portée par le numérique et qui favorise des modèles d'affaires pour la nouvelle génération. Dans ce cadre, PostFinance entend améliorer l'expérience client et générer une valeur ajoutée à long terme. La clientèle profite de ces approches innovantes.

Cas utilisation de données

34

cas d'utilisation de données ont été ouverts par PostFinance en 2023.

Des cas d'application adaptés pour les solutions pilotées par les données sont synthétisés dans des cas d'utilisation relatifs aux données.

PostFinance utilise des objectifs clairement définis pour évaluer les cas utilisation relatifs aux données à mettre en œuvre. Ce cas sont surtout évalués à l'aune de leur contribution à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle, ainsi qu'à la gestion continue des risques.

Le portefeuille DDC est surveillé en continu, et les chiffres clés pertinents sont transmis aux organes correspondants.

Innovation & Venturing (VNTR)

Voilà déjà plus de dix ans, PostFinance a introduit un processus d'innovation pour son personnel. Aujourd'hui, différentes équipes et personnes au sein de PostFinance consacrent leur activité de manière systématique à l'innovation. Tous les types et horizons d'innovation sont pris en compte, du cœur de métier aux thématiques entièrement nouvelles. Le service spécialisé VNTR est chargé de la vision à long terme et de l'anticipation de la prochaine période stratégique. VNTR se concentre sur l'identification des opportunités et des zones aveugles hors du cœur de métier de PostFinance, et sur le développement des connaissances correspondantes en interne. Dans le cadre d'un processus systématique, des champs d'innovation et des technologies font l'objet de recherches, les opportunités sont explorées et des solutions optimales pour l'avenir sont créées conjointement. VNTR est responsable de la gestion de l'innovation des trois horizons d'innovation, toutes unités confondues, à l'échelle de PostFinance. Toutefois, PostFinance a pour priorité l'horizon 3 (élargissement du domaine d'activité, voir graphique). Afin d'intégrer les innovations pertinentes internes et externes au développement de PostFinance, VNTR gère un portefeuille de projets d'innovation (portefeuille d'exploration) et un portefeuille de participations dans des start-up (portefeuille d'investissement). Les résultats peuvent prendre la forme d'un modèle d'affaires d'un nouveau genre, la fondation d'une start-up, un nouveau produit ou un nouveau service. Grâce à son approche, VNTR s'assure que PostFinance ne manque aucun thème porteur d'avenir, qu'elle contribue aux évolutions sociales et durables et qu'elle génère une valeur ajoutée pour la clientèle et pour l'environnement.



→ En savoir plus sur les participations financières dans des start-up

PostFinance développe des réseaux d'innovation et d'investisseurs. Ces réseaux sont mis à profit pour échanger des connaissances et des enseignements, nouer des partenariats et pouvoir réagir plus rapidement aux évolutions du marché. Dans ce cadre, la collaboration avec des start-up est particulièrement importante, car leurs méthodes de travail agiles et créatives permettent souvent de déployer rapidement de nouvelles idées et stratégies.

VNTR analyse régulièrement le succès de différentes mesures et initiatives, et établit chaque trimestre un rapport pour l'organe de direction compétent et, une fois par semestre, à l'intention du Conseil d'administration. Les connaissances acquises jusqu'ici grâce à de nombreux cas pratiques et les avis d'experts sur le sujet ont été réunis dans un Successbook et un Failbook.

L'unité spécialisée Innovation & Venturing (VNTR) se concentre sur l'**identification des chances** et sur le développement des connaissances correspondantes en interne.

Protection des données

Afin de respecter les exigences en matière de protection des données, PostFinance a établi des documents normatifs aux règles exhaustives. Les collaboratrices et collaborateurs sont formés de manière appropriée et leurs connaissances sont régulièrement contrôlées. PostFinance a établi et développe en continu une organisation de protection des données dotée de structures et processus adaptés aux risques, avec des rôles, des responsabilités et des réglementations clairs.

PostFinance protège efficacement la vie privée et les droits de la personnalité de ses groupes d'intérêt.

Pour assurer l'utilisation en toute sécurité de ses produits, prestations et canaux numériques, PostFinance collecte et traite les données personnelles de ses clients, de ses collaborateurs, de ses partenaires commerciaux et des personnes intéressées, ainsi que des visiteurs de ses sites web.

Description du risque

En Suisse, la protection des données est régie par la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et par l'ordonnance sur la protection des données (OPDo). Toute infraction peut avoir pour conséquence que le traitement de données personnelles s'avère contraire au droit en la matière. PostFinance emploie un collaborateur ayant la fonction de conseiller à la protection des données. Il forme et conseille les équipes de PostFinance à propos des questions de protection des données et participe à l'application des prescriptions en la matière. Il dispose de l'expertise nécessaire et n'exerce aucune activité qui soit incompatible avec ses tâches. Il exerce sa fonction chez PostFinance en toute indépendance technique et n'est pas lié par des directives.

Des risques surviendraient notamment si la protection des données n'était pas suffisamment garantie ou si le conseiller à la protection des données ne s'acquittait pas dans une mesure suffisante de ses tâches légales. En pareil cas, des actions juridiques pourraient être engagées contre PostFinance ou contre ses collaborateurs. Cela pourrait donner lieu à des préjudices financiers et faire planer la menace de risques de réputation.

PostFinance gère et surveille les risques relatifs à la protection des données au moyen du système de contrôle interne (SCI).

Description des répercussions

PostFinance protège la vie privée et les droits de la personnalité de ses parties intéressées grâce à une gestion des données qui lui sont confiées conforme à la loi, digne de confiance et responsable. La confiance dans PostFinance et le secteur financier suisse s'en trouve renforcée.

Concepts et mesures

Afin de respecter les exigences en matière de protection des données, PostFinance a établi des documents normatifs aux règles exhaustives. Celles-ci prouvent notamment que PostFinance a mis en place des processus appropriés pour protéger les données personnelles et s'assure que des analyses d'impact sur la protection des données sont effectuées et documentées lorsque les traitements en question pourraient entraîner un risque élevé pour la personnalité ou les droits fondamentaux des personnes concernées.

Les documents de référence permettent également à PostFinance de s'assurer que le préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) est informé des éventuelles infractions à la sécurité des données susceptibles d'entraîner un risque élevé pour la personnalité ou les droits fondamentaux de la personne concernée. De telles infractions sont également rapportées au comité directeur et au Conseil d'administration. L'actualité et l'exhaustivité des documents normatifs sont régulièrement vérifiées et approuvées par le comité directeur.

PostFinance s'assure, par le biais de formations obligatoires et de mesures de sensibilisation, que l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs sont formés de manière adéquate aux prescriptions légales et internes en vigueur en matière de protection des données. La participation aux formations obligatoires est contrôlée.

Une organisation de la protection des données garantit des structures et des processus adaptés aux risques, avec des rôles, des responsabilités, des tâches et des réglementations correspondants. PostFinance les développe en permanence.

PostFinance s'assure que l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs sont formés de manière adéquate aux prescriptions légales et internes en vigueur en matière de protection des données.

Employeur attrayant et responsable

PostFinance s'engage à proposer des conditions de travail attrayantes et des salaires équitables. Le respect mutuel et l'équité imprègnent la culture d'entreprise. PostFinance œuvre en faveur de l'équilibre vie privée-travail, de l'égalité des chances et de la diversité. Les collaboratrices et collaborateurs assument leur responsabilité individuelle dans l'exécution de leur travail et disposent d'une marge de manœuvre.

Fin 2023, PostFinance employait 3818 personnes, ce qui en fait un employeur important en Suisse. PostFinance ne peut atteindre ses objectifs et mettre en œuvre sa stratégie qu'avec du personnel qualifié. Afin d'attirer et de conserver les talents dont elle a besoin, PostFinance est dotée d'une culture d'entreprise moderne et offre un environnement de travail attrayant avec des conditions de travail agréables.

Description du risque

Pour PostFinance, il est indispensable de recruter de nouvelles personnes, mais aussi de conserver et d'assurer le développement du personnel existant. Un constat particulièrement vrai pour les fonctions d'importance stratégique. Pour réussir sur le marché du travail, il est capital que PostFinance soit perçue comme un employeur attrayant et équitable et que ses collaboratrices et collaborateurs soient satisfaits. Autrement, PostFinance risque de ne pas être en mesure de pourvoir les postes. Dans le pire des scénarios, la pénurie de personnel qualifié peut même avoir un effet négatif sur la performance de l'entreprise.

Description des répercussions

Les conditions de travail et la culture d'entreprise influencent largement la satisfaction et le bien-être du personnel. La promotion de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle contribue à la bonne santé, à la performance et à la motivation du personnel. Des programmes et formations spécifiques sont mis en place pour améliorer ou maintenir à un niveau élevé l'adéquation au marché du travail des collaboratrices et des collaborateurs.

Aborder avec respect la question de la diversité et la promouvoir sont les fondamentaux d'un environnement de travail empreint d'estime. Grâce à une conception de la gestion fondée sur la confiance et le soutien, PostFinance crée une culture basée sur la sécurité psychologique (p. ex., il est permis de faire des erreurs, et elles servent au développement). Cela permet et encourage la communication ouverte, l'apprentissage commun et le développement personnel.

Concepts et mesures

PostFinance s'engage à proposer des conditions de travail attrayantes et des salaires équitables. Elle œuvre en faveur de l'équilibre vie privée-travail, de l'égalité des chances et de la diversité. Les collaboratrices et collaborateurs assument leur responsabilité individuelle dans l'exécution de leur travail et disposent d'une marge de manœuvre.

Les concepts et les mesures relatifs à la culture d'entreprise sont ancrés dans la stratégie et sont promus sous la direction de Human Resources (RH) en collaboration avec le service spécialisé Corporate Responsibility. RH surveille et évalue en permanence l'efficacité des concepts et des mesures ci-dessous en s'appuyant sur une sélection d'indicateurs à haute valeur et en déduit des mesures.

Chaque semestre, les progrès réalisés par rapport à l'objectif de diversité fixé dans la stratégie de responsabilité d'entreprise, qui indique la proportion de femmes et d'hommes parmi le personnel d'encadrement, font l'objet d'un rapport au Conseil d'administration.

Conditions de travail

Conditions d'engagement équitables et attrayantes

PostFinance s'engage à proposer des conditions d'engagement équitables et attrayantes. Celles-ci sont régies par la convention collective de travail (CCT). La CCT définit des conditions de travail avantageuses pour les collaboratrices et collaborateurs par rapport aux dispositions légales minimales, notamment en ce qui concerne le maintien du versement du salaire en cas de maladie, la réglementation des vacances et les congés de maternité et de paternité.

En 2021, PostFinance a introduit un plan social. Celui-ci intègre des dispositions visant à éviter ou à atténuer, dans la mesure du possible, les conséquences économiques et sociales pour le personnel concerné de changements affectant l'entreprise.

Conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée

PostFinance soutient son personnel dans l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée en lui proposant des modèles de travail flexibles comme le travail à temps partiel, les emplois partagés ou les congés non payés. En principe, les postes à plein temps sont mis au concours avec un taux d'occupation de 80% à 100%. Les collaboratrices, collaborateurs et cadres ont la possibilité de partager leur poste (topsharing ou job sharing).

Taux d'occupation	Unité	2021	2022	2023
Temps partiel <=80%				
Femmes	%	47,7%	48,1%	48,0%
Hommes	%	16,4%	18,7%	18,0%
Plein temps >=80%				
Femmes	%	52,3%	51,9%	52,0%
Hommes	%	83,6%	81,3%	82,0%



→ En savoir sur le thème
Travailler chez PostFinance

Temps partiel

18%

des hommes travaillent
à temps partiel.

Pour accompagner du mieux possible les jeunes parents, PostFinance propose des congés de maternité et de paternité allant au-delà du minimum légal: les mères bénéficient de quatre semaines supplémentaires, tandis que les pères en disposent de deux. Mères comme pères ont le droit à un congé non payé et à une garantie de retour au précédent poste de travail, au moins aux mêmes conditions. PostFinance soutient financièrement les parents pour la garde des enfants. Pendant les vacances d'été, PostFinance aide pendant cinq jours les mères et les pères employés en organisant une «semaine de vacances» encadrée au siège principal à Berne ainsi que des offres de garde individuelles régionales. PostFinance participe en moyenne à hauteur de CHF 1270 par an et par enfant à la garde externe des enfants jusqu'à 10 ans. Le montant de la contribution varie selon le revenu du ménage disponible et les frais de garde effectifs.

Analyse de l'égalité salariale

3,1%

Telle est la différence de salaire inexplicable en défaveur des femmes. Le résultat se situe dans le seuil de tolérance statistique de $\pm 5\%$.

PostFinance mesure la performance en matière de conciliation entre vie professionnelle et vie privée sur la base de facteurs comme les dépenses complémentaires de PostFinance pour la garde des enfants et le taux de travail à temps partiel.

Égalité salariale

PostFinance entend verser des salaires équitables et refuse toute forme de discrimination salariale. C'est la raison pour laquelle elle communique la fourchette du salaire de départ dans la plupart des mises au concours de postes. Ainsi, les collaboratrices et collaborateurs potentiels sont en mesure d'estimer de manière réaliste le salaire selon leurs qualifications et leur expérience professionnelle.

PostFinance conduit régulièrement des analyses internes de l'égalité salariale afin de garantir cette dernière. Avec un score de $-3,1\%$, le résultat de l'analyse 2023 de l'égalité salariale se situe dans le seuil de tolérance statistique de $\pm 5\%$. Mazars SA, Zurich, a conduit l'analyse de l'égalité salariale de PostFinance SA et confirmé qu'elle a été effectuée correctement sur le plan formel, qu'elle est conforme en tous points aux exigences légales et que l'égalité salariale est respectée. Les résultats sont transmis aux organes de direction concernés ainsi qu'au Conseil d'administration. Si une nécessité d'agir ressort de l'analyse de l'égalité salariale, les ajustements nécessaires sont mis en œuvre lors des négociations salariales annuelles.

Compétitivité sur le marché du travail

Grâce à des programmes de formation ciblés et à des possibilités de développement professionnel, PostFinance s'assure que ses collaboratrices et collaborateurs acquièrent et tiennent à jour les compétences et les connaissances nécessaires à une carrière professionnelle. PostFinance soutient la formation et le perfectionnement financièrement et au moyen de bonifications de temps. Elle permet également aux personnes concernées de changer de fonction temporairement au sein de PostFinance. Différentes offres de formation et de développement sont disponibles en interne. Par exemple, PostFinance anticipe les chances et les possibilités offertes par des sujets en vogue comme l'intelligence artificielle (IA) générative et propose un large choix d'offres de formation différentes permettant aux collaboratrices et collaborateurs de développer leurs connaissances des données et de l'IA. En plus de programmes de développement spécifiques, des plateformes de formation internes et externes sont mises gratuitement à la disposition du personnel pour lui permettre de développer ses compétences en fonction de ses besoins, intérêts et objectifs.

Culture d'entreprise

Conception de la gestion

Les cadres promeuvent la responsabilité individuelle de leurs collaboratrices et collaborateurs, tout en leur laissant une marge de manœuvre. Des cours de gestion et des offres de coaching spécialement conçus garantissent aux cadres de disposer des compétences adéquates pour instaurer un environnement de travail inclusif et propice à leurs équipes. Des feed-back à 360 degrés ainsi que des formations relatives aux entretiens DIALOGUE ou aux objectifs complètent l'offre.

Le fondement de la culture d'entreprise de PostFinance est la culture visée définie en 2019 de manière interdisciplinaire et interhiérarchique. En plus de ces caractéristiques éprouvées (cohésion, fiabilité et humanité), de nouveaux modèles comportementaux sont également nécessaires pour assurer notre pérennité. C'est pourquoi PostFinance a défini trois axes de développement culturels pour la culture visée: projection vers l'avenir et inspiration de sens, esprit pionnier et soif de savoir, ainsi que passion et combativité. Le modèle de compétences culturelles et la conception de la gestion permettent le déploiement opérationnel et soutiennent la réalisation de la culture visée. Tous les deux ans, les collaboratrices et les collaborateurs évaluent la culture en l'état. Selon les résultats, des mesures de développement de la culture sont déduites à l'échelle de l'entreprise ou de manière spécifique à l'unité. Parmi les exemples, on peut citer des initiatives à propos de thématiques sur la culture du feed-back, l'introduction d'une gestion partagée et non hiérarchique ainsi que des objectifs d'équipe transparents et participatifs.

En cas de changements ou de réorganisations, PostFinance épaula ses responsables de conduite avec Human Resources et des mesures d'accompagnement.

PostFinance s'engage en faveur de l'égalité et encourage les carrières indépendamment de l'âge ou du genre.

Le Conseil d'administration de PostFinance compte plus de femmes que d'hommes.

Égalité des chances et diversité

PostFinance s'engage en faveur de l'égalité et encourage les carrières indépendamment de l'âge ou du genre. En vue de promouvoir une structure de gestion équilibrée et diversifiée, au moins un tiers des deux genres doit être représenté à long terme aux niveaux de gestion intermédiaire et supérieur. PostFinance entend garantir cette promotion à l'aide d'une planification active de la relève.

Effectif de PostFinance

Répartition des sexes	Unité	2021	2022	2023
Sexe				
féminin	Personnes	1677	1667	1717
masculin	Personnes	1960	2023	2101
Pyramide des âges				
25 ans et moins	%	9,3%	8,7%	8,2%
26–35	%	27,3%	27,2%	27,9%
36–45	%	26,9%	27,0%	27,2%
46–55	%	23,2%	23,1%	22,2%
56 ans et plus	%	13,3%	14,0%	14,6%

L'égalité des chances et la diversité sont également ancrées dans la stratégie de responsabilité d'entreprise en tant qu'objectifs.

Le Conseil d'administration est informé des progrès dans un rapport d'état semestriel.

Dans l'effectif total, PostFinance présente un rapport équilibré entre les genres. PostFinance veille également à une répartition équilibrée des genres au sein du Conseil d'administration et du comité directeur. Chez les cadres intermédiaires et supérieurs, il existe un écart à combler. Des mesures sont donc élaborées et mises en œuvre pour augmenter la proportion de femmes parmi les cadres. Fin 2023, les organes de direction sont composés comme suit:

Proportion d'hommes et de femmes dans les instances de direction

Instances de direction	Femmes	Hommes
Comité directeur	33,3%	66,7%
Conseil d'administration	57,1%	42,9%
Cadres supérieurs	16,1%	83,9%
Cadres intermédiaires	20,7%	79,3%

Chaque année, PostFinance conduit un sondage du personnel et, tous les deux ans, une mesure de la culture. Lorsqu'une collaboratrice ou un collaborateur quitte PostFinance, les raisons de son départ lui sont demandées. Les résultats du sondage du personnel ainsi que les chiffres clés sur la santé (p. ex. taux de présence, types de maladies, statistiques relatives aux accidents professionnels et non professionnels) font l'objet d'un rapport au comité directeur et au Conseil d'administration.

Respect des droits de l'homme

PostFinance s'engage sans réserve en faveur des droits de l'homme, en respectant le cadre légal et en appliquant des normes internes strictes. La tolérance zéro à l'égard de tout acte portant atteinte aux droits de l'homme est érigée en principe dans le code de conduite. Pour l'appréciation des risques que présentent ses placements pour compte propre en matière de durabilité et de climat, PostFinance se fonde sur la liste noire du fonds souverain norvégien.

PostFinance s'engage sans réserve en faveur des droits de l'homme dans son rôle d'employeur responsable ainsi que dans le cadre de ses placement pour compte propre, et en tient compte dans ses activités entrepreneuriales.

Le respect des droits de l'homme est ancré dans la Constitution fédérale de la Confédération suisse. La ratification par la Suisse de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales contribue également à la promotion des droits de l'homme.

PostFinance est fortement axée sur le marché suisse et, de ce fait, moins exposée à de potentielles violations des droits de l'homme. Le cadre légal ainsi que les normes internes strictes garantissent le respect des droits de l'homme. Des concepts spécifiques visant le respect des droits de l'homme par le personnel dans la chaîne d'approvisionnement et dans le portefeuille de placements pour compte propre ont été mis en œuvre.

Description du risque

Les risques de non-respect des droits de l'homme surviennent notamment lorsque PostFinance ou son personnel ne respecte pas les lois ou ne suit pas les processus. Les infractions peuvent avoir des conséquences d'ordre financier ou entraîner une atteinte à la réputation.

PostFinance emploie des collaboratrices et des collaborateurs exclusivement en Suisse. Avec des contrats de travail fondés sur le droit suisse, PostFinance veille au respect des droits de l'homme en tant qu'employeur.

PostFinance collabore avec un grand nombre de fournisseurs et prestataires, en Suisse et à l'international. Il existe un risque que des activités contraires à l'éthique, p. ex. le travail des enfants ou d'autres violations des droits de l'homme, puissent nuire à la réputation de l'entreprise.

PostFinance investit dans des placements financiers d'entreprises suisses et étrangères. Dans ce cadre, PostFinance est exposée au risque que les contreparties se comportent de manière contraire à l'éthique, ce qui est susceptible d'entraîner des préjudices financiers et des atteintes à la réputation.



→ Code de conduite
de PostFinance SA

PostFinance exige un comportement conforme au code de la part de l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs.

Description des répercussions

PostFinance livre une contribution positive à la société par une gestion d'entreprise responsable et le respect des droits de l'homme.

Conditions de travail équitables et modernes, garantie de l'égalité des chances, protection contre toute discrimination et droit de se constituer en syndicat: PostFinance se fait le garant des droits de l'homme pour son personnel (cf. chapitre «Employeur attrayant et responsable»).

Lors de la sélection des fournisseurs, PostFinance encourage par des mesures ciblées le respect des droits de l'homme des employés dans la chaîne de création de valeur. PostFinance recourt à des listes d'exclusion pour les investissements dans son portefeuille de placements pour compte propre. Elle empêche ainsi que soient financées des entreprises qui commettent des violations graves ou systématiques des droits de l'homme.

Concepts et mesures

PostFinance ne tolère aucune violation des droits de l'homme. PostFinance a mis en place différents concepts et processus pour garantir le respect des droits de l'homme dans ses relations avec le personnel, les fournisseurs et les autres parties prenantes.

Code de conduite: tolérance zéro à l'égard de tout acte portant atteinte aux droits de l'homme

PostFinance entend garantir le respect des droits de l'homme dans ses activités. La tolérance zéro à l'égard de tout acte portant atteinte aux droits de l'homme est érigée en principe dans le code de conduite. De même, PostFinance y condamne fermement toute forme de discrimination, de mobbing et de harcèlement sexuel. Le code de conduite a été adopté par le Conseil d'administration.

PostFinance exige un comportement conforme au code de la part de l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs. Les principes du code de conduite revêtent un caractère obligatoire pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, indépendamment de leur poste et de leur fonction, et le code de conduite fait partie intégrante du contrat de travail. Un comportement non conforme au code de conduite sera sanctionné en conséquence.

Les exigences vis-à-vis des partenaires commerciaux figurent également dans le code de conduite. Il est attendu d'eux qu'ils adhèrent aux aspirations et valeurs en matière de responsabilité sociale (cf. sous-chapitre «Respect des droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement»).

PostFinance a mis en place un service d'alerte confidentiel (whistleblowing) pour signaler les irrégularités et infractions aux prescriptions externes et internes. (cf. chapitre «Lutte contre la corruption et compliance»).

PostFinance ne tolère aucune violation des droits de l'homme.

PostFinance oblige ses principaux fournisseurs à respecter le code de conduite ainsi que le Code éthique et social.

Respect des droits de l'homme par les collaboratrices et les collaborateurs

Dans ses relations avec son personnel, PostFinance garantit le respect de toutes les lois et directives en vigueur (cf. chapitre «Lutte contre la corruption et compliance»), le protège de toute forme de discrimination, de mobbing et de harcèlement sexuel. Elle garantit en outre son intégrité personnelle. PostFinance propose également un environnement de travail attrayant (cf. chapitre «Employeur attrayant et responsable»). Des règlements, des instructions de service et des directives éprouvés clarifient les questions relatives aux conditions d'engagement et garantissent la diversité, l'égalité des chances et la protection contre la discrimination. Les documents sont régulièrement remaniés.

En plus du sondage du personnel annuel, les collaboratrices et collaborateurs sont invités tous les deux ans à répondre au questionnaire «Santé et questions sociales» (état physique, psychique et social). Les nouvelles valeurs recueillies sont comparées aux données précédentes et, si nécessaire, des mesures en sont déduites.

Respect des droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement

S'agissant du respect des droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement, PostFinance a défini des directives qui sont mises en œuvre par le biais des processus d'achat.

Pour les achats récurrents d'un montant supérieur à CHF 5000, PostFinance oblige ses fournisseurs à respecter le code de conduite ainsi que le Code éthique et social, où sont définies les principales normes sociales, écologiques et éthiques. Cela signifie que le respect de la Déclaration universelle des droits de l'homme (ONU, 1948) ainsi que des lois de l'ordre juridique national déterminant constituent un élément contractuel dans toutes les relations importantes avec les fournisseurs. Le Code éthique et social est actuellement remanié et enrichi. La nouvelle version entrera en vigueur en 2024.

PostFinance recourt à un prestataire externe (avec une notation RSE) pour surveiller (p. ex. risques ESG comme la violation des droits de l'homme et du droit du travail) et développer les fournisseurs auprès de qui des achats récurrents supérieurs à CHF 5000 sont effectués. Les déclarations des fournisseurs enregistrés sont contrôlées par PostFinance. Si la notation RSE de fournisseurs importants se dégrade de manière importante, PostFinance exige des mesures de développement de la part des entreprises concernées.

En outre, PostFinance entretient des contacts étroits avec les fournisseurs stratégiques (part élevée en valeur du volume d'achat et risque d'approvisionnement important). PostFinance évalue annuellement les fournisseurs stratégiques au moyen de nombreux critères. Si nécessaire, PostFinance définit des mesures individuelles de développement (notamment en matière de prescriptions du droit du travail ou des droits de l'homme) et les surveille régulièrement.

La notation RSE contribue à la transparence en matière de critères ESG chez les fournisseurs essentiels. Elle permet d'identifier à temps les risques éventuels en matière de droits de l'homme et de prendre des mesures en cas de besoin. En 2023, PostFinance disposait d'une notation RSE pour 69% de ses fournisseurs stratégiques, établie par le prestataire externe. La notation portant sur le droit du travail et les droits de l'homme a produit les résultats suivants: 38% des fournisseurs ont été évalués comme étant «avancé» et 31% «bon». Actuellement, PostFinance ne dispose pas de notation pour 31% de ses fournisseurs stratégiques. PostFinance invite ceux-ci à se soumettre à une notation RSE externe. Dans l'intervalle, elle exige de leur part des documents supplémentaires afin de pouvoir déterminer les risques en matière de respect des droits de l'homme.

Pour l'appréciation des risques que présentent ses placements en matière de durabilité, PostFinance se fonde sur la liste noire du fonds souverain norvégien.

Fournisseurs ayant une notation d'évaluation relative au respect du droit du travail et des droits de l'homme

	Évaluation	En %	
aucune notation 31% bien 31% avancé 38%	85–100	excellente	0
	64–84	avancée	38
	45–64	bonne	31
	25–44	incomplète	0
	0–24	insuffisante	0
		aucune notation	31
	Total	100	

Respect des droits de l'homme dans le portefeuille de placements pour compte propre

PostFinance se fonde sur la liste noire du fonds souverain norvégien («Government Pension Fund Global») pour apprécier les risques que présentent ses placements pour compte propre en matière de durabilité et de climat. Ce fonds est soumis à des critères éthiques, sociaux et écologiques stricts. Les critères spécifiques concernant les droits de l'homme se fondent sur des directives relatives aux exclusions fondées sur le comportement (conduct based exclusions). Sont ainsi exclues des placements pour compte propre de PostFinance, en matière de droits de l'homme, les entreprises qui, selon la définition du fonds souverain norvégien, commettent des violations graves ou systématiques des droits de l'homme (serious or systematic human rights violations), des violations graves de droits individuels en situation de guerre ou de conflits (serious violation of individual's rights in situations of war or conflict) ou d'autres violations particulièrement graves de normes éthiques fondamentales (other particularly serious violations of fundamental ethical norms).

De même, les directives du fonds souverain norvégien excluent les entreprises qui développent ou produisent des armes ou des composants essentiels d'armes dont l'utilisation viole les principes humanitaires fondamentaux (develop or produce weapons or key components of weapons that violate fundamental humanitarian principles through their normal use). Ces armes comprennent les armes biologiques, chimiques et nucléaires, les éclats indétectables, les armes incendiaires, les armes laser aveuglantes, les mines antipersonnel et les armes à sous-munitions. Sont également exclues les entreprises qui fournissent des armes à des États impliqués dans des conflits armés et qui les utilisent pour commettre des violations graves et systématiques des dispositions du droit international humanitaire relatives à la conduite de la guerre (the sale of weapons to states engaged in armed conflict that use the weapons in ways that constitute serious and systematic violations of the international rules on the conduct of hostilities).

Le fonds souverain norvégien prononce des exclusions sur la base des directives citées et en tenant compte des recommandations de son comité d'éthique (Council on Ethics), mais dans le cadre de ses propres compétences. Cette procédure ainsi que les directives sont accessibles au public, tout comme la liste des entreprises exclues.



→ Liste noire du fonds souverain norvégien

PostFinance définit l'univers d'investissement en tenant systématiquement compte des critères d'exclusion. Cela signifie que pour chaque nouvel investissement, PostFinance commence par examiner la liste d'exclusion du fonds souverain norvégien. Si une nouvelle potentielle contrepartie y figure, PostFinance renonce à l'investissement. Chaque mois, PostFinance vérifie si les investissements en cours ont été ajoutés à la liste d'exclusion. Si c'est le cas, les positions sont en principe liquidées.

Lutte contre la corruption et compliance

PostFinance effectue une veille des évolutions juridiques et réglementaires, et les collaboratrices et collaborateurs sont représentés dans des organes externes spécialisés et sectoriels. Par son adhésion à «Transparency International Suisse», PostFinance souligne son engagement à lutter contre la corruption. Un service d'alerte confidentiel permet au personnel et aux parties prenantes de signaler toute infraction de manière anonyme.

Cas de corruption

0

Cas de corruption en relation avec des membres du personnel.

Le modèle d'affaires de PostFinance est axé sur la Suisse et fortement lié aux prescriptions légales et réglementaires.

Afin d'entrer en relation d'affaires et de pouvoir les conduire, PostFinance doit respecter les obligations de diligence édictées par la loi et les règlements (compliance). Pour ce faire, PostFinance doit connaître le type et le but de la relation d'affaires. Cela comprend notamment des informations sur le client, son historique économique, ses valeurs patrimoniales et l'État où il est imposable.

Les obligations de diligence se fondent pour l'essentiel sur la Convention relative à l'obligation de diligence des banques (CDB), la loi fédérale concernant la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LBA), l'ordonnance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme dans le secteur financier (OBA-FINMA), la loi fédérale sur l'application de sanctions internationales (LEmb), les dispositions relatives à l'échange automatique de renseignements ainsi que les dispositions du Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).

Description du risque

Si PostFinance ou son personnel ne respecte pas les prescriptions légales et réglementaires ou les processus internes, il pourrait en résulter des risques financiers ou des atteintes à la réputation. Le personnel et l'entreprise pourraient être sanctionnés en cas d'infraction. C'est pourquoi les risques en matière de lutte contre la corruption et de compliance font partie intégrante de l'Integrity Management de PostFinance. PostFinance ne tolère aucune infraction à la loi.

Description des répercussions

PostFinance agit de manière conforme à la loi et est ainsi digne de confiance. Elle accompagne son personnel dans son quotidien professionnel et fixe des lignes directrices contraignantes. Ce faisant, elle réduit les risques pour le propriétaire, le personnel, la clientèle et les autres parties prenantes. Dans un sens plus large, PostFinance renforce également la confiance dans la place financière suisse par son action conforme à la loi et contribue au maintien de l'État de droit par une gestion d'entreprise responsable.

Concepts et mesures

Le code de conduite définit de manière générale les bases de l'action quotidienne des collaboratrices et des collaborateurs. Cela comprend notamment les obligations de diligence pour prévenir le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, les délits fiscaux, la corruption et tous les autres types de délits en lien avec la fourniture de prestations. Le code de conduite a été adopté par le Conseil d'administration et il s'applique de manière contraignante à l'ensemble du personnel. Toute infraction sera sanctionnée. Lors de leur entrée en fonction, les nouvelles recrues s'engagent, par leur signature, à respecter le code de conduite. Les collaboratrices et collaborateurs sont régulièrement formés aux prescriptions légales et réglementaires, ainsi qu'au code de conduite. Ces formations sont obligatoires. Un test permet de les valider. Les personnes prises en défaut sont signalées et des enquêtes approfondies sont menées pour s'assurer que les obligations ont été remplies ou des sanctions sont prises.

Formation de base à la compliance

2765

collaboratrices et
collaborateurs ont
réussi le test à l'issue
de la formation de
base à la compliance.

Formation de base à la compliance:
2765 collaboratrices et collaborateurs
ont réussi le test à l'issue de la forma-
tion de base à la compliance (obliga-
toire à l'entrée en fonction, puis tous
les deux ans).

Violation de l'obligation en matière
de compliance: 0 collaboratrices ou
collaborateurs n'ont pas accompli la
formation de base à la compliance dans
les temps ou n'ont pas réussi le test.

Le code de conduite constitue également un élément contractuel des relations de PostFinance avec ses fournisseurs (cf. chapitre «Respect des droits de l'homme»).

PostFinance applique le concept des trois lignes (cf. chapitre «Gestion des risques»), fondé sur la circulaire 2017/1 «Gouvernance d'entreprise – banques» de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA.

- Première ligne: l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs sont responsables du respect des prescriptions externes et internes, et ils en contrôlent le respect en première instance.
- Seconde ligne: la fonction Compliance assure l'indépendance réglementaire requise en matière de surveillance du respect des prescriptions par la première ligne.
- Troisième ligne: la Révision interne surveille la première ligne et la seconde ligne, et rend compte au Conseil d'administration, organe de contrôle suprême et indépendant.

De plus, l'Autorité de surveillance des marchés financiers et l'organe de révision externe surveillent le respect des prescriptions.

S'agissant des risques majeurs liés au non-respect du code de conduite ou des prescriptions internes, PostFinance définit des chiffres clés et les surveille régulièrement. Si nécessaire, des mesures en sont déduites. Le comité directeur, la Révision interne, d'autres instances compétentes et le Conseil d'administration sont régulièrement informés.

PostFinance lutte contre les infractions au code de conduite ou à d'autres prescriptions internes grâce à des processus efficaces et à une surveillance régulière des chiffres clés.

PostFinance observe en permanence l'évolution juridique et réglementaire. Afin de clarifier la nécessité d'agir, des informations sont mises à disposition des services compétents en temps réel. PostFinance et son personnel sont représentés dans diverses instances spécialisées et de branche (p. ex. auprès de l'Association suisse des banquiers (ASB)). Ces représentations permettent à PostFinance d'avoir rapidement connaissance des exigences légales et réglementaires et de les mettre en œuvre en temps voulu et efficacement au sein de l'entreprise.

PostFinance est membre de Transparency International Suisse. Par son adhésion, PostFinance approuve expressément la vision de l'organisation. Celle-ci a pour but de lutter contre la corruption en Suisse ainsi que dans les relations d'affaires d'acteurs suisses à l'étranger.

Dans ce contexte, PostFinance considère le nombre de cas de corruption constatés en lien avec le personnel comme étant un indicateur important. Si de tels cas devaient survenir, PostFinance les analyserait soigneusement et sanctionnerait de manière appropriée les collaboratrices ou collaborateurs concernés.

Les prescriptions internes comprennent des règles de comportement spécifiques quant à la gestion des conflits d'intérêts. Les relations entre PostFinance et ses collaboratrices et collaborateurs, entre les collaboratrices/collaborateurs et la clientèle ainsi qu'avec les partenaires commerciaux y sont régies. Chaque année, PostFinance procède à une analyse à l'échelle de l'entreprise des configurations potentiellement source de conflits d'intérêts. Si des conflits d'intérêts sont constatés, PostFinance prend les mesures adéquates. Les organes compétents sont régulièrement informés.

PostFinance a mis en place un service d'alerte confidentiel (whistleblowing) pour signaler les irrégularités et infractions aux prescriptions externes et internes. Il permet aux collaboratrices et collaborateurs, ainsi qu'aux parties prenantes de PostFinance, de signaler anonymement des soupçons d'infractions, quel que soit le domaine. L'ensemble des déclarations reçues sont structurées et suivies au plus près; elles font l'objet d'investigations complètes et sont transmises aux services compétents.

PostFinance a mis en place un service d'alerte confidentiel pour signaler les irrégularités et infractions.

PostFinance est membre
de Transparency
International Suisse.

Glossaire

Terme	Explication
Autorégulation de l'Association suisse des banquiers (dans le domaine de la finance durable)	Les risques de transition sont ceux qui peuvent résulter de la transition vers une économie plus durable et englobent notamment les modifications réglementaires, les évolutions technologiques et les changements des préférences du marché.
Certification SAQ	La certification SAQ atteste du respect de certaines normes de sécurité. Pour cela, il faut au préalable remplir un questionnaire d'auto-évaluation.
Compliance	La compliance désigne le respect des lois, prescriptions, directives et normes internes. Avec son unité Compliance, PostFinance s'assure que ses activités sont conformes aux exigences légales et éthiques pertinentes.
Étude KUZU	L'étude KUZU est une enquête conduite par PostFinance pour évaluer la satisfaction de sa clientèle et afin d'en obtenir des feed-back pour améliorer ses produits et prestations.
Indicateurs High Value	Les indicateurs High Value représentent des dimensions mesurables reflétant des aspects importants de la performance de PostFinance. Ils sont utilisés pour évaluer la santé financière et le résultat de PostFinance.
Inspiration de sens	Conception interne: nous sommes une source d'inspiration pour notre environnement et nous nous laissons inspirer par les autres. Notre réflexion et nos actions ont un sens à nos yeux. Nous créons des réseaux ouverts, même au-delà de notre organisation.
Integrity Management	Integrity Management désigne des règles et devises spécifiques à l'entreprise qui transmettent au personnel une orientation pour une conduite correcte (Code of Conduct).
Neutralité carbone	PostFinance s'efforce de réduire ses émissions de CO ₂ et de compenser les émissions résiduelles par des mesures dédiées, ce afin de contribuer à la préservation de l'environnement.
On Balance Sheet (Inscrit au bilan)	On Balance Sheet désigne la représentation de l'ensemble des actifs, passifs et positions des capitaux propres de PostFinance dans son bilan.
Outils RSE	Les outils RSE sont des applications logicielles ou des plateformes utilisées par les banques pour gérer leur responsabilité sociale d'entreprise (Corporate Social Responsibility). Ils accompagnent la mise en œuvre et la surveillance de pratiques commerciales responsables du point de vue environnemental et social.
Participations CVC	Les participations CVC désignent des participations de PostFinance dans des entreprises. Ces participations permettent à PostFinance d'investir dans des sociétés innovantes et potentiellement de nouer des partenariats stratégiques.
Risques de transition	Les risques de transition sont ceux qui peuvent résulter de la transition vers une économie plus durable et englobent notamment les modifications réglementaires, les évolutions technologiques et les changements des préférences du marché.
Risques physiques	Les risques physiques désignent les dangers et les dommages résultant directement de changements climatiques ou de catastrophes naturelles et qui peuvent affecter les processus opérationnels et les actifs de PostFinance.
Valeur ESG	La valeur ESG évalue la performance en matière de développement durable au moyen d'aspects tels que l'environnement, le social et la gestion d'entreprise (gouvernance) responsable. Cette valeur permet aux investisseurs d'obtenir un aperçu de la capacité de résistance à long terme de l'entreprise.

Annexe

Obligations de diligence relatives au travail des enfants et en matière de minerais provenant de zones de conflit

Travail des enfants

PostFinance est soumise à l'obligation de contrôle concernant les soupçons de travail des enfants, car aucune des exceptions prévues aux art. 6 et 7 ne s'applique. En conséquence, PostFinance a analysé sa chaîne d'approvisionnement selon l'art. 5, al. 1 ODiTr à la recherche de soupçon de travail des enfants. L'examen selon l'art. 5, al. 1 ODiTr n'a révélé aucun soupçon fondé de travail des enfants. PostFinance est ainsi libérée des obligations de diligence et de rapport selon l'art. 964j CO (art. 5, al. 2 ODiTr).

Minerais provenant de zones de conflit

PostFinance ne met en libre circulation ni ne transforme en Suisse aucuns minerais ou métaux provenant de zones de conflit (art. 2 ODiTr). PostFinance n'utilise ni n'extrait de minerais ou de métaux provenant de zones de conflit. Les devoirs de diligence et de rapport relatives aux minerais et métaux ne s'appliquent donc pas à PostFinance.

