

## Migros in sintesi

# Migros e il dialogo

In qualità di maggiore commerciante al dettaglio e datore di lavoro privato della Svizzera, Migros è in contatto con numerosi gruppi d'interesse. Questo scambio costante permette di cogliere in anticipo i problemi della società e di reagire tempestivamente.

Il dialogo con gli stakeholder per Migros riveste un ruolo importante nella definizione e nell'adozione degli obiettivi aziendali. È **espressione di una responsabilità aziendale vissuta**, di una cultura aziendale aperta e di un approccio preventivo rispetto ai temi sociali. Il sito Web Generazione M fornisce informazioni sui partenariati e sulle partecipazioni principali.



## I clienti

I clienti rappresentano **il più ampio gruppo di interesse** di Migros. Nell'esercizio in esame, relativamente alla vendita al dettaglio affidata alle cooperative l'azienda è entrata in contatto con circa 441 milioni di clienti che si sono presentati alle sue casse.

L'azienda coltiva il dialogo con i propri clienti tramite diversi canali, quali ad esempio **M-Infoline**, attraverso il quale la clientela può esprimere la propria opinione sui prodotti o le proprie richieste, ma anche utilizzando i canali social come Facebook, Twitter e Snapchat. Nel 2017 i clienti hanno utilizzato M-Infoline 173'921 volte. Sulla piattaforma-community Migipedia, Migros sviluppa nuovi prodotti insieme ai propri clienti. L'ufficio di consulenza alimentare risponde alle domande sull'alimentazione relative ai prodotti Migros.



## **Collaboratori**

Il Gruppo Migros nel 2017 complessivamente ha offerto lavoro a **105'456 collaboratori** in Svizzera e all'estero. Inoltre ha formato 3'860 apprendisti in più di 50 profili professionali nei settori del commercio al dettaglio, industria, logistica e servizi.

I collaboratori di Migros godono di condizioni di lavoro avanzate e responsabili, di una gestione sistematica della salute in azienda e, con il CCNL, di uno dei **contratti collettivi migliori e più estesi** della Svizzera.



## I soci delle nostre cooperative

Alla fine del 2017, Migros contava circa 2.2 milioni di soci nelle dieci cooperative regionali. Questi sono tutti, in egual parte, **comproprietari** della propria cooperativa regionale.

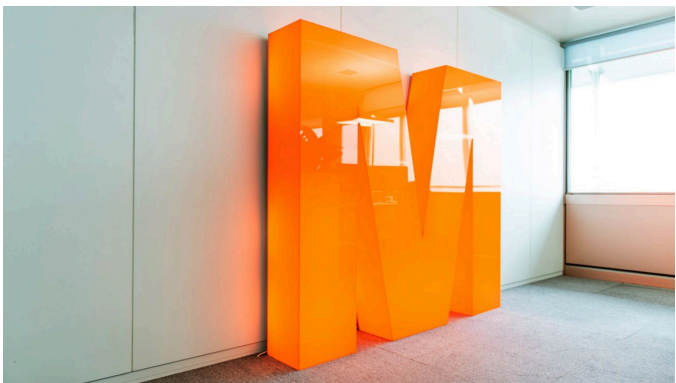
I soci vengono informati regolarmente sulle ultime novità della propria regione attraverso i **media aziendali** (Migros-Magazin, Migros Magazine, Azione) e i Consigli di amministrazione delle cooperative. Grazie al suo organo ufficiale di comunicazione, ma anche attraverso le sue **riviste** (Migusto, Vivai) e i relativi siti Web, Migros raggiunge un vasto pubblico di lettori.



## Partner commerciali

In qualità di membro fondatore della piattaforma svizzera per il cacao sostenibile, nel 2017 Migros si è impegnata per garantire una maggiore **sostenibilità nella catena di produzione e di creazione del valore**, in modo da migliorare le condizioni di vita dei produttori di cacao e delle loro famiglie.

Oltre agli elevati standard di qualità e sicurezza, per Migros è importante che i suoi prodotti siano realizzati garantendo **condizioni di lavoro sicure** e socialmente sostenibili e che provengano da **fonti ecocompatibili**. Migros lavora a stretto contatto con i fornitori e i produttori svizzeri ed esteri affinché questi standard vengano rispettati.



## Politica economica

Migros partecipa attivamente al dialogo politico su **temi quali economia, agricoltura, consumo, ambiente e alimentazione**. La Direzione della politica economica della FCM rappresenta gli interessi del Gruppo Migros e quelli dei consumatori di fronte alle autorità, ai partiti e alle organizzazioni. Inoltre, nella cornice della Comunità d'interessi Commercio al dettaglio Svizzera, Migros si impegna per risolvere i problemi dei consumatori e per garantire ai commercianti al dettaglio svizzeri condizioni favorevoli.

Nel 2017 Migros ha continuato ad attuare **misure contro il turismo degli acquisti**. Inoltre ha promosso iniziative per contrastare l'erosione del potere d'acquisto dei consumatori per beni di consumo da parte dei grandi gruppi internazionali e si è impegnata per lo sviluppo di un'offerta che vada incontro alle esigenze dei consumatori per i medicinali da banco.



## Organizzazioni non governative

Migros intrattiene rapporti regolari con numerose organizzazioni non governative (ONG). L'obiettivo è portare avanti un **dialogo aperto**, riconoscere tempestivamente i temi sui quali sono impegnate le organizzazioni e recepire nuove idee. Inoltre Migros collabora con le ONG su progetti e tematiche specifiche.

Insieme al WWF si è posta come obiettivo quello di fare in modo che entro la fine del 2017 tutte le banane presenti sugli scaffali Migros provenissero da coltivazioni sostenibili dal punto di vista sociale e ambientale. WWF Germania è stata informata sullo stato di avanzamento del progetto nell'estate del 2018.



## Professionisti dei media

Migros, principale commerciante al dettaglio in Svizzera, è un **interlocutore molto richiesto dai media**. In occasione della conferenza stampa sul bilancio del 28 marzo 2017 è stato reso noto il risultato annuale mentre M-Industrie ha comunicato il proprio risultato aziendale nel corso dell'annuale colazione con i media.

Il **servizio media della Federazione delle cooperative Migros (FCM)** nell'esercizio in esame ha ricevuto più di 6'600 domande da parte dei professionisti del settore su vari temi, tra cui le sostanze residue contenute nei prodotti alimentari, gli effetti della digitalizzazione sul commercio al dettaglio, i prodotti per i consumatori con esigenze specifiche o il benessere degli animali. Inoltre, Migros è stata intervistata per conoscere la sua posizione in merito a temi quali il prezzo del latte o la riforma delle pensioni.



## Scienza

Migros lavora costantemente al miglioramento dei propri prodotti e dei processi di produzione, promuovendo allo stesso tempo la ricerca scientifica. A tal fine gli esperti dei singoli settori intrattengono scambi frequenti con **università, scuole universitarie professionali** e altri **istituti di ricerca**.

Nel 2017 sono stati portati avanti diversi progetti in collaborazione con partner quali **l'Istituto di ricerca sull'agricoltura biologica (FiBL) o Agroscope**. Migros ha supportato, tra gli altri, un progetto che mira a combattere il meligete della colza attraverso l'impiego di essenze anziché pesticidi. L'obiettivo di tale collaborazione è migliorare le materie prime e gli alimenti e sviluppare ulteriormente i processi di lavorazione.