

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 lungimirante rispetto ai temi sociali. Il [sito Web Generazione M](#) fornisce informazioni sui partenariati e sulle partecipazioni principali di Migros.

I clienti

I clienti rappresentano **il più ampio gruppo di interesse** di Migros. Nell'esercizio in esame, nell'ambito della vendita al dettaglio affidata alle cooperative l'azienda ha totalizzato circa 443 milioni di contatti con i clienti alle 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 comunicare le proprie richieste, come anche i canali social Facebook, Twitter e Instagram. Nel 2018 i clienti hanno utilizzato M-Infoline oltre 199'000 volte. Sulla community della piattaforma [Migipedia](#) nel 2018 i clienti hanno potuto esprimere la propria opinione su 82 diverse tematiche riguardanti l'assortimento e le filiali.

Collaboratori

Il Gruppo Migros nel 2018 complessivamente ha offerto lavoro a **106'622 collaboratori** in Svizzera e all'estero. Inoltre ha formato 3'833 apprendisti in oltre 50 profili professionali nei settori 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 della Svizzera.

I soci delle nostre cooperative

Alla fine del 2018, 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 riguardanti la propria regione attraverso i **media aziendali** (Migros-Magazin, Migros Magazine, Azione), i Consigli di amministrazione delle cooperative e il **sito Web**, che consente a Migros di raggiungere un vasto pubblico di lettori.

Partner commerciali

Oltre a garantire 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**. Per questo Migros lavora a stretto contatto con i fornitori e i produttori svizzeri ed esteri affinché questi standard vengano rispettati.

Nel 2018, nell'ambito di un progetto di studenti guidato dalla "School of Management and Law" della ZHAW, la scuola universitaria di scienze applicate di Zurigo, sono stati esaminati gli **effetti dell'introduzione di standard sociali** lungo le catene di creazione del valore in Cina. Nell'ambito dello studio sono stati intervistati numerosi produttori, lavoratori e lavoratrici e stakeholder indipendenti.

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 sostenere le esigenze dei consumatori e per garantire ai commercianti al dettaglio svizzeri condizioni favorevoli.

Nel 2018 Migros, insieme ad altre aziende e organizzazioni, si è impegnata con successo **contro l'iniziativa popolare per alimenti equi**, che avrebbe provocato un aumento dei prezzi per i consumatori. Inoltre, si è battuta contro l'abolizione dell'IVA sugli acquisti effettuati all'estero e 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.

Nel 2018 i media e alcune ONG hanno portato all'attenzione del grande pubblico il tema degli **imballaggi e dei prodotti in plastica**. Migros si è confrontata su questo argomento con Greenpeace, OceanCare, STOPPP Plastic Pollution CH, i Giovani Verdi e i rappresentanti dei media per discutere di possibili misure adeguate per ridurre l'impiego della plastica e aumentare la trasparenza dei dati riportati sugli imballaggi.

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 27 marzo 2018 è stato reso noto il risultato annuale, mentre M-Industria 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 circa 7'000 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 clienti con esigenze specifiche o il benessere degli animali. Inoltre, Migros è stata intervistata per conoscere la sua posizione in merito alle attuali questioni politiche.

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 2018 sono stati portati avanti diversi progetti in collaborazione con partner quali **l'Istituto di ricerca sull'agricoltura biologica (FiBL) o Agroscope**. L'obiettivo di tale collaborazione è migliorare le materie prime e gli alimenti e sviluppare ulteriormente i processi di lavorazione.