

Migros e il dialogo

In qualità di maggiore commerciante al dettaglio e datore di lavoro privato della Svizzera, la 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 la 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 aziendale fornisce informazioni sui partenariati e sulle partecipazioni principali della Migros.

I clienti

I clienti rappresentano il più ampio gruppo di interesse della Migros. Nell'esercizio in esame, nell'ambito della vendita al dettaglio affidata alle cooperative, l'azienda ha totalizzato **circa 385 milioni di contatti con i clienti** alle casse.

L'azienda coltiva il dialogo con le proprie clienti e 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, ma anche tramite i canali social Facebook, Twitter e Instagram. Nel 2020 i clienti hanno utilizzato M-Infoline oltre 216'000 volte e le interazioni con gli utenti dei social media sono state più di 34'000. Sulla piattaforma della community Migipedia nell'esercizio in oggetto i clienti hanno potuto esprimere la propria opinione su cinque diverse questioni riguardanti l'assortimento e le filiali.

Collaboratori

Nel 2020 il Gruppo Migros ha offerto lavoro complessivamente a 99'155 collaboratori in Svizzera e all'estero. Inoltre ha formato **3'700 apprendisti in oltre 50 profili professionali** nei settori commercio al dettaglio, industria, logistica e servizi.

I collaboratori della 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.

Le socie e i soci delle nostre cooperative

Nel 2020 la Migros contava circa 2.2 milioni tra socie e soci nelle 10 cooperative regionali, tutti, in egual parte, **comproprietari** della propria cooperativa regionale.

I soci vengono informati regolarmente sulle ultime novità riguardanti la propria regione attraverso i **media della Migros** (Migros-Magazin, Migros Magazine, Azione), i consigli delle cooperative e il sito Web, che consente alla Migros di raggiungere un vasto pubblico.

Partner commerciali

Per la Migros è importante garantire elevati standard per quanto riguarda la qualità e il benessere degli animali. Inoltre, cerca di mantenere **partnership commerciali durature** e promuove rapporti basati sul rispetto, la sicurezza sociale per i fornitori e prodotti nazionali provenienti da allevamenti rispettosi della specie.

Nel 2020 la Migros ha intensificato la sua collaborazione nell'ambito di diversi progetti con **IP-Suisse, l'Associazione svizzera dei contadini e delle contadine che praticano la produzione integrata**. Nel quadro di questa collaborazione entro il 2022 il marchio IP-Suisse sostituirà integralmente quello di TerraSuisse. Altri progetti comuni riguardano poi i premi per i marchi e i cereali panificabili privi di pesticidi.

Politica economica

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

Nel 2020 la Migros ha lavorato a una **controproposta all'iniziativa sulla responsabilità delle imprese** e a un controprogetto all'iniziativa sull'acqua potabile e a quella sui pesticidi. Dal punto di vista della Migros entrambe le iniziative si basano su preoccupazioni fondate della popolazione, ma è possibile trovare una risposta migliore a livello legislativo.

La Migros **non fornisce alcun finanziamento diretto ai partiti** e non paga lo stipendio ad alcun politico, ma, nell'ambito delle sue possibilità, sostiene eventi e pubblicazioni di alcuni partiti.

Organizzazioni non governative

La 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 la Migros collabora con le ONG su progetti e tematiche specifiche.

Nel 2020 l'azienda si è confrontata con l'ONG Transparentem, impegnata nella tutela dei diritti dell'uomo nelle filiere di fornitura. L'obiettivo del confronto era il miglioramento delle **condizioni di lavoro nelle fabbriche tessili** di Tamil Nadu, in India, dalle quali anche la Migros acquista prodotti tessili.

Professionisti dei media

La Migros, principale commerciante al dettaglio in Svizzera, è un **interlocutore molto richiesto dai media**. Il 26 marzo 2020, a causa della pandemia, l'azienda ha reso noto il proprio bilancio 2019 tramite un comunicato stampa.

Nell'esercizio in esame il **servizio media** della Federazione delle cooperative Migros (FCM) ha ricevuto circa 9'400 domande da parte dei giornalisti, la maggior parte delle quali relative al coronavirus.

Scienza

La Migros intrattiene scambi frequenti con università, scuole universitarie professionali e altri istituti di ricerca. Nel 2020 ha collaborato con l'**Istituto di ricerca dell'agricoltura biologica (FiBL)** nell'ambito di vari progetti scientifici riguardanti, ad esempio, nuove strategie di disinfestazione dalle cimici nelle coltivazioni biologiche o lo sfruttamento delle mucche da latte, con l'obiettivo di ridurre le emissioni di CO₂ per ogni litro di latte prodotto.