



Rapport de durabilité

2018

swisscom

# Compte rendu d'activité



Le rapport de gestion, le rapport de développement durable et 2018 en bref font partie du compte rendu d'activité 2018 de Swisscom. Tous trois sont disponibles en ligne: [swisscom.ch/rapport2018](https://swisscom.ch/rapport2018)

## Concept «Susciter l'enthousiasme de tous»

Le monde interconnecté nous offre d'innombrables possibilités qu'il nous appartient de façonner. Meilleure qualité sur le marché, innovations porteuses d'avenir, profond attachement à la Suisse – nous sommes heureux de susciter l'enthousiasme du plus grand nombre et de leur ouvrir les portes d'un avenir interconnecté.

Les images du compte rendu d'activité 2018 révèlent comment nous suscitons l'enthousiasme de nos clients, en haute montagne, dans leur salon, au sein de leur entreprise ou dans nos Swisscom Shops.

Un grand merci à tous ceux qui ont pris le temps de participer aux séances photos: à Pius et Jeanette Jöhl et leurs enfants, de l'alpage Oberchäseren, à la colocation avec les amis Seraina Cadonau, Anna Spiess, Linard Baer et Johannes Schutz, à Zurich, à la société Ypsomed à Berthoud, à Stefan Mauron, à notre cliente Jeannette Furter et à toute l'équipe de la boutique House of Swisscom, à Bâle.

## **Responsabilité d'entreprise**

Répondre de manière responsable aux attentes de nos parties prenantes.

Introduction	Lettre aux parties prenantes .....4 Environnement durable .....6 Thèmes centraux .....12
Stratégie Corporate Responsibility	Priorités et objectifs jusqu'en 2020 .....14 Priorités et objectifs jusqu'en 2025 .....15 La contribution de Swisscom aux SDG .....17 Objectifs CR .....18 Gouvernance et mise en œuvre de la Corporate Responsibility .23 Ethique dans le monde numérique .....24 Approches de gestion .....26
Responsabilité vis-à- vis du public	Engagement de Swisscom .....29 Acteur du débat public .....29 Accessibilité .....30
Efficacité énergétique et protection climatique	Approche de gestion .....32 Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie chez Swisscom .....33 Objectif de protection climatique 2:1 en détails .....36 Portefeuille: offres pour des économies de CO <sub>2</sub> .....37 Bilan CO <sub>2</sub> .....39 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise .....40 Indicateurs environnementaux en Suisse .....45
Travailler et vivre	Approche de gestion .....46 Portefeuille: offres dans le domaine de la santé .....47 Technologies de communication à faible rayonnement .....48
Compétences médias et sécurité	Approche de gestion .....50 Protection des données .....51 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias .....51 Initiative «Internet à l'école» .....53
Employeur responsable	Approche de gestion .....55 Conditions d'engagement .....55 Formation et perfectionnement .....58 Diversité (Diversity) et égalité des chances .....59 Sécurité au travail et protection de la santé .....61
Chaîne d'approvisionnement équitable	Approche de gestion .....66 Gestion des risques fournisseurs .....66 Economie circulaire .....71
Suisse interconnectée	Approche de gestion .....73 Service universel .....74 Neutralité des réseaux .....74 Internet des objets .....74
Innovation et développement	Approche de gestion .....76 Orientation thématique de l'innovation .....78
A propos de ce rapport	Périmètre du rapport .....81 Etablissement du rapport: processus et mise en place .....81 Certification SGS .....83 Index GRI .....84

# Introduction

Le présent rapport sur le développement durable a été élaboré conformément à l'option «complète» des Global Reporting Initiative (GRI) Standards. Partie intégrante du reporting de Swisscom, il considère la durabilité comme une responsabilité entrepreneuriale et livre des informations sur des thèmes cruciaux pour le groupe et pour ses parties prenantes. Le rapport suit également le «SDG Compass», ligne directrice pour la prise en compte des objectifs de développement durable des Nations Unies (Sustainable Development Goals, SDG). Swisscom publie en outre un Rapport climatique complet selon la norme ISO 14064. Ces deux rapports sont soumis à une vérification indépendante de la Société Générale de Surveillance (SGS), dont l'opinion sur la vérification figure à la fin du rapport. Swisscom a également choisi volontairement l'option «opting-in» et enregistré son rapport sur le développement durable auprès de SIX Exchange Regulation SA. Sa filiale Fastweb publie son propre rapport sur le développement durable conformément aux GRI Standards, option «core».

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/climatereport2018](http://www.swisscom.ch/climatereport2018)

## Lettre aux parties prenantes

Chère lectrice, cher lecteur,

On parle souvent de «l'exception» suisse quand il est question de l'excellente performance économique et de la stabilité politique de notre pays. Mais la Suisse joue également un rôle remarquable dans d'autres domaines, comme le fait ressortir la dernière enquête sur le Digital Access Index: elle arrive en huitième position dans le classement des 157 pays qui utilisent la numérisation pour accroître la durabilité. Dans quelle mesure, Swisscom – opérateur de télécommunication leader comptant parmi les premières entreprises suisses des technologies de l'information – a-t-elle contribué à ce bon résultat? Qu'en pensez-vous? Pouvons-nous nous adjuger une petite part de ce succès? Si ce n'est pas encore aujourd'hui, alors demain sans doute! Au cours de la période sous revue, nous avons examiné attentivement la relation entre numérisation et durabilité afin d'améliorer encore notre performance en la matière. Des collègues au sein de l'entreprise et des partenaires externes nous ont aidés à identifier les leviers essentiels à cet effet dans le système de durabilité de Swisscom et à les actionner plus efficacement.

Dans cette introspection que nous avons réalisée avec l'assistance de partenaires externes, nous avons constaté avec satisfaction que nous poursuivons les bons objectifs. Vous aussi, chère lectrice et cher lecteur, vous souhaitez que Swisscom s'engage en faveur de la protection du climat et de l'efficacité énergétique, de la compétence en matière de médias, de la sécurité, de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, d'une chaîne d'approvisionnement équitable et d'une Suisse interconnectée.

Vos attentes nous incitent à faire encore mieux. Aussi vous indiquons-nous avec plaisir dans quels domaines nous pouvons encore nous améliorer et où nous entendons encore réaliser notre potentiel:

- Dans le domaine de la protection climatique, en améliorant en permanence nos bâtiments et nos véhicules, nos offres de travail flexible, les services assurés à partir de centres de données à faible consommation d'énergie, la surveillance et l'optimisation à distance de véhicules et de bâtiments via des connexions entre machines.
- Comme employeur responsable, en formant environ 1 000 apprentis, en contribuant à l'employabilité de nos collaborateurs, en intégrant des personnes handicapées ou en incitant nos collaborateurs à participer au programme de bénévolat d'entreprise Give&Grow.
- Dans la chaîne d'approvisionnement équitable, en procédant à des audits et en obtenant de nos fournisseurs qu'ils s'engagent à améliorer les conditions de travail.

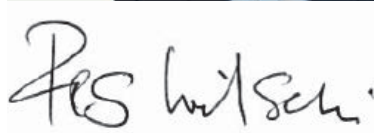
Mais notre regard est également tourné vers l'avenir: nous avons l'intention de faire avancer Swisscom sur la voie du développement durable en définissant les axes d'orientation dans les années à venir. Tout ce que nous entreprenons ou n'entreprenons pas doit être favorable à l'humain, à l'environnement et à l'économie. Notre nouvelle stratégie en matière de Corporate Responsibility place justement l'humain, l'environnement et l'économie au centre de notre action. Nous comptons poursuivre bon nombre de nos engagements existants, en compléter certains de manière sélective et renoncer à d'autres moins pertinents, toutes ces actions visant à soutenir l'humain, l'environnement et l'économie en Suisse.

La seule présence du label «Swiss» dans notre raison sociale nous pousse, nous oblige même, à envisager nos actes et nos gestes dans l'optique du développement durable et à contribuer ainsi à la qualité de vie et au bien-être de notre pays. Au fait, selon l'indice de développement humain des Nations Unies, la Suisse se classe au troisième rang mondial en termes de la qualité de vie. Il n'y a pas de doute, la Suisse est une exception réjouissante à bien des égards!

Bien cordialement,



Stefan Nünlist  
Responsable Group Communication & Responsibility



Res Witschi  
Responsable Corporate Responsibility

## Environnement durable

Swisscom attache une grande importance au développement durable. Il s'agit de ménager les ressources, d'anticiper les évolutions et d'assurer une communication crédible fondée sur le dialogue. Fournisseur d'infrastructure à l'échelle nationale et leader du marché, de la technologie et de l'innovation, l'entreprise occupe une position particulière en raison de son engagement en faveur de la Suisse. De par sa position et les attentes des nombreuses parties prenantes – clients, collaborateurs et Confédération en tant que législateur et actionnaire principal – Swisscom est confrontée à des exigences élevées en matière de développement durable. Economie durable et responsabilité à long terme sont des valeurs essentielles en faveur desquelles Swisscom s'engage clairement. Elles s'expriment dans la vision, les valeurs, les promesses, la stratégie et le code de conduite de l'entreprise et sont approfondies dans la stratégie en matière de Corporate Responsibility (stratégie CR).

### Conditions cadres et mise en œuvre de l'Agenda 2030

Les conditions-cadres du développement durable découlent d'une part des attentes des groupes cibles et, d'autre part, de la politique et de la législation suisse. Selon le baromètre qui recense les préoccupations des Suisses, ce sont surtout l'emploi, le chômage des jeunes, l'éducation, la famille, le changement climatique et la croissance économique qui suscitent des inquiétudes dans la population helvétique.

En 2015, l'ONU a adopté l'Agenda 2030 et ses objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals, SDG). Il s'agit du premier cadre global, applicable au développement durable, auquel se réfèrent le secteur public et le secteur privé. En 2016, Swisscom a analysé le potentiel de l'agenda et poursuivi son développement. Dans un premier temps, les contributions de Swisscom aux SDG ont été évaluées et 169 objectifs SDG ont été examinés à la lumière de leur pertinence pour l'entreprise. Dans un deuxième temps, Swisscom a participé à deux projets d'avant-garde visant la mise en œuvre des SDG. Elle a ainsi participé au projet «Gap Frame Tools» de la Business School Lausanne et pris part à la consultation lancée par le Conseil fédéral. Procédure participative à l'intention des parties prenantes, la consultation visait à déterminer l'état d'avancement de la mise en œuvre des SDG en Suisse. En 2017, Swisscom a intégré pour la première fois les SDG dans son rapport sur le développement durable, ce qui a fait d'elle une pionnière dans l'application de l'Agenda 2030 en Suisse.

En 2018, elle a participé à l'étude «Enabling the Global Goals» de la GeSI, organisation faitière des entreprises du secteur de l'information et de la communication. Urs Schaeppi, CEO de Swisscom, a fait l'éloge des SDG et de l'étude: «Swisscom contribuera à la réalisation

des objectifs de développement durable de l'ONU et s'appuiera sur l'étude GeSI pour élaborer les mesures à prendre. L'étude montre clairement que les solutions numériques font avancer le développement durable.»

### Enjeux de la numérisation pour Swisscom

La numérisation de la société entraîne une mutation profonde qui, d'une part, influence les décisions et la stratégie de Swisscom et, d'autre part, est influencée par Swisscom elle-même. Elle s'accompagne de risques et d'opportunités, qui ont été identifiés par divers groupements d'intérêts dans le cadre de discussions et d'enquêtes.

Swisscom exploite les opportunités, mais n'ignore pas les risques pour autant, si bien qu'elle a mis en place une unité spécialisée pour étudier les questions éthiques. Voici quelques exemples d'opportunités et de risques:

- La numérisation crée des postes de travail, par exemple, mais en détruit d'autres.
- L'intelligence artificielle peut offrir une valeur ajoutée, mais aussi représenter une menace.
- Les technologies de l'information et de la communication ont un rôle important à jouer pour promouvoir des modes de vie durables dans les régions urbaines (SDG 11 «Sustainable Cities and Communities»). Néanmoins, elles entraînent une hausse de la consommation de ressources et d'énergie.

### Peut-on mesurer la durabilité et l'intelligence d'une ville?

Pour répondre à cette question, l'Union internationale des télécommunications (UIT) a créé la Commission d'études U4SSC (United for Smart and Sustainable Cities) en coopération avec d'autres organisations des Nations Unies. Il s'agit d'une part d'offrir aux villes un outil pour mesurer la durabilité et l'intelligence précitées et d'autre part, de promouvoir l'idée de villes durables et intelligentes. La ville de Pully (VD) est la troisième ville au monde, après Dubaï et Singapour, à avoir décidé de suivre cette voie, avec le concours de Swisscom. Les services administratifs de la municipalité ont collecté une centaine d'indicateurs relevant de l'économie, de l'environnement et de la société, afin d'établir la situation actuelle de la ville. Les indicateurs couvrent les domaines de l'économie, de l'environnement et de la société et mesurent, par exemple, l'offre de transports publics, le taux de chômage, la qualité de l'air ou le nombre de compteurs intelligents à distance pour l'eau et l'électricité. A l'issue de la première phase de relevé des indicateurs et la certification par la U4SSC, il est clairement apparu que, pour rendre ce travail véritablement utilisable et communicable, il fallait définir des valeurs seuils et des valeurs cibles. En d'autres termes, existe-t-il des lois, des ordonnances ou des prescriptions susceptibles de fournir des valeurs cibles pour chacun des indicateurs relevés? Après l'identification



de ces valeurs cibles, l'équipe de projet s'attellera à l'élaboration d'un rapport qui sera publié en 2019. L'objectif de ce projet est de mettre à disposition un instrument qui soit au service de la politique, pour

contribuer à la gestion intelligente et durable de la ville et, en définitive, permettre de mieux définir les priorités lors de la mise en œuvre de nouveaux projets.

## Objectifs de développement durable des Nations Unies (UN Sustainable Development Goals)



## Chaîne de valeur, chaîne d'approvisionnement et aspects clés de la responsabilité d'entreprise

Swisscom réalise l'essentiel de sa création de valeur en Suisse. Au cours de l'exercice sous revue, les activités à l'étranger ont contribué à hauteur de 8% (exercice précédent: 9%) à la création de valeur opérationnelle du groupe. Le rapport annuel décrit de façon détaillée les activités de Swisscom.

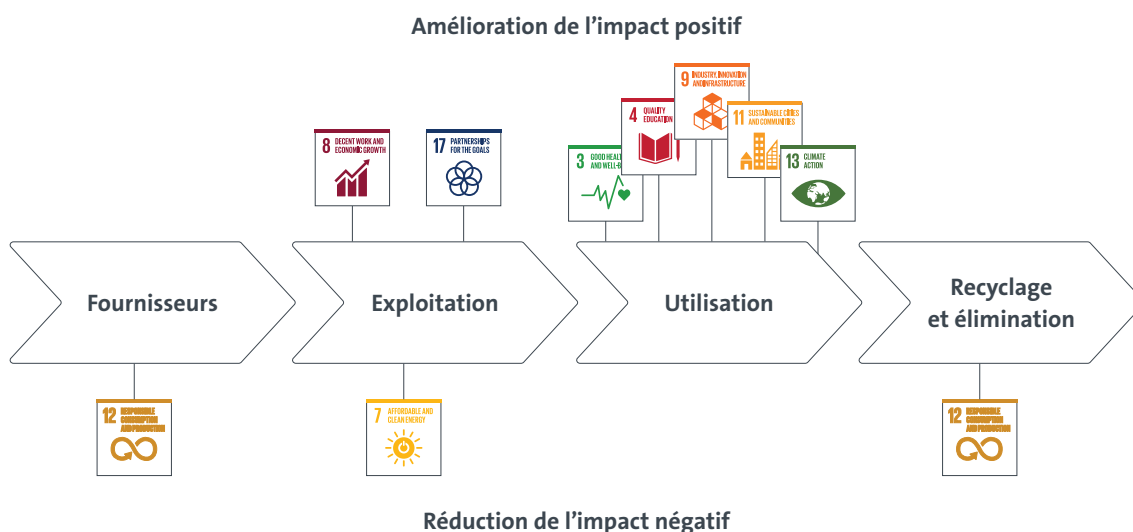
Les chaînes d'approvisionnement du groupe se trouvent principalement en Europe, aux Etats-Unis et en Asie en ce qui concerne les fournisseurs directs (Tier 1 et 2). Elles font partie du secteur de l'électronique, en particulier de l'électronique grand public, du matériel informatique pour le traitement des données et des équipements de réseau. Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent d'horizons géographiques les plus divers. Les questions relatives à la provenance des matières premières utilisées et des risques qui en découlent, tant sur le plan écologique que social, sont de plus en plus fréquentes. Du fait de sa participation active à la Global e-Sustainability Initiative (GeSi), Swisscom est indirectement affiliée à la Responsible Mining Initiative (RMI) de la Responsible Business Alliance (RBA). Cette dernière initiative s'est fixé pour mission de surveiller de plus près l'origine des minéraux issues de zones de conflits. Les produits en question sont fabriqués à l'étranger et importés en Suisse pour leur consommation finale. Ils sont associés aux services et

aux marques du groupe Swisscom. Les chaînes de création de valeur et d'approvisionnement ont des répercussions positives et négatives sur l'environnement, l'économie et la société:

- La fourniture de biens de consommation et d'investissement et leur transport jusqu'en Suisse ont un impact écologique en termes de consommation d'énergie, d'utilisation des ressources et d'émissions de CO<sub>2</sub>.
- Le déploiement d'infrastructures et de services de télécommunication contribue au développement économique et à la compétitivité de la Suisse.
- L'utilisation des services de Swisscom est enrichissante pour les clients, mais s'accompagne également de défis techniques et sociaux.
- La création et le maintien d'emplois en Suisse et dans les chaînes d'approvisionnement revêtent une dimension à la fois sociale et économique.

Swisscom classe par ordre d'importance les répercussions identifiées sur l'environnement, l'économie et la société. Elle associe les parties prenantes à sa démarche, ce qui lui permet de définir ses thèmes stratégiques de manière ciblée.

Le calcul de création de valeur et la répartition de cette valeur sont présentés dans le Rapport annuel du Rapport de gestion, au chapitre Marche des affaires, page 39 et suivantes.



## Implication des parties prenantes

Swisscom cultive le dialogue avec ses principales parties prenantes. Elle le fait par différentes voies: médias électroniques, entretiens téléphoniques, enquêtes de satisfaction, séances d'information ou de travail, conférences, visites chez le client ou dans les Swisscom Shops. La sélection des parties prenantes s'opère sur la base de critères thématiques, compte tenu de la stratégie en matière de développement durable. Les parties prenantes interrogées doivent être actives sur le marché clé qu'est la Suisse et leurs

intérêts ne doivent pas encore être répertoriés de manière systématique. Comme les années précédentes, Swisscom a saisi les attentes et les demandes des parties prenantes en 2018, leur a attribué une importance prioritaire et les a notamment incorporées dans sa stratégie en matière de Corporate Responsibility (stratégie CR). En l'occurrence, elle s'est intéressée aux parties prenantes clés. Cette enquête a lieu tous les deux ans et aura donc lieu à nouveau en 2020. Les attentes des parties prenantes ont évolué et ont abouti à une adaptation de la stratégie CR au

cours de l'année sous revue. Afin d'assurer la proximité avec les différentes parties prenantes et d'entretenir avec elles un contact permanent, Swisscom a mis en place une gestion décentralisée de celles-ci. Le dialogue avec les cadres dirigeants s'est poursuivi en 2018 dans le cadre de la révision de la stratégie CR et sur mandat de la Direction du groupe. Au cours de ce dialogue, les cadres dirigeants de Swisscom – Direction du groupe incluse – ont échangé leurs points de vue avec les responsables des parties prenantes au sujet de six objectifs de la stratégie CR. Swisscom a ainsi notamment mené un dialogue avec le WWF Suisse sur la contribution de la numérisation au développement durable. En ce qui concerne la dimension sociale du développement durable, un échange intensif a eu lieu entre le management et différentes ONG à propos de la fermeture de la plateforme de crowdfunding letshelp.ch. Une solution alternative a pu être trouvée avec une autre plateforme de crowdfunding.

### Analyse poussée des parties prenantes pour la nouvelle stratégie CR

Le remaniement de la stratégie CR a donné lieu à une analyse poussée des intérêts des parties prenantes, tant en interne qu'en externe. A cette occasion, les points forts et les points faibles de la stratégie CR du point de vue des parties prenantes ont ainsi été évalués, de même que l'incidence des activités de Swisscom sur lesdites parties prenantes. Les attentes des différentes parties prenantes à l'égard de Swisscom en tant qu'entreprise citoyenne se sont vu accorder une attention toute particulière.

#### Analyse interne

- **Membres du Conseil d'administration / de la Direction du groupe:** les membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe se sont exprimés dans le cadre d'entretiens qualitatifs sur les enjeux liés à l'environnement, à la société et à la gouvernance.
- **Equipe CR/CR-SPOCS (interlocuteurs internes) et filiales:** les supérieurs hiérarchiques à tous les niveaux ont répondu à un questionnaire sur l'ancrage de la stratégie actuelle et sur leurs nouvelles attentes.
- **Equipe CR:** en collaboration avec l'équipe responsable de la stratégie, l'équipe CR a analysé les domaines de croissance de Swisscom à la lumière du développement durable. Les résultats ont confirmé l'analyse externe: à l'avenir, les plus grands enjeux concerneront une gestion commerciale plus éthique et un usage transparent et responsable des données.

#### Analyse externe

- **Enquête auprès des parties prenantes:** suite aux résultats de la précédente enquête, l'enquête menée tous les deux ans auprès des principales parties prenantes a été étendue à huit thématiques au total et inclut désormais les thèmes du

rayonnement, de l'environnement, de la société, des technologies et de l'éthique.

- **Repérage des tendances:** suite à l'enquête réalisée auprès des parties prenantes, le repérage des tendances a été étendu à deux thématiques nouvelles: la sécurité des données et le triptyque communication mobile – environnement – société.
- **Benchmarking:** pour élaborer une nouvelle stratégie CR, Swisscom a développé des indicateurs à partir d'une comparaison de 15 entreprises internationales du secteur, avec l'aide de spécialistes externes.
- **SDG:** Swisscom a analysé en détail sa contribution aux SDG. Le SDG 11 «Sustainable Cities and Communities» s'est avéré un objectif particulièrement intéressant, au potentiel commercial considérable, ce qui a incité l'entreprise à créer en 2018 le secteur d'activité Smart City dans le segment de la clientèle commerciale.

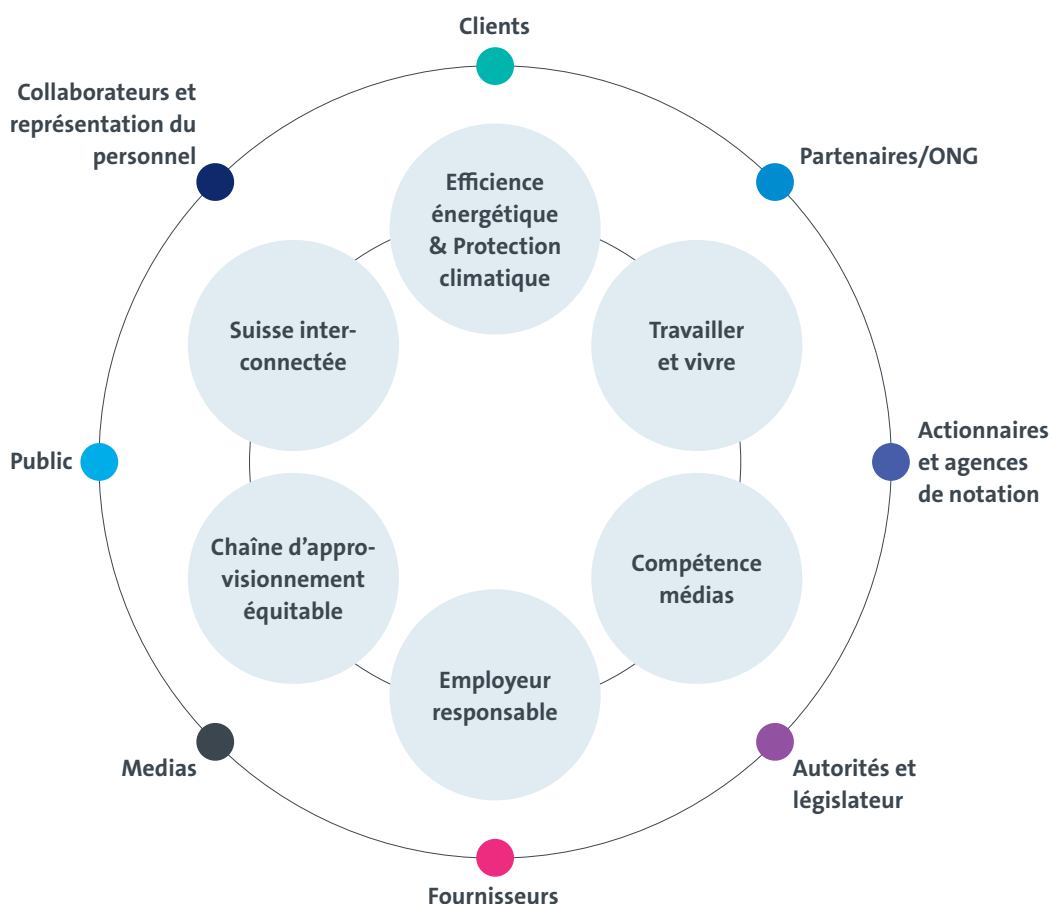
L'analyse interne et externe a abouti aux conclusions suivantes:

- suite à sa refonte, la stratégie CR comporte désormais trois piliers et inclut les nouvelles thématiques tirées de l'analyse. L'accent porte sur la contribution de Swisscom à l'environnement et à la société ainsi que sur la responsabilité de l'entreprise dans le domaine de la numérisation. En ligne de mire: l'efficacité énergétique et la protection du climat, la gestion responsable des nouvelles technologies (évaluation de l'impact des technologies), les enjeux de l'économie circulaire (côté clients et fournisseurs), l'accès sécurisé aux nouvelles technologies et le rôle des infrastructures informatiques dans la compétitivité et la qualité de vie en Suisse.
- Adaptée dans le sillage de la nouvelle stratégie, la gouvernance a été adoptée par la Direction du groupe lors de sa séance du 14 octobre 2018. La fonction de Responsable des questions d'éthique a été créée et confiée au responsable Group Communications & Responsibility. En outre, Swisscom a élargi sa panoplie d'instruments destinés à consolider la communauté des collaborateurs et renforcé le dialogue avec les parties prenantes.

## Dialogue avec les parties prenantes et thèmes stratégiques

Le dialogue avec les parties prenantes varie en fonction de la nature de la relation et des intérêts

particuliers de chaque partie prenante. La taille de la partie prenante concernée joue également un rôle important dans les types et les possibilités de dialogue.



### Clients

Swisscom s'enquiert systématiquement auprès de ses clients privés de leurs besoins et de leur satisfaction. Les Customer Relationship Managers enregistrent ainsi les attentes de leurs interlocuteurs directement lors d'un contact avec le client. Des enquêtes représentatives sont par ailleurs menées régulièrement sur l'image et sur la satisfaction de la clientèle. Elles cherchent notamment à déterminer dans quelle mesure les clients perçoivent Swisscom comme une entreprise responsable vis-à-vis de l'environnement et de la société.

Chaque trimestre, le groupe réalise en outre des enquêtes auprès de la clientèle commerciale, enquêtes qui incluent des questions relatives au développement durable. Swisscom entretient en outre des contacts réguliers avec les associations de consommateurs dans toutes les régions linguistiques et anime différents blogs et plateformes de discussion en ligne. Prises dans leur globalité, les enquêtes font ressortir le tableau suivant: les clients veulent un bon service, une politique des prix attrayante, une certaine transparence sur le marché, un marketing et un traitement des données responsables, une desserte couvrant l'ensemble du territoire, un réseau

stable, des technologies de communication à faible rayonnement et des produits et services durables.

### Partenaires et ONG

Swisscom attache beaucoup d'importance aux échanges entretenus avec ses partenaires dans le cadre de différents projets, notamment avec le WWF, myclimate, Protection de l'enfance Suisse, Pain pour le prochain, Action de Carême et des organisations qui s'occupent des besoins des populations concernées. De leur côté, les partenaires et ONG apprécient tout particulièrement le partenariat actif et l'engagement à la fois social et écologique défendus par Swisscom. Le site web de Swisscom présente un aperçu des différentes parties prenantes.

☺ Voir [www.swisscom.ch/cr-partenariats](http://www.swisscom.ch/cr-partenariats)

### Investisseurs et agences de notation

En plus de l'Assemblée générale annuelle, Swisscom recherche des échanges avec ses actionnaires au travers de présentations à l'intention des analystes, de roadshows et de conférences téléphoniques. En outre, elle entretient des relations avec bon nombre de bailleurs de fonds et d'agences de notation depuis de nombreuses années. Les actionnaires et les

bailleurs de fonds attendent avant tout de Swisscom qu'elle fasse soit stable, rentable et prévisible.

### **Autorités**

Swisscom nourrit un dialogue intensif avec les autorités à différents niveaux de l'Etat, en particulier en ce qui concerne l'extension de l'infrastructure du réseau. Les applications de données mobiles connaissent une popularité grandissante auprès de la clientèle. S'il est évident que la communication mobile est utilisée et appréciée, le développement de l'infrastructure requise fait parfois l'objet de controverses.

Il faut savoir que différents intérêts entrent en jeu dans l'extension du réseau. Depuis des années, Swisscom mène des discussions avec les autorités communales et les riverains à propos de la planification du réseau. Cette approche permet, lors de projets de construction, de proposer le cas échéant aux personnes concernées d'autres emplacements appropriés. Swisscom entretient également des contacts réguliers avec les autorités sur d'autres sujets et à d'autres occasions. Un des axes prioritaires réside par exemple dans les entretiens menés avec les responsables informatiques des directions cantonales de l'instruction publique lors du séminaire annuel de deux jours sur l'«Internet à l'école». Les autorités estiment quant à elles qu'il est du devoir de Swisscom d'assumer pleinement ses responsabilités vis-à-vis du public et plus particulièrement des jeunes.

### **Législateur**

Swisscom se penche également sur les questions politiques et réglementaires pertinentes pour elle. A cet effet, elle entretient des contacts réguliers avec les autorités, les partis et les associations. Elle s'implique de manière constructive dans le processus législatif et, dans l'application du droit, vise une conformité totale avec la loi.

### **Fournisseurs**

Les services des achats de Swisscom passent régulièrement en revue les relations avec leurs fournisseurs. Ils analysent les résultats des évaluations, formulent des conventions d'objectifs et vérifient l'exécution des prestations. Une fois par an, les services des achats rencontrent les principaux fournisseurs de Swisscom à l'occasion du Key Supplier Day. A cette occasion, ils discutent notamment de la réduction des risques et de la responsabilité de chacun dans la chaîne d'approvisionnement. Pour le dialogue avec les fournisseurs globaux, Swisscom s'appuie en outre sur des coopérations sectorielles internationales.

### **Médias**

Swisscom entretient un échange intensif avec les professionnels des médias qui peuvent la joindre sept jours sur sept. Son travail avec les médias se fonde sur les principes déontologiques du journalisme. Parallèlement au service médias, les représentants de la Direction s'entretiennent régulièrement avec les

journalistes et se tiennent à leur disposition pour des interviews et des entretiens de fond.

### **Public**

Les contacts avec le public se font directement via le site Internet de Swisscom, par les médias sociaux, par le biais de sondages au sein de la population, à l'occasion de foires ou dans le cadre de manifestations.

### **Collaborateurs et représentation du personnel**

Swisscom encourage le dialogue et les échanges avec ses collaborateurs par le biais de différentes plateformes et mesures de communication et au travers d'une culture d'entreprise en ce sens. Plusieurs fois par an, le CEO et la direction générale parcourent la Suisse pour aller à la rencontre des collaborateurs sur place. Deux fois l'an, les collaborateurs sont invités à donner leur avis sur leur état d'esprit et sur les questions liées à l'organisation de l'entreprise. Ces sondages donnent l'occasion à chaque collaborateur, à toutes les équipes et à l'ensemble de l'organisation de réagir aux feedback et de mettre en œuvre des améliorations.

Contribuer à façonner l'avenir de Swisscom est l'une des principales attributions de la représentation du personnel, qui compte 43 membres (soit un représentant pour 400 collaborateurs), répartis entre sept représentations. Deux fois par an, l'entreprise organise une table ronde avec les représentants du personnel. Les demandes émanant des collaborateurs concernent avant tout le partenariat social, la formation professionnelle et continue, la diversité, la santé et la sécurité au travail.

## Thèmes centraux

### Critères d'importance

Afin de déterminer l'importance des différents axes de développement durable pour ses activités et son reporting, Swisscom a appliqué les critères de qualité suivants au cours de l'exercice sous revue:

- Importance des thèmes selon le cadre normatif de Swisscom (vision, valeurs, promesse, Code of Conduct)
- Importance et pertinence des thématiques pour les parties prenantes de Swisscom
- Lien entre les thématiques et les effets induits par Swisscom
- Effets des thématiques sur le patrimoine, la situation financière et l'image de Swisscom

### Classification des thématiques de durabilité dans la matrice d'importance

Les thématiques du développement durable peuvent être classés dans une matrice d'importance en fonction de l'impact des activités de Swisscom, de leur pertinence pour la stratégie d'entreprise et des préoccupations de ses parties prenantes. Suivant leur degré d'importance et leur étendue, ils sont contrôlés et suivis en interne par les services qui servent

d'interlocuteurs pour les parties prenantes concernées. Ils font en outre l'objet de discussions menées par divers organes comme les directions de divisions ou la Direction du groupe. Le cas échéant, ces organes peuvent adopter les mesures nécessaires. Les résultats de l'enquête menée auprès des parties prenantes ont par ailleurs été transmis à la Direction du groupe et aux directions des secteurs. Les feedback des parties prenantes confirment les conclusions de l'enquête précédente, notamment en ce qui concerne la numérisation. Les potentiels et les risques de la numérisation sont clairs aux yeux des parties prenantes, qui attendent de Swisscom qu'elle s'engage clairement dans le domaine de la numérisation. Les groupements d'intérêts, pour leur part, insistent sur les aspects éthiques et sur la nécessité d'un comportement irréprochable. En 2018, Swisscom a adapté et simplifié la matrice d'importance conformément à la nouvelle norme GRI. Des thématiques économiques, qui par nature sont essentielles pour une entreprise, n'y sont plus incluses: certaines ont été regroupées autrement, d'autres n'y figurent plus, l'impact de Swisscom étant trop limité en la matière.

Les thèmes sont classés par ordre alphabétique dans les quadrants de la matrice d'importance.

### Matrice d'importance Swisscom 2018

Caractère significatif pour les parties prenantes	très important	Accessibilité <sup>1</sup> Promotion de la compétence médias <sup>2</sup> Sécurité au travail et protection de la santé <sup>3</sup> Technologies de communication à faible rayonnement <sup>4</sup>	Chaîne d'approvisionnement équitable <sup>5</sup> Éthique dans le monde numérique <sup>6</sup> Formation et perfectionnement <sup>7</sup> Portfolio durable <sup>8</sup> Protection des données <sup>9</sup> Protection de la jeunesse <sup>10</sup> Suisse interconnectée <sup>11</sup>
	important	Agenda 2030 et ODD / SDG <sup>12</sup> Diversity et égalité des chances <sup>13</sup>	Efficacité énergétique et protection climatique <sup>14</sup> Économie circulaire <sup>15</sup> Gouvernance et mise en oeuvre <sup>16</sup>
		important	très important

Caractère significatif pour Swisscom

■ Rapport de durabilité: <sup>1</sup> page 30, <sup>2</sup> page 51, <sup>3</sup> page 61, <sup>4</sup> page 48, <sup>5</sup> page 66, <sup>6</sup> page 24, <sup>7</sup> page 58, <sup>8</sup> page 47, <sup>9</sup> page 51, <sup>10</sup> page 51, <sup>11</sup> page 73, <sup>12</sup> page 6, <sup>13</sup> page 59, <sup>14</sup> page 32, <sup>15</sup> page 71, <sup>16</sup> page 23

## Vision

---

**En tant que numéro 1, nous façonnons l'avenir.  
Ensemble, nous suscitons l'enthousiasme  
des personnes dans un univers interconnecté.**

## Valeurs

---

### dignes de confiance

Nous sommes proches de nos clients et de nos collaborateurs et agissons de manière responsable et fiable.

### engagés

Nous poursuivons nos objectifs avec passion en nous concentrant sur l'essentiel.

### curieux

Nous nous développons continuellement et saisissons les nouvelles opportunités.

© Voir sous [www.swisscom.ch/strategie](http://www.swisscom.ch/strategie)

# Stratégie Corporate Responsibility

Swisscom assume sa responsabilité aujourd'hui et l'assumera également demain. A cet effet, elle s'appuie sur sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise (stratégie CR) et ses axes thématiques. Swisscom a également intégré les objectifs de développement durable des Nations Unies dans sa stratégie CR dont elle a défini en 2018 les contours jusqu'en 2025. Elle restera fidèle à son engagement en faveur du développement durable et aux axes d'orientation de la stratégie qu'elle avait suivis jusqu'alors, mais les focalisera davantage et les ancrera dans les stratégies sectorielles.

## Priorités et objectifs jusqu'en 2020

Swisscom concentre ses activités en matière de responsabilité d'entreprise sur les thématiques qui sont étroitement liés à son cœur de métier et auxquelles les parties prenantes accordent une grande importance. Sa vision est celle d'une Suisse moderne et tournée vers l'avenir, qui offre un large éventail de possibilités, notamment dans le domaine du développement durable. Concrètement, elle entend améliorer son image dans ce domaine et, pour ce faire, suit six axes stratégiques prioritaires pour lesquels elle s'est fixé en 2015 un objectif à long terme, notamment sur la base de deux études de fond (SMARTer 2030 et System Transformations, toutes deux de l'initiative Global e-Sustainability) pour 2020. Les trois premiers axes concernent des mesures visant à aider les clients de Swisscom à adopter un style de vie durable. Deux autres thèmes s'adressent aux collaborateurs et aux partenaires. Quant au dernier thème, il formule un objectif économique pour toute la Suisse.

La stratégie CR est présentée de manière détaillée dans le présent Rapport de durabilité. La stratégie d'entreprise de Swisscom figure dans le Rapport annuel du Rapport de gestion, au chapitre Stratégie et environnement, page 16.

### Image en matière de développement durable

Swisscom entend améliorer encore son image en matière de développement durable dans la population.

#### Objectif principal:

Atteindre une note annuelle moyenne supérieure à 70 pour la dimension «Citoyenneté» dans le RepTrak. La part des personnes ne pouvant formuler aucun

commentaire en ce qui concerne l'image citoyenne de Swisscom doit être ramenée à moins de 10%.

### Efficacité énergétique et protection climatique

Swisscom veut augmenter encore son efficacité énergétique d'ici 2020. En collaboration avec ses clients, elle s'engage en Suisse pour la protection du climat.

#### Objectifs principaux:

D'ici 2020, Swisscom entend, avec ses clients, économiser une quantité de CO<sub>2</sub> deux fois supérieure à celle qu'elle génère dans son exploitation et sa chaîne d'approvisionnement. A cette même date, Swisscom veut avoir amélioré son efficacité énergétique d'un nouveau palier de 35% par rapport au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### Travailler et vivre

Swisscom s'engage pour une Suisse où il fait bon vivre.

#### Objectif principal:

A l'horizon 2020, Swisscom entend aider 1 mio. de personnes à travailler de façon mobile et permettre à 1 mio. de personnes d'adopter un mode de vie favorable à la santé.

### Compétences médias et sécurité

Swisscom s'engage pour une Suisse où la curiosité sur Internet n'est pas dangereuse.

#### Objectif principal:

A l'horizon 2020, Swisscom entend permettre à 1 mio. de personnes d'utiliser les médias de façon sûre et responsable.



## Employeur de choix

Swisscom s'engage pour un environnement de travail dans lequel tous les collaborateurs peuvent se surpasser.

### Objectif principal:

Swisscom veut occuper une position de leader au sein du secteur TIC (place 2 dans le classement Univer-sum).

## Chaîne d'approvisionnement équitable

Swisscom s'engage pour une Suisse qui encourage l'équité dans le monde entier.

### Objectif principal:

Swisscom veut augmenter le nombre d'audits réalisés chez ses fournisseurs, afin d'améliorer les conditions de travail de quelque 2 mio. de collaborateurs.

## Suisse interconnectée

Swisscom s'engage pour une Suisse compétitive.

### Objectifs principaux:

Swisscom entend assurer la couverture par le très haut débit fixe et mobile en Suisse. D'ici 2020, Swisscom entend desservir 85% l'ensemble des logements et commerces avec le très haut débit et 99% de la population avec le très haut débit mobile.

## Priorités et objectifs jusqu'en 2025

Plus le temps passe, plus la numérisation marque l'économie et la société de son empreinte. En tant que leader suisse des TIC, Swisscom se voit conférer une responsabilité particulière en la matière: il s'agit de saisir les opportunités qui se présentent pour notre bien-être, sans perdre de vue les risques éventuels. Bref, de contribuer à façonner l'avenir en faisant preuve d'engagement, de responsabilité et de curiosité.

L'enquête menée auprès des parties prenantes au printemps 2018 a montré que l'éthique, autrement dit une action intègre, est plus importante que jamais. S'appuyant sur son éthique et son action intègre, Swisscom s'efforce donc d'exercer une influence, de rendre les développements techniques accessibles à tous et de prévenir les abus. Les perspectives qu'ouvrent les Smart Data, l'intelligence artificielle, l'industrie 4.0, la Smart City, la Smart Home ou les e-sports sont autant de défis lancés à la société et à une entreprise comme Swisscom.

L'enquête menée auprès des parties prenantes a également fait ressortir que la stratégie CR 2020 de Swisscom aborde les questions sociales qui comptent, mais qu'elle ne reflète plus pleinement les progrès rapides du secteur.

C'est pourquoi Swisscom a remanié et ciblé sa stratégie CR 2020, la recentrant également sur l'horizon 2025.

Le Rapport de durabilité 2018 est le dernier rapport dans lequel Swisscom se réfère aux objectifs de développement durable 2020. A partir de 2019, Swisscom orientera son rapport sur les objectifs de développement durable 2025. Swisscom s'attellera de manière plus approfondie à trois enjeux fondamentaux de la société de l'information numérique:

- Promouvoir les compétences numériques des individus dans le monde interconnecté. Alors que la technologie progresse à un rythme effréné, les capacités des individus n'évoluent pas d'elles-mêmes. Dans presque tous les domaines de la vie, il devient essentiel de savoir interagir intelligemment avec un outil numérique, que l'on soit élève, père ou mère, senior, personnalité politique ou citoyen. En particulier, il importe que les acteurs associés à une chaîne de création de valeur soient en mesure de suivre le rythme des exigences du monde interconnecté.
- Apporter une contribution décisive à la protection du climat mondial. Le changement climatique est un problème mondial, dont les répercussions se font de plus en plus sentir en Suisse aussi. Tous les pays sont appelés à apporter une contribution significative à la protection du climat. La numérisation offre de nombreuses pistes en la matière.
- Poursuivre le développement d'une infrastructure fiable et sûre, qui forme la base de la compétitivité et de la qualité de vie en Suisse.

Pour relever ces défis, Swisscom s'est fixé trois objectifs, avec lesquels elle entend apporter une contribution pour la population, pour l'environnement et pour l'ensemble de la Suisse:

- **Davantage pour la population:** Swisscom va donner les moyens aux habitants de la Suisse de profiter des opportunités du monde interconnecté. D'ici 2025, elle va ainsi aider annuellement 2 mio. de personnes, en leur facilitant l'acquisition de compétences numériques et en améliorant les conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement. Swisscom forme en outre 1 000 apprentis.
- **Davantage pour l'environnement:** Swisscom se préoccupe de l'environnement. Conjointement avec ses clients, elle va réduire de 450 000 t ses émissions de CO<sub>2</sub>, ce qui équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.
- **Davantage pour la Suisse:** Swisscom crée de la valeur ajoutée pour ses clients, ses collaborateurs, ses actionnaires, ses fournisseurs et l'ensemble de la Suisse, en déployant les meilleurs réseaux et en commercialisant des solutions d'avant-garde. Elle propose un réseau à très haut débit fiable à toutes les entreprises et à toute la population suisse, ce qui renforce ainsi la compétitivité et la qualité de vie en Suisse.

Ces trois objectifs représentent une contribution non seulement aux objectifs de l'entreprise mais aussi aux 17 objectifs mondiaux de développement durable de

l'ONU. La nouvelle stratégie poursuivra les objectifs précédents dans les domaines de la compétence médias, de la protection du climat, d'employeur responsable, de chaîne logistique équitable et de la Suisse interconnectée. Le thème Work Smart est lui aussi soutenu dans le cadre du nouvel objectif environnemental. Les objectifs et leur mise en œuvre sont détaillés dans le Rapport 2019.

## La contribution de Swisscom aux SDG

SDG	Contribution de Swisscom aux SDG	Informations complémentaires
	Promouvoir la santé publique grâce à des services dans le domaine de la santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offres dans le domaine de la santé</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> utilisation des offres dans le secteur de la santé
	Promouvoir la santé des collaborateurs de Swisscom par le biais de la gestion de la santé et de la sécurité au travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Santé et sécurité au travail</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> Gestion de la santé en entreprise et taux d'absentéisme
	Promotion des compétences média auprès de la population.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion de la compétence média</li> <li>Cours média destinés aux parents, aux enseignants, aux élèves</li> <li>Swisscom Academy</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> promotion des compétences média
	Contribution au paysage de la formation en Suisse, sous forme d'un accès Internet pour les écoles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Initiative «Internet à l'école»</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> promotion des compétences média
	En contribution à la diversité et à l'égalité, l'objectif est d'augmenter la proportion de femmes au sein de la direction.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversity</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> Diversity
	Contribution à une énergie plus avantageuse et plus propre avec l'offre tiko power, tiko storage et la centrale électrique virtuelle dans le portefeuille durable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Smart Energy</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> réduction des émissions de CO <sub>2</sub> des clients
	Dans le cadre de sa stratégie CR, Swisscom prend des mesures qui contribuent à l'efficacité énergétique et à la protection du climat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficacité énergétique et protection climatique</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> efficacité énergétique
	Swisscom offre des emplois et des conditions de travail attractifs. Avec des investissements durables dans le réseau et l'infrastructure, Swisscom apporte une contribution directe et indirecte importante à la place économique suisse. Swisscom participe à l'amélioration des conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement du personnel</li> <li>Suisse interconnectée</li> <li>Chaîne d'approvisionnement équitable</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> employeur responsable et contrôle des conditions de travail des employés des fournisseurs
	Développement de l'infrastructure de réseau et du portefeuille durable. Participation au développement du réseau de mesures du CO <sub>2</sub> «Carbosense».	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suisse interconnectée</li> <li>Service universel</li> <li>Low Power Network</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> couverture de la Suisse avec ultra bande passante
	Développement du portefeuille de services durables, particulièrement dans les domaines IoT et Smart City.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services TIC durables pour les clients privés</li> <li>Services TIC durables pour les clients d'entreprise</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> développement du portefeuille de services durables
	Avec le développement du portefeuille durable et les initiatives de reprise et de recyclage des terminaux, Swisscom apporte sa contribution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portefeuille de services durables</li> <li>Economie circulaire</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> développement du portefeuille de services durables et Reprise des téléphones portables
	Développement du portefeuille de services durables, pour des économies en CO <sub>2</sub> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> développement du portefeuille de services durables
	Dans le cadre de sa stratégie CR, Swisscom prend des mesures qui contribuent à l'efficacité énergétique et à la protection du climat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficacité énergétique et protection climatique</li> </ul> <b>Objectif CR:</b> efficacité énergétique

## Objectifs CR

### Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom

Points clés de la stratégie CR	Valeur indicative 2018 <sup>1</sup>	Valeur 2018 <sup>2</sup>	Objectif 2020	Valeur indicative 2019
<b>Objectif d'image / activités concernant l'ensemble du portefeuille</b>				
<b>Objectif principal: Image de Swisscom en matière de développement durable</b> ●				
Reptrak = outil standardisé pour la mesure d'image des entreprises Anti-corruption (GRI 205-2)				
KPI: Les points de citoyenneté dans Reptrak sont attribué par le grand public	>70	68,8	>70	-
KPI: Proportion de réponses «Ne sait pas» quant à la citoyenneté dans le Reptrak			<10%	
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'indicateurs de durabilité et d'économie circulaire dans les Swisscom Shops</li> <li>Campagnes de publicité sur l'éducation aux médias, l'économie circulaire et la ville intelligente</li> <li>«Ensemble au service du développement durable» sur d'autres produits</li> </ul>				
<b>Développement du portefeuille de services durables (SDG 13)</b> ●				
Services offrant une valeur ajoutée écologique ou sociale. Ces produits sont identifiés. La composition du portefeuille varie au fil des ans.				
KPI: nombre de services dotés d'un label de développement durable	55	45	60	50
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation ou conception de services adaptés</li> </ul>				
<b>Reprise des téléphones portables (GRI 301-3, SDG 12)</b> ●				
Réutilisation / recyclage de portables qui ne sont plus utilisés				
KPI: taux de retour (pourcentage d'appareils rapportés par rapport au nombre d'appareils vendus)	12%	10%		12%
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation par rapport à 2018 du taux de retour dans les programmes «Mobile Aid» et «Bonus Mobile» pour les clients privés et «Mobile Bonus affaires» pour les clients d'affaires</li> </ul>				
<b>Réduction de la consommation de papier (GRI 301-3)</b> ●				
KPI: pourcentage des clients privés et PME qui utilisent la facture en ligne	40%	39%		43%
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à promouvoir la facturation en ligne</li> <li>Approche directe des segments de clientèle</li> </ul>				
<b>Formation des collaborateurs des touch points (Shops / centres d'appels / Sales) (GRI 306-5)</b> ●				
Formation à la responsabilité d'entreprise (CR) et et aux domaines environnemental et social Formation des touch points à la protection de la jeunesse dans les médias réalisée				
KPI: Formation des touch points	terminé	terminé	terminé	-
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation des touch points aux avantages de la durabilité des produits Swisscom</li> </ul>				
<b>Anti-corruption (GRI 205-2)</b> ●				
Formations à la directive anti-corruption				
KPI: Réalisation de formations à la directive anti-corruption	terminé	terminé	terminé	-
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation ponctuelle envisagée</li> </ul>				

1 L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, et non atteint ou dépassé hors de cette tolérance

2 ● = Objectif atteint

● = Objectif non atteint

3 Objectif dépassé

Points clés de la stratégie CR	Valeur indicative 2018 <sup>1</sup>	Valeur 2018 <sup>2</sup>	Obejectif 2020	Valeur indicative 2019
<b>Efficacité énergétique et protection climatique</b>				
<b>Objectif principal: (GRI 305-2) augmentation du ratio de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> des clients par rapport aux émissions de CO<sub>2</sub> («objectif 2:1»)</b>		●		
Les émissions et les économies sont mesurées selon la norme ISO 14064, vérifiées en externe et publiées dans un rapport climatique détaillé				
KPI: Part de la réduction des émissions de CO <sub>2</sub> des clients disposant des services TIC durables par rapport aux propres émissions de CO <sub>2</sub> (sans Fastweb)	1,60	1,30	2	1,80
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction des émissions propres de l'exploitation et de la chaîne d'approvisionnement</li> <li>• Promotion des services durables existants</li> <li>• Extension du portefeuille de services durables</li> </ul>				
<b>Objectif principal: Efficacité énergétique (GRI 302-3, SDG 7, 13)</b>		●		
Accroissement continu de l'efficacité énergétique EF = (CET + ∑ EEC) / CET				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CET = Consommation d'énergie totale</li> <li>• EEC = Economies d'énergie cumulées</li> </ul> Source: directive OFEN/OFEV				
KPI: accroissement de l'efficacité énergétique EF en %		20,5%	35%	27%
<b>Mesures 2019:</b>				
Poursuite de la mise en oeuvre des mesures d'économie et d'efficacité (objectif = 23 GWh), parmi lesquelles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Démontage du réseau analogue et améliorations technologiques</li> <li>• Accroissement de l'efficacité dans les centres de calcul</li> <li>• Virtualisation des serveurs</li> </ul>				
<b>Optimisation des émissions de CO<sub>2</sub> de la flotte de véhicules</b>		●		
Concentration sur les émissions directes issues d'énergies fossiles (champ d'application 1)				
KPI: valeur moyenne des émissions de CO <sub>2</sub> par véhicule de tourisme en g de CO <sub>2</sub> /km, conformément aux informations des fabricants	102	104	95	101
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite de la mise en oeuvre de la feuille de route des acquisitions</li> </ul>				
<b>Emissions de CO<sub>2</sub> (GRI 305-1, 305-2)</b>		●		
Emissions de CO <sub>2</sub> générées dans l'exploitation et la chaîne d'approvisionnement (sans Fastweb, courant compensé). Composante de l'objectif 2:1.				
KPI: émissions de CO <sub>2</sub> en tonnes	360 000	437 491	341 000	400 000
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en oeuvre d'autres mesures d'efficacité</li> <li>• Mesures d'amélioration communes avec les fournisseurs</li> </ul>				
<b>Réductions de CO<sub>2</sub> réalisées par les clients grâce aux services ICT durables (GRI 305-5, SDG 7)</b>		●		
Réduction totale des émissions de CO <sub>2</sub> réalisée par les clients grâce à l'utilisation des produits durables de Swisscom (composante de l'objectif 2:1)				
KPI: réduction des émissions de CO <sub>2</sub> en tonnes	569 000	569 003	700 000	625 000
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion des services existants durables tels que Work Smart, et tiko / Swisscom Energy Solutions</li> <li>• Extension du portefeuille de services durables notamment dans le domaine de l'IoT et Smart City</li> </ul>				

1 L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, et non atteint ou dépassé hors de cette tolérance

2 ● = Objectif atteint

● = Objectif non atteint

3 Objectif dépassé

Points clés de la stratégie CR	Valeur indicative 2018 <sup>1</sup>	Valeur 2018 <sup>2</sup>	Obejectif 2020	Valeur indicative 2019
<b>Travailler et vivre</b>				
<b>Objectif principal: utilisation de formes de travail mobiles</b>		● <sup>3</sup>		
Nombre de personnes pouvant travailler de façon mobile en Suisse (selon l'enquête) multiplié par la part moyenne du marché > Collaboration active avec l'initiative Work Smart du haut débit sur le réseau fixe et le réseau mobile (RA 16 p. 41-42)				
KPI: nombre de clients		1 102 000	1 000 000	
<b>Mesures 2019:</b>				
• Collaboration active avec l'initiative Work Smart				
<b>Compétences médias et sécurité</b>				
<b>Objectif principal: promotion des compétences médias</b>		● <sup>3</sup>		
Mesure sur la base du nombre de cours, de visiteurs de la plateforme Médiafuté, de lecteurs de publications et d'offres sur la protection des enfants				
KPI: nombre de personnes (cumulé)		- 1 056 142	1 000 000	
<b>Mesures 2019:</b>				
• Réédition du magazine «enter» (16 <sup>e</sup> édition); migration de Mediafuté sur www.swisscom.ch/storys dans le but d'en augmenter la portée				
• Campagne de sensibilisation à l'utilisation des média (Jour de l'Attention)				
<b>Participation aux cours consacrés aux compétences médias (GRI 413-1)</b>		● <sup>3</sup>		
Cours médias destinés aux parents, aux enseignants, aux élèves (cycles moyen et supérieur) et à Swisscom Academy				
KPI: nombre d'enseignant et de parents		8 000 9 290	8 000	
KPI: élèves		28 000 35 266	37 000	
KPI: Swisscom Academy		20 000 15 027	20 000	
KPI: nombre de participants cumulés		56 000 59 583	60 000	
<b>Mesures 2019:</b>				
• Elargissement de l'offre avec la plateforme en ligne				
• Poursuite de la commercialisation de l'offre avec des matériels complémentaires				
• Cours médias: activité de communication spécifique pour augmenter leur notoriété; augmentation de la capacité du formateur				
• Swisscom Academy: Expansion de formats en ligne tels que vidéos d'aide et webinaires et mise au point sur le nouveau format en ligne «Info-Café» (événements d'information)				
<b>Promotion des compétences médias: visiteurs de la plateforme (GRI 413-1, SDG 4)</b>		●		
KPI: nombre de visiteurs de la plateforme compétences médias		120 000 18 493	120 000 120 000	
<b>Mesures 2019:</b>				
• (GRI 413-1, SDG 4) Poursuite des mesures SEO (optimisation du moteur de recherche)				
• Examen d'un réalignement de la plate-forme				

1 L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, et non atteint ou dépassé hors de cette tolérance

2 ● = Objectif atteint

● = Objectif non atteint

3 Objectif dépassé

Points clés de la stratégie CR	Valeur indicative 2018 <sup>1</sup>	Valeur 2018 <sup>2</sup>	Obejectif 2020	Valeur indicative 2019
<b>Employeur responsable</b>				
<b>Objectif principal: positionnement comme l'un des employeurs les plus appréciés de Suisse</b>				
La position est mesurée à l'aide du classement «Universum» réalisé auprès d'étudiants et de professionnels <a href="http://universumglobal.com/rankings/company/swisscom/">http://universumglobal.com/rankings/company/swisscom/</a>				
KPI: rang auprès des étudiants	-	4	2	-
KPI: rang auprès des professionnels	-	2	2	-
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intensification de la communication (flexibilité &amp; santé, employabilité, diversity, Corporate Volunteering)</li> <li>Positionnement en tant qu'employeur responsable, nouvelle considération des dimensions de l'éthique et de la RSE</li> </ul>				
<b>Diversity (GRI 405-1, SDG 5, 8)</b>				
Renforcement de la diversité au sein des collaborateurs, mesurée à partir du sexe, de l'âge, de la nationalité et de l'intégration. L'indice de diversité n'est établi que tous les deux ans.				
KPI: Indice de diversité de la haute école de Lucerne (rang)	-	4	1	
KPI: Pourcentage de femmes cadres Décision : Augmentation de 1 % par année	-	11,7%	13,7%	
KPI: Pourcentage de collaborateurs à capacité de travail réduite en raison de problèmes de santé (intégration)	-	0,93%	1%	
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion de modèles de travail flexibles à tous les niveaux pour des femmes et des hommes</li> <li>Offres de formation spécifiques pour femmes cadres, choix de femmes pour le recrutement des positions MINT, semaines TIC pour filles</li> <li>Participation de personnes autistes aux tests IT</li> </ul>				
<b>Gestion de la santé en entreprise GSE (GRI 403-1, SDG 3)</b>				
Taux d'absentéisme des collaborateurs constant ou réduit ou réduire par rapport à l'année précédente				
KPI: absences en jours / jours théoriques (pondération selon l'équivalent plein temps) * 100 Le nombre de jours théoriques est calculé selon le temps de travail standard	2,8%	3,06%		2,8%
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>BGM @ CTP (point de contact client), introduction à la formation sur la santé mentale et la détection précoce pour les SH</li> <li>Déjeuners d'apprentissage Médias sociaux et alimentation, Mindfulness @ Meeting, Mindfulness over Lunch, Etude iCope (Formation en ligne sur le stress), Webinar santé psychique pour SH, cours d'autogestion</li> <li>Ergonomie Mini-Consulting, Leadership &amp; Santé, bilans de santé pour les employés avec autonomie de temps, bilans de santé pour cadres, Learning Lunches Stammtisch (entretiens sur l'épuisement professionnel), Learning Lunches nutrition</li> </ul>				
<b>Corporate Volunteering (GRI 413-1)</b>				
KPI: nombre de jours consacrés à des interventions Give&Grow	1 300	1 072		1 100
<b>Mesures 2019:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite du programme dans le cadre des interventions de l'année précédente</li> </ul>				

1 L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, et non atteint ou dépassé hors de cette tolérance

2 ● = Objectif atteint

● = Objectif non atteint

3 Objectif dépassé

Points clés de la stratégie CR	Valeur indicative 2018 <sup>1</sup>	Valeur 2018 <sup>2</sup>	Obejectif 2020	Valeur indicative 2019
<b>Chaîne d'approvisionnement équitable</b>				
<b>Objectif principal: contrôle des conditions de travail d'employés chez nos fournisseurs (initiative JAC) (SDG 8)</b>				
Nombre d'audits multiplié nombre de collaborateurs dans les usines auditées JAC = Joint Audit Cooperation				
KPI: nombre de collaborateurs chez les fournisseurs		1 030 000	2 000 000	-
<b>Mesures 2019:</b>				
• Expansion des audits de la communauté JAC à travers un partenariat avec l'EICC				
<b>Contrôle des fournisseurs (GRI 300/400)</b>				
KPI: Nombre de fournisseurs audités	115	116		125
KPI: dont Lead Swisscom	5	5		5
KPI: Nombre de fournisseurs en auto-évaluation (validation externe)	150	153		165
<b>Mesures 2019:</b>				
• Intensification de la coopération dans le cadre du JAC (audits, qualitatifs et quantitatifs), auto-évaluation ciblée «intégration»				
<b>Contrôle des fournisseurs d'importance stratégique en ce qui concerne la transparence en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GRI 308-1)</b>				
KPI: nombre de fournisseurs clés, qui publient leurs données via le CDP CDP = Carbon Disclosure Project	60	71		73
<b>Mesures 2019:</b>				
• Promotion de la participation au CDP, dialogue individuel avec les fournisseurs				
<b>Suisse interconnectée</b>				
<b>Objectif principal: couverture de la Suisse par le réseau mobile à très haut débit (condition contribution ind. au PIB CHF 30 milliards) (GRI 203-1, SDG 9)</b>				
KPI: taux de couverture des ménages et des entreprises Très haut débit = débit > 100 Mbit/s Base: 3,6 millions de ménages et 0,7 million d'entreprises (source OFS)	-	55,9%	85%	-
<b>Mesures 2019:</b>				
• Déploiement FTTx (x = Home, Street ou Curb) • Augmentation des largeurs de bande				
<b>Objectif principal: couverture de la Suisse par le réseau mobile à très haut débit (condition contribution ind. au PIB CHF 30 milliards) (GRI 203-1)</b>				
KPI: taux de couverture Très haut débit = débit allant jusqu'à 150 Mbit/s	-	99%	99%	-
<b>Mesures 2019:</b>				
• L'objectif est atteint avec une couverture de 99%. Pas de nouvelle cible pour 2018 prévue.				
<b>Mesures supplémentaires</b>				
• Extension du réseau mobile au standard 5G				

1 L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, et non atteint ou dépassé hors de cette tolérance

2 ● = Objectif atteint

● = Objectif non atteint

3 Objectif dépassé



## Gouvernance et mise en œuvre de la Corporate Responsibility

### Objectifs stratégiques du Conseil fédéral

Le Conseil fédéral définit, pour une durée de quatre ans, les objectifs que la Confédération doit atteindre en tant qu'actionnaire principal. En 2017, le Conseil fédéral a défini les objectifs pour la période de 2018 à 2021. Il attend toujours de Swisscom qu'elle suive une stratégie d'entreprise durable et éthique dans la mesure de ses possibilités.

© Voir sous [www.swisscom.ch/objectifs\\_2018-2021](http://www.swisscom.ch/objectifs_2018-2021)

### Ancrage dans la stratégie

Le Conseil d'administration de Swisscom s'est engagé en faveur d'une stratégie s'inscrivant dans la durée. Il traite en plénum des questions pertinentes d'ordre économique, écologique et social. Il a délégué la mise en œuvre de la stratégie au CEO de Swisscom SA. Le CEO, qui peut confier des fonctions et des compétences à des postes subordonnés, est épaulé par les membres de la Direction du groupe.

Il incombe à la division Group Communications & Responsibility (GCR) de mettre en œuvre la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise (Corporate Responsibility ou CR). Depuis 2017, il est responsable de la prise en compte des objectifs de développement durable ainsi que de l'Agenda 2030 – et donc du développement durable de la stratégie CR de Swisscom.

© Voir sous [www.swisscom.ch/principes](http://www.swisscom.ch/principes)

### Responsabilité du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration valide les objectifs et principes de la politique d'entreprise du groupe Swisscom. La gestion durable de l'entreprise fait partie intégrante de la politique d'entreprise de Swisscom. Le Conseil d'administration prend connaissance de la stratégie CR à long terme, des thèmes stratégiques et des objectifs de CR à long terme, de leur domaine d'application ainsi que de la gouvernance correspondante. Il peut en outre décider de l'élargissement du champ de cette stratégie – par exemple aux filiales du groupe en Suisse et à l'étranger. Chaque année en décembre, il prend en outre connaissance des objectifs de l'année suivante. Le Conseil d'administration est informé de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie CR et de la réalisation des objectifs chaque trimestre par voie écrite dans le cadre du reporting trimestriel et une fois l'an verbalement en décembre.

En décembre 2015, le Conseil d'administration a pris connaissance de la stratégie CR en vigueur jusqu'en 2020, de son champ d'application et de la gouvernance, qu'il a approuvés. En décembre 2018, le Conseil d'administration a adopté la nouvelle stratégie CR 2025.

### Responsabilité de la Direction du groupe

La Direction du groupe, en tant qu'organe, analyse chaque semestre le développement et la mise en œuvre de la stratégie CR. En novembre de chaque année, elle passe en revue l'exercice qui s'achève et adopte les objectifs et les mesures pour l'exercice à venir. Le 14 octobre 2018, elle a adopté la nouvelle stratégie CR 2025. Le CEO nomme des membres de la Direction du groupe et le responsable Group Communications & Responsibility en tant que sponsors internes des grands thèmes en relation avec la stratégie CR. Ces sponsors définissent les objectifs annuels dans le cadre de leurs thèmes prioritaires en s'appuyant sur la stratégie CR à long terme. Ils sont responsables des progrès et de l'atteinte des objectifs fixés.

Les domaines de responsabilité des sponsors sont attribués en fonction des compétences clés des membres respectifs de la Direction du groupe et du responsable Group Communications & Responsibility. Il ont été confirmés par le CEO lors de séances de la Direction du groupe du 12 juin 2017 et définis comme suit:

- **Gestion globale:** responsable Group Communications & Responsibility
- **Efficacité énergétique et protection du climat:** responsable informatique, Network & Infrastructure (thèmes liés au réseau), responsable Group Business Steering (CFO) (thèmes liés à la mobilité et à l'immobilier), responsable Enterprise Customers (nouveau à partir de 2018: Smart City en tant que contribution à la protection du climat)
- **Mode de travail et mode de vie:** responsable Products & Marketing (portefeuille durable Clients privés), responsable Enterprise Customers (portefeuille durable Clients commerciaux)
- **Compétence médias:** responsable de la division Products & Marketing (portefeuille durable de clients privés) et responsable de la division Vente et services (portefeuille de vente et conseil à la clientèle)
- **Employeur responsable:** responsable Group Human Resources
- **Chaîne d'approvisionnement équitable:** responsable Group Business Steering
- **Suisse interconnectée:** responsable IT Network & Infrastructure

Les domaines de responsabilité s'assurent que les grands thèmes de la stratégie CR sont fortement ancrés dans l'entreprise et ce, de manière contraignante.

La Direction du groupe dispose des instruments de contrôle suivants:

- Un rapport hebdomadaire de la division Group Communications & Responsibility présentant les mesures engagées et l'état des projets

- Un rapport trimestriel contenant les principaux indicateurs de performance (Key Performance Indicators) en relation avec les thèmes majeurs de la stratégie CR
- Un rapport trimestriel du Risk Management
- Un rapport d'état semestriel
- Dialoguer avec les partenaires stratégiques (dont les ONG)
- Etablir des rapports à l'intention des parties prenantes internes et externes
- Collaborer avec la division Business Steering du groupe dans le cadre du rapport de développement durable et de l'élaboration du rapport de gestion

## Le rôle de Group Communications & Responsibility

La division Group Communications & Responsibility et l'équipe Corporate Responsibility (équipe CR) qui y est rattachée coordonnent la mise en œuvre de la stratégie CR et exploitent les synergies en la matière à l'échelle de l'entreprise tout entière. Les fonctions concrètes de l'équipe CR sont les suivantes:

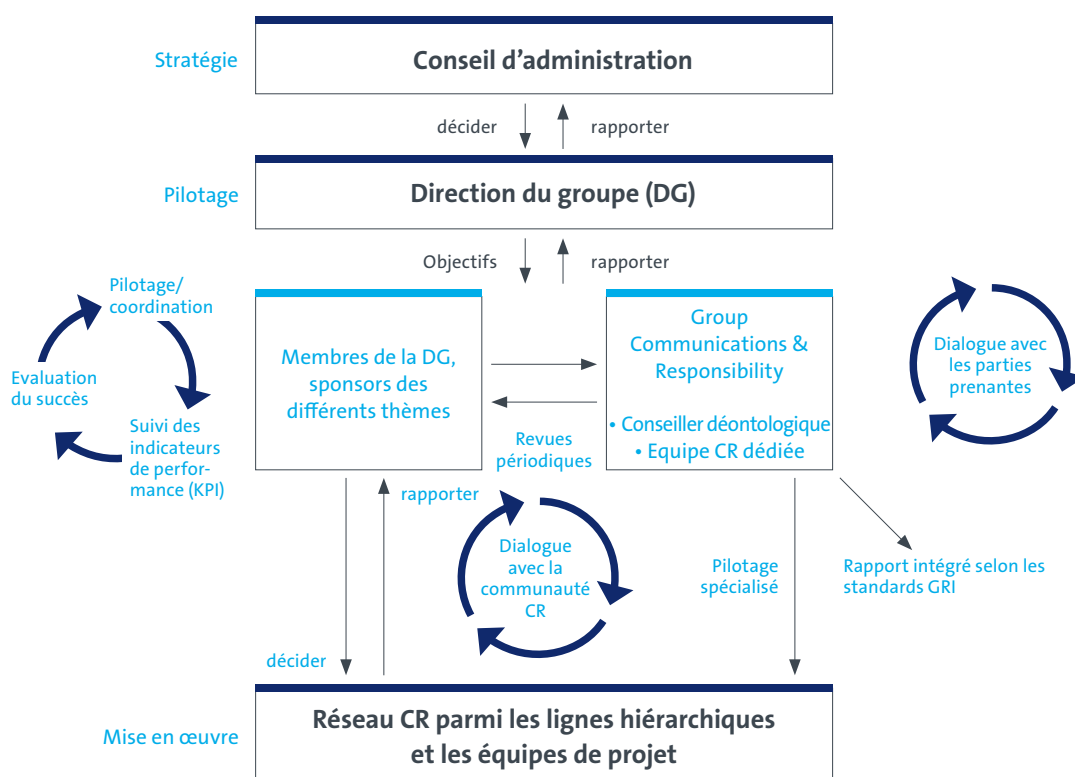
- Elaborer la stratégie CR (définition des objectifs / points principaux) en collaboration avec les unités hiérarchiques et les unités d'assistance
- Prendre en compte les SDG et l'Agenda 2030 pour le développement durable de la stratégie CR de Swisscom
- Soutenir les sponsors de la Direction du groupe
- Coordonner la mise en œuvre de la stratégie et lancer des mesures
- Elaborer des prescriptions relatives à la mise en œuvre de la stratégie CR
- Assurer le dialogue avec les parties prenantes

## Unités hiérarchiques et réseau Corporate Responsibility

Les mesures CR sont mises en œuvre par les équipes de projets ou les unités hiérarchiques, en fonction du thème abordé. Dans chaque division de l'entreprise, plusieurs membres du management sont désignés pour implémenter les mesures au niveau opérationnel, en étroite collaboration avec l'équipe CR. Une réunion de tous les membres du réseau CR a lieu au moins une fois par an, afin de garantir l'échange d'informations et d'élaborer de nouvelles thématiques.

## Membres de la Direction du groupe et leurs responsabilités

Le graphique met en évidence le rôle de conseil et d'accompagnement endossé par les membres de la Direction du groupe vis-à-vis des unités hiérarchiques.



## Ethique dans le monde numérique

L'éthique n'est pas une notion abstraite pour Swisscom. Elle sert de cadre de référence à tout ce que fait Swisscom depuis des années. L'intérêt du public pour l'économie éthique s'est fortement accru.

Et les demandes des parties prenantes pour une attitude intègre est justifiée. Désormais, Swisscom consacre ainsi une section distincte à l'éthique.

Dans son action, Swisscom veille donc à ce que ses clients, l'économie, l'environnement, le grand public,

les catégories sociales, les individus ou elle-même ne subissent aucun désavantage, sachant que le fait d'adopter un comportement intègre, basé sur des principes éthiques, et de ne pas seulement s'affirmer vis-à-vis de la concurrence au travers de ses produits et services, importe aussi pour sa position sur le marché. Swisscom s'engage en faveur de la transparence et d'un dialogue ouvert avec le public. Elle encourage ses collaborateurs à se demander chaque jour si leurs décisions et leurs actions correspondent aux normes et aux valeurs de l'entreprise et de la société. Car Swisscom ne peut s'affirmer économiquement que si l'entreprise est en harmonie avec la société, c'est-à-dire si Swisscom est proche de sa clientèle et de ses collaborateurs, et agit de manière responsable, fiable et digne de confiance. Swisscom se doit d'être à la hauteur de la confiance qu'on lui accorde et d'adapter son action en conséquence, car cette confiance contribue dans une large mesure à sa position sur le marché, à sa crédibilité et à sa réputation.

En tant qu'actionnaire principal, la Confédération attend de Swisscom qu'elle suive une stratégie d'entreprise durable et éthique dans la mesure de ses possibilités.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/objectifs\\_2018-2021](http://www.swisscom.ch/objectifs_2018-2021)

Swisscom répond à ces exigences de légalité et de légitimité de son action par l'engagement en faveur de l'environnement, de la société et de l'économie, dans le monde analogique comme numérique. Le référentiel de l'agir éthique de Swisscom prévoit que l'entreprise et l'ensemble de ses parties prenantes tirent un avantage équivalent. Les objectifs divergent, Swisscom en a bien conscience, mais elle aborde activement les divergences et s'efforce de trouver des solutions communes conformes à sa culture d'entreprise.

Les exigences éthiques concernent toute l'entreprise. Swisscom fait confiance à tous ses collaborateurs et part du principe qu'ils réfléchissent de manière éthique et agissent donc avec intégrité dans leur travail quotidien. Le Management se doit d'être exemplaire à cet égard. Le responsable de la division Group Communications & Responsibility, qui appartient à la Direction élargie du groupe, est également le responsable des questions d'éthique de Swisscom. Depuis l'exercice sous revue, il s'occupe des questions éthiques et des analyses d'impact liées aux activités de Swisscom, s'interroge sur l'intégrité, sensibilise les collaborateurs et mène un dialogue ouvert avec eux. Pour l'année prochaine, nous nous sommes fixé pour objectif d'établir ce dialogue via des canaux internes et externes, parfaitement adaptés, nouveaux ou existants. Si les collaborateurs ont le sentiment qu'un acte réalisé dans le cadre de leurs activités n'est pas compatible avec les valeurs ou les normes de Swisscom ou de la société, ils peuvent le signaler à tout instant sans craindre d'être désavantagés.

Grâce à son engagement pour plus de développement durable, Swisscom assume sa responsabilité. Sa stratégie en matière de développement durable 2025 crée une valeur ajoutée pour la société et l'environnement, et symbolise l'entrepreneuriat éthiquement responsable. Swisscom contribue, entre autres, à l'efficacité énergétique et à la protection climatique, souhaite améliorer intelligemment la qualité du quotidien des individus, œuvre activement pour des conditions de travail équitables en Suisse et à l'étranger, encourage le développement de ses collaborateurs et s'engage pour des compétences médias accrues en Suisse. Les collaborateurs de Swisscom sont tenus de respecter tous ces engagements dans leurs actes du quotidien. Ainsi, outre répondre à des critères de rentabilité, les projets et les engagements doivent aussi satisfaire aux normes strictes de développement durable de Swisscom et, par conséquent, produire un effet positif durable.

Durant l'exercice sous revue, Swisscom a pris une part active aux débats publics portant sur les thématiques suivantes:

- **Droits de l'homme:** le respect des droits de l'homme fait partie intégrante de la culture d'entreprise de Swisscom. Swisscom se réfère à cet égard aux normes internationales et prône une approche tournée vers les solutions, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/droitsdehomme](http://www.swisscom.ch/droitsdehomme)

- **Code de conduite (Code of Conduct):** assumer ses responsabilités, respecter les règles, faire preuve d'intégrité et signaler les infractions: le code de conduite renferme les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO à l'endroit des cadres et collaborateurs de Swisscom et des sociétés du groupe.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/cr-governance](http://www.swisscom.ch/cr-governance)

- **Gouvernance en matière de Corporate Responsibility:** chez Swisscom, la gestion responsable de l'entreprise – Corporate Governance – se caractérise par la transparence et des compétences clairement définies. Elle détermine les règles de gestion, d'organisation et de contrôle à respecter chez Swisscom. Principes de communication: les collaborateurs se réfèrent aux valeurs et aux principes de communication de Swisscom dans leur communication quotidienne avec les collègues, la clientèle ainsi que dans leurs activités liées aux médias, aux Public Affairs et aux relations publiques.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/cr-governance](http://www.swisscom.ch/cr-governance)

- **Transparence et dialogue:** Swisscom cherche le contact avec le public. Elle entretient un dialogue ouvert avec les parties prenantes intéressées, sur des thèmes spécifiques en relation avec son cœur de métier. La liste suivante mentionne les offres de

contact accessibles au grand public dans le cadre de l'engagement de Swisscom en faveur de l'éthique et de l'intégrité. Les collaborateurs de Swisscom ont en outre la possibilité de signaler, sous le couvert de l'anonymat, les pratiques commerciales supposées déloyales, via une plateforme de whistleblowing accessible au public. Le service Internal Audit (audit interne) réceptionne ces notifications.

- **Conception de produits durables:** l'équipe Corporate Responsibility (CR) entretient un dialogue permanent avec les concepteurs de produits et services. Elle examine si le projet satisfait aux normes de développement durable et s'il est en accord avec les valeurs de l'entreprise et de la société. Par ailleurs, le label de développement durable récompense des offres qui aident les clients de Swisscom à adopter un mode de vie durable. La solution Smart ICT et les fonctions d'économie d'énergie et de contrôle parental des produits et services Swisscom aident la clientèle à réduire sa consommation d'électricité, à éviter les émissions de CO<sub>2</sub>, à travailler de manière flexible ainsi qu'à utiliser efficacement et en toute sécurité les médias numériques. Enfin, le Lean Quality Management de Swisscom a formulé en 2018 des exigences à respecter dans la conception de produits durables.
- **Traitement responsable des données:** les Smart Data offrent des opportunités à la société, à l'économie et à Swisscom en tant qu'entreprise. Swisscom a conscience de la confiance que lui porte sa clientèle dans le cadre du traitement des données. C'est la raison pour laquelle Swisscom a instauré une Data Governance. Elle élabore des mesures et des processus pour établir et promouvoir systématiquement une culture des données. L'objectif est de garantir la conformité au droit et la légitimité du traitement des données chez Swisscom. En 2018, Swisscom a siégé au Comité de l'association Open Data. Elle s'ouvre ainsi au débat politico-social autour de la disponibilité publique des données.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/smartdata](http://www.swisscom.ch/smartdata)

- **Intelligence artificielle et éthique:** en 2018, Swisscom a abordé pour la première fois lors de trois grandes manifestations le thème de l'intelligence artificielle d'un point de vue éthique, devant un vaste parterre de clients. Un comité de spécialistes des domaines de la science, de la technique, de la recherche et de l'économie a débattu de questions éthiques sur l'intelligence artificielle, de ses applications et de la probabilité de voir la singularité technologique émerger.

## Approches de gestion

### Principe de précaution

Swisscom travaille dans le respect du développement durable, inscrit dans sa vision et ses valeurs. Elle réduit les risques pour l'environnement, les risques

métiers et les risques sociaux à l'aide de systèmes et d'approches de management établis. Des prescriptions et des instructions définies à l'échelle du groupe tout entier veillent à ce que les exigences relatives à la responsabilité d'entreprise soient prises en compte dans les projets et dans l'exploitation. La formation et la sensibilisation des collaborateurs constituent par ailleurs l'un des piliers du principe de précaution que cultive Swisscom. Elles sont assurées par une information en amont sur les thématiques sensibles.

Les systèmes de gestion se conforment aux normes internationales ISO. Des audits externes confirment, au travers d'un certificat, le respect des normes suivantes:

- 9001 Management de la qualité
- 14001 Management environnemental
- 14064 Directive sur l'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom
- 20000 Technologie de l'information, gestion des services
- 27001 Management de la sécurité de l'information
- 33002 Technologies de l'information – évaluation du processus

Dans le domaine des champs électromagnétiques pour les technologies de télécommunication, en particulier la communication mobile, Swisscom dispose d'un système d'assurance qualité certifié. Ce système vise à garantir le respect des valeurs limites que définit l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). De plus, Swisscom met en œuvre des mesures préventives dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité.

☉ Voir sous [www.digitalswitzerland.com](http://www.digitalswitzerland.com)

### Compliance Management

La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de la conformité (CMS) efficace. Celui de Swisscom englobe le groupe tout entier et repose sur les éléments fondamentaux suivants:

- **Culture:** la culture en matière de compliance constitue le fondement même de l'efficacité du CMS. Le code de conduite énonce les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO de Swisscom SA, qui sont véhiculées dans l'entreprise par le travail de direction et au travers de la collaboration quotidienne.
- **Objectifs:** le Conseil d'administration définit les objectifs de la compliance: toutes les mesures organisationnelles et les actions liées à la conformité dépendent de ces objectifs.
- **Risques:** Swisscom identifie et définit les risques relevant de la gestion de la conformité en tenant compte de son activité ainsi que des prescriptions réglementaires et légales, y compris les modifications de celles-ci. Elle évalue les risques, selon la situation pour les nouvelles activités, en cas

d'évolution du cadre juridique, et par ailleurs de manière périodique (au moins tous les deux ans), et les gère par la prise de mesures appropriées.

- **Organisation:** le Conseil d'administration a défini les tâches minimales incombant à la compliance. La Direction du groupe et les directions des filiales ont fixé les autres tâches et responsabilités. Elles mettent à disposition les ressources nécessaires pour garantir l'efficacité du CMS.
- **Communication:** les collaborateurs sont informés de leurs tâches, de leurs compétences et de leurs domaines de responsabilité. Ils sont formés aux mesures des différents domaines de conformité en fonction des risques. Un rapport est établi chaque année à l'attention du Conseil d'administration et de la Direction du groupe de Swisscom SA, des directions et des conseils d'administration des filiales et des autres services internes.
- **Surveillance et amélioration:** Swisscom surveille en permanence le CMS pour en supprimer les failles.

Pour des raisons de secret professionnel, Swisscom ne publie pas de rapport de conformité. L'index GRI de ce rapport de développement durable constitue un indicateur.

Le système de gestion de la conformité supervise le respect des lois relatives aux domaines suivants à l'échelle du groupe:

- Lutte contre la corruption
- Lutte contre le blanchiment d'argent
- Droit bancaire (dépôts du public)
- Protection des données et de la confidentialité (concernant toutes les lois)
- Loi sur la sécurité des produits
- Loi sur les cartels
- Droit des télécommunications
- Droit boursier (y compris l'ORAb)

☺ Voir sous [www.swisscom.ch/principes](http://www.swisscom.ch/principes)

## Marketing responsable

Pour concevoir son marketing, Swisscom se fonde sur sa propre vision et ses propres valeurs ainsi que sur les principes de la Commission Suisse pour la Loyauté. Ces principes abordent tous les aspects essentiels de la loyauté en matière de communication. L'équipe Brand Strategy intégrée au Group Communications & Responsibility a pour mission d'informer les différentes unités marketing de Swisscom du développement desdits principes. Les entités en charge de la communication sont responsables du respect de ces principes. Ces dernières sont en mesure de déceler à temps les manquements et de les limiter à titre préventif.

Swisscom n'établit pas de distinction entre ses clients en fonction de l'âge ou du sexe. Elle s'attache davantage à faire en sorte que chacun de ses clients aborde l'interconnexion et la numérisation grandissantes individuellement. Swisscom parvient ainsi à

accompagner ses clients dans le monde numérique sans discrimination et en fonction du niveau de connaissances de chacun.

Durant l'exercice sous revue, il n'y a pas eu d'entrave à la loyauté dans le marketing et la communication.

☺ Voir sous [www.faire-werbung.ch](http://www.faire-werbung.ch)

## Respect des droits de l'homme au sein du Groupe Swisscom et dans la chaîne d'approvisionnement

Le respect des droits de l'homme fait partie intégrante de la culture d'entreprise de Swisscom. En la matière, elle s'appuie sur des normes reconnues. Elle se laisse donc guider par les principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UN Guiding Principles on Business and Human Rights), la norme SA8000 der Social Accountability International (SAI) ainsi que par les directives d'entreprises relatives à l'acquisition. En 2016, Swisscom a publié sa «politique en matière de Droits de l'homme» qui a eu un écho national et sera ainsi mentionnée sur le site Internet Economie et droits de l'homme du SECO (Secrétariat d'Etat à l'économie) et du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) comme exemple de bonne pratique dans la catégorie des normes et directives. En respectant sa «politique en matière de Droits de l'homme», Swisscom contribue à la mise en œuvre des principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et notamment au plan d'action national entreprises et droits de l'homme de la Suisse.

☺ Voir sous [www.swisscom.ch/droitsdehomme](http://www.swisscom.ch/droitsdehomme)

## Pratiques en matière de droits d'auteur

La gestion des droits d'auteur est régie par la convention collective de travail. Les collaborateurs cèdent à Swisscom les droits d'auteur et les droits voisins (en particulier les droits relatifs aux logiciels), y compris tous les droits partiels, dans la mesure où ces droits résultent de leur travail au sein de Swisscom. Ces dispositions s'appliquent plus précisément à toutes les œuvres que le collaborateur a développées dans le cadre de ses rapports de travail, seul ou en collaboration. Si Swisscom n'accorde pas d'intérêt aux droits ainsi transférés, elle peut les céder au collaborateur par contrat.

Quand Swisscom utilise des logiciels libres ou Open Source (FOSS) pour le développement de ses propres logiciels, elle respecte les droits d'auteur de tiers en se conformant aux dispositions de licence en vigueur du fournisseur de logiciel. Leur utilisation est régie dans les directives (instructions) existantes du groupe. Pour les logiciels Swisscom lancés sur le marché tiers, la conformité avec les licences FOSS doit être explicitement vérifiée et établie par le service de conformité FOSS interne.

## Swisscom Security

Swisscom rend le monde interconnecté plus sûr, en mettant les besoins de ses collaborateurs, clients et

partenaires au cœur de toutes ses réflexions sur la sécurité et en garantissant la sécurité par des mesures claires et simples. Grâce à sa vaste infrastructure et sa profonde expertise, Swisscom offre quotidiennement la meilleure protection possible aux collaborateurs, aux clients, aux partenaires et à sa propre entreprise. En interne, Swisscom instaure une véritable culture de la sécurité pour ses collaborateurs grâce à ses campagnes de formation et de sensibilisation.

La numérisation croissante et l'intensification de la dynamique rendent la sécurité d'autant plus importante. Swisscom utilise le thème de la sécurité pour distinguer plus fortement ses marques de la concurrence et rechercher de nouveaux secteurs de croissance. Elle offre ainsi à ses clients les solutions, produits et services les plus novateurs possibles dans le domaine de la sécurité.

Swisscom est connue pour être un employeur responsable dans le domaine de la sécurité. Elle propose à ses collaborateurs des fonctions intéressantes et de nombreuses opportunités de développement.

© Voir sous [www.swisscom.ch/protection-des-donnees](http://www.swisscom.ch/protection-des-donnees)

## Fraud Management

Swisscom s'oppose activement aux risques de fraude et évite ainsi les pertes. Elle s'appuie pour cela sur les cas de fraudes signalés par ses clients et sur ses propres expériences. Les cas de fraude découlent d'événements extérieurs qui échappent à tout contrôle direct. Ils peuvent être efficacement prévenus par des mesures de détection et de prévention.

Aux yeux de Swisscom, la fraude comprend toutes les actions visant à falsifier des faits, à éviter des coûts ou à s'enrichir de manière indue, directement ou indirectement. Cette définition de Swisscom s'oriente sur la fraude dans le secteur des télécommunications. La combinaison de mesures de détection et de prévention ainsi que l'utilisation de moyens appropriés (outils et personnel) permettent de:

- présenter les risques de fraude de manière transparente;
- empêcher les cas de fraude;
- détecter rapidement les cas de fraude, permettant de combler les failles de sécurité;
- réduire les coûts en évitant que les ressources ne soient surchargées par des tâches extraordinaires;
- diminuer les pertes financières et d'assurer le remboursement de valeurs patrimoniales détournées;
- renforcer la réputation de Swisscom et de maintenir ou d'accroître la confiance des clients.

# Responsabilité vis-à-vis du public

Swisscom et son histoire sont étroitement liées à la Suisse et à sa population. Ainsi, Swisscom s'engage en faveur de la Suisse et de la société helvétique par tradition.

## Engagement de Swisscom

Swisscom s'engage à l'échelle européenne, nationale et régionale. Elle soutient, seule ou au travers de partenariats, des activités qui contribuent à la cohésion sociale, à la numérisation de la société et au bien-être. Trois domaines sont au cœur de l'engagement de Swisscom: les relations publiques, également désignés sous le label de Public Affairs, les projets relevant de la responsabilité entrepreneuriale et le soutien d'événements publics via le sponsoring. Son action se centre sur le sport et la culture pour un large public. Les activités de sponsoring de Swisscom touchent donc toutes les régions du pays et visent des groupes d'intérêt très variés.

## Affiliations et partenariats

Swisscom travaille avec divers partenaires dans le cadre de projets spécifiques. Ces collaborations portent sur des thématiques qui s'inscrivent dans le droit fil de ses six axes stratégiques. Elle collabore aussi à l'échelle nationale et internationale avec des partenaires sélectionnés. Dans le choix de ses partenariats et de ses affiliations, Swisscom veille à ce que les établissements, par leurs compétences, la complètent au mieux et contribuent dans une large mesure à la réalisation de la stratégie Swisscom. De plus, ces derniers doivent partager les valeurs de Swisscom et se distinguer en matière de réputation et de crédibilité dans leur domaine d'activité.

© Voir sous [www.swisscom.ch/cr-partenariats](http://www.swisscom.ch/cr-partenariats)

## Public Affairs

Swisscom Public Affairs entretient des contacts avec l'Association des opérateurs européens de réseaux de télécommunications (European Telecom Network Operators, ETNO), les milieux politiques à l'échelle nationale, les autorités, les associations et toutes les régions de Suisse. Son équipe responsable est décentralisée. Elle communique avant tout des informations en rapport avec l'infrastructure, les conditions-cadres nécessaires à sa stratégie et l'engagement de Swisscom, mais traite également les demandes des parties prenantes et de la population.

## Acteur du débat public

En sa qualité d'entreprise citoyenne consciente de ses responsabilités, Swisscom a pris une part active, durant l'exercice sous revue, aux débats publics portant notamment sur les thématiques suivantes:

- Politique de formation: Swisscom soutient des postes de formation TIC, promeut la Suisse comme place des TIC, assiste les écoles dans la protection de la jeunesse dans les médias et développe le projet «Internet à l'école». Elle soutient aussi l'initiative «digitalswitzerland», qui a notamment organisé la Journée du digital 2018.
- Numérisation: en optant pour le tout IP, Swisscom crée les conditions techniques nécessaires à la numérisation des communications et à la compétitivité de l'économie suisse. Le tout IP transfère tous les services, tels que la téléphonie vocale, la TV, Internet et les données, sur la seule technologie IP.
- Extension du haut débit: d'ici fin 2021, la majorité des habitants de Suisse doivent bénéficier de bandes passantes plus élevées. Swisscom donne ainsi une solide assise à la numérisation et au maintien de la place économique suisse.
- Service universel: Swisscom a été retenue par la ComCom pour être le seul prestataire de la concession de service universel. La nouvelle concession est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et prendra fin au 31 décembre 2022. Le Conseil fédéral a décidé, dans le cadre de l'alimentation primaire, de relever la vitesse de communication minimale pour l'accès à Internet de 2 Mbit/s jusqu'à présent à 3 Mbit/s au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Swisscom étend en outre les prestations de service universel destinées aux personnes handicapées.
- Convivialité: Swisscom améliore sans cesse ses systèmes d'information destinés aux clients, notamment au travers de prestations de service telles que «Swisscom Cockpit» à l'intention des clients de Swisscom séjournant à l'étranger.
- Développement durable: Swisscom travaille sur différents projets dans le domaine de la transition énergétique, notamment l'initiative Work Smart et le produit tiko.

Le lancement de la 5G, la cinquième génération de réseaux mobiles, est un thème central de 2018 et des années à venir pour Swisscom. La 5G rend techniquement possible les smart cities, les usines en réseau et les maisons intelligentes, combine différentes technologies et constitue la base d'une Suisse numérique. Afin que la Suisse reste un précurseur dans l'utilisation des nouvelles technologies, une adaptation (au sens d'un assouplissement) des conditions-cadres telles que le rayonnement non ionisant (ORNI), les méthodes d'évaluation et les prescriptions légales en matière de construction s'impose. Swisscom présente ces requêtes au monde politique et aux autorités, de manière directe et via l'association professionnelle asut. L'administration a prévu une petite révision de l'ordonnance au printemps 2019. A cet égard, l'attribution début 2019 des nouvelles fréquences nécessaires au déploiement des réseaux 5G revêt aussi une grande importance pour l'opérateur, Swisscom interviendra en qualité d'enchérisseuse dans la vente aux enchères prévue à cet effet. Swisscom souhaite que les fréquences acquises puissent ensuite être rapidement utilisées.

Au cours de l'exercice sous revue, et comme dans le précédent, Swisscom a également donné son avis dans le cadre de nombreuses consultations au niveau fédéral. Elle a notamment remis son avis dans le cadre de la consultation sur la nouvelle loi sur les médias électroniques. Celle-ci est appelée à remplacer l'actuelle loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV). Swisscom salue l'orientation générale de la révision.

Elle a participé à des consultations techniques spécialisées des commissions parlementaires consultatives, notamment dans le cadre de la révision de la loi fédérale sur les marchés publics (LMP) ou de la révision de la loi sur les télécommunications (LTC). Elle s'est par ailleurs exprimée lors de la Conférence des chefs des départements cantonaux de l'économie publique (CDEP) au sujet de l'extension du réseau de fibre optique dans les cantons.

Dans sa prise de position, Swisscom défend les principes d'autorégulation et de concurrence sur un marché libre. Les nombreuses nouvelles offres attrayantes commercialisées et les investissements élevés réalisés au cours de l'exercice sous revue dans l'extension du réseau viennent appuyer ce principe.

© Voir sous [www.admin.ch](http://www.admin.ch)

Swisscom prône, dans le cadre de la défense des intérêts, une approche tournée vers les solutions, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise. Elle adopte des positions qui se fondent sur des données claires. Swisscom tient particulièrement à entretenir des relations transparentes et empreintes de confiance avec le monde politique, les autorités et la société. Via sa participation aux manifestations et aux auditions publiques ainsi que ses prises de position écrites, Swisscom prend part au

débat politique. Compte tenu de sa directive anti-corruption et conformément aux codes d'éthique applicables (code de Lisbonne et code de conduite de la Société Suisse de Public Affairs SSPA), Swisscom rejette toute pratique douteuse d'un point de vue juridique ou éthique visant à influencer des leaders d'opinion et des décideurs. Enfin, Swisscom est neutre sur le plan politique et religieux et n'apporte aucune aide financière aux partis, leaders d'opinion ni décideurs.

## Accessibilité

Swisscom souhaite donner la possibilité à l'ensemble des individus vivant en Suisse d'utiliser les moyens de communication sans entraves. Pour ce faire, l'entreprise contribue substantiellement à l'intégration des personnes handicapées à la société de l'information. Swisscom attache de l'importance à l'accessibilité des produits et services pour deux raisons: premièrement, Swisscom remplit ainsi les obligations de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand), selon lesquelles les entreprises sont tenues de proposer des produits sans barrières. Deuxièmement, des clients supplémentaires bénéficient d'un accès sans barrières aux produits et services. Toutefois, pour Swisscom, l'accès sans barrières n'a pas seulement une visée juridique ou économique. Il s'agit d'une prestation qu'elle propose délibérément et avec conviction à sa clientèle. Depuis 2018, Swisscom poursuit une stratégie d'amélioration de l'accessibilité pour permettre à tous les utilisateurs d'accéder aux produits de Swisscom. Cette stratégie d'accessibilité s'applique de manière globale à tous les domaines de Swisscom. A long terme, l'accessibilité doit faire partie intégrante des activités courantes et donc aussi de la conception de produits. Pour atteindre cet objectif, Swisscom prend les mesures suivantes: nomination de SPoC (Single points of contact), réunions régulières des SPoC et des équipes, ateliers de formation continue et de sensibilisation, tests réguliers de l'accessibilité des produits ainsi que publication des directives internes (Swisscom Accessibility Guidelines). Swisscom a lancé sa stratégie d'amélioration de l'accessibilité en 2018. Par conséquent, une évaluation des mesures et de leur efficacité s'avère prématurée. Swisscom prévoit de faire évaluer ces mesures à moyen terme dans le cadre de l'étude d'accessibilité de l'organisation spécialisée Accès pour tous (Access for all) publiée tous les cinq ans. Au cours des deux prochaines années, Swisscom va s'atteler à la tâche de mettre en œuvre la stratégie d'amélioration de l'accessibilité ainsi que de veiller à son efficacité et à sa durabilité. Swisscom espère que son évaluation s'améliorera nettement au cours de la prochaine étude d'accessibilité.

- **Services et produits sans barrières:** Les Swisscom Shops satisfont à de strictes exigences pour garantir un accès sans barrières aux personnes handicapées. Les collaborateurs des Shops et des centres d'appels sont également invités à identifier



les besoins des clients atteints d'un handicap particulier. Procap Suisse leur propose des formations «Accessibility» à cet effet. En outre, Swisscom optimise continuellement l'accessibilité (accès sans barrières) de ses Shops et centres d'appels. Elle s'efforce de proposer aux personnes malentendantes ou malvoyantes des terminaux attractifs et actualise continuellement son offre de services et d'appareils. Les téléphones (IP ou mobiles) adaptés aux personnes malvoyantes ou âgées, de même que les multiples façons d'entrer en contact avec le service à la clientèle en sont quelques exemples. Les personnes ne pouvant pas utiliser l'annuaire téléphonique en raison d'un handicap physique ont le droit de demander à être mises en relation via le numéro court 1145 et ce, sans payer de frais supplémentaires. Swisscom fournit cette prestation à titre gracieux dans le cadre du service universel. Les sourds ont à leur disposition un service de transcription qui permet l'établissement de conversations téléphoniques entre sourds et entendants. Proposé en collaboration avec la fondation Procom, ce service, qui fait également partie du service universel, est fourni gratuitement. Swisscom soutient par ailleurs l'Ecole de la pomme qui forme les personnes non-voyantes et malvoyantes à l'utilisation du smartphone. Les clients Swisscom qui souhaitent suivre ce cours se voient offrir un bon d'une valeur de CHF 50 de la part de Swisscom. Tous les produits et services mentionnés sont évalués par différentes associations et organisations partenaires. Le fait que ces partenaires soient en contact direct avec les personnes handicapées permet d'assurer l'utilité et la qualité des produits et services.

- **Accès au web et aux applications:** Swisscom souhaite toujours garantir un accès sans barrière aux sites Internet et aux applications. Grâce au développement de nouvelles versions et mises à jour, elle a déjà mis en œuvre des directives importantes pour l'élaboration de contenus web sans barrières, conformément aux Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0.
- **Offres destinées aux personnes aux ressources financières limitées:** Swisscom soutient les personnes disposant de moyens financiers limités au travers de plusieurs offres. Les jeunes de moins de 26 ans bénéficient par exemple d'un plan tarifaire avantageux. Pour les moins de 18 ans, les abonnements sont assortis d'une limite de crédit. Pour les enfants et adolescents de 7 à 18 ans, Swisscom propose une offre prépayée.

# Efficacité énergétique et protection climatique

Dans le droit fil de la stratégie énergétique 2050 de la Confédération, Swisscom entend accroître sa performance énergétique, d'ici 2020, de 35% par rapport au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Jusqu'en 2020, elle entend de plus, avec ses clients, économiser une quantité de CO<sub>2</sub> deux fois supérieure à celle qu'elle génère pour l'ensemble de ses activités et dans sa chaîne d'approvisionnement. A l'automne 2018, Swisscom a fixé ses objectifs pour 2025.

## Approche de gestion

En raison de la situation climatique nationale et internationale, la transition énergétique et le changement climatique demeurent des thèmes forts pour Swisscom, gros consommateur d'énergie, et pour ses parties prenantes. Les scénarios climatiques pour la Suisse publiés en novembre 2018 permettent d'imaginer les conséquences du changement climatique en Suisse. Elaborés par le National Centre for Climate Services (NCCS), ces scénarios ne peuvent pas être ignorés. Le changement climatique et l'efficacité énergétique sont donc au cœur de la stratégie de Swisscom dans le développement durable.

Le peuple suisse a accepté la loi sur l'énergie (LEne) en mai 2017 par votation populaire. La LEne, conjointement avec la nouvelle loi sur le CO<sub>2</sub>, à la base de la stratégie énergétique et climatique 2050 de la Confédération, délimite le cadre des activités commerciales de Swisscom. Swisscom veille tout particulièrement à l'amélioration de sa propre efficacité énergétique et à la protection climatique. Elle s'est par conséquent fixé deux objectifs:



Goal 7  
AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

- **Augmentation de l'efficacité:** Swisscom a calculé ses besoins en énergie jusqu'en 2020 et entend accroître son efficacité énergétique de 35% entre 2016 et 2020. A l'automne 2018, elle a également défini ses besoins en énergie jusqu'à fin 2025, sur la base des scénarios actuels. Elle souhaite augmenter encore son efficacité énergétique de 24% dans les huit prochaines années, grâce à de nouvelles mesures ainsi qu'à des améliorations techniques.



Goal 13  
CLIMATE ACTION

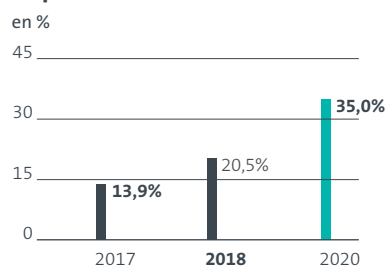
- **Protection du climat:** enfin, avec le concours de ses clients, Swisscom entend économiser, à l'horizon 2020, deux fois plus de CO<sub>2</sub> qu'elle n'en génère au travers de ses activités et dans sa chaîne d'approvisionnement. Ce projet est intitulé «Objectif 2:1». Pour réaliser cet «Objectif 2:1», Swisscom entend, d'une part, réduire ses émissions et, d'autre part, promouvoir et commercialiser un portefeuille allant dans le sens du développement durable. A l'automne 2018, elle a également estimé les émissions de CO<sub>2</sub> résultant de ses besoins en énergie jusqu'à fin 2025, en s'appuyant sur les scénarios actuels. Elle entend désormais encore réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>.

Swisscom a conclu des conventions d'objectifs avec différents partenaires, toujours dans le but d'augmenter l'efficacité et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Les objectifs de consommation d'énergie (efficacité énergétique) et de réduction du CO<sub>2</sub> (intensité du CO<sub>2</sub>) sont définis différemment selon la référence prise: année de base, référentiel ou année de réalisation des objectifs. Swisscom a signé une convention d'objectifs avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC), l'«Exemplarité énergétique de la Confédération» et la Science Based Target Initiative (SBT). Swisscom a déjà communiqué sa réduction des émissions en 2016 à l'initiative SBT, fruit d'un partenariat entre CDP (Carbon Disclosure Project), UN Global Compact, WWF et le World Resources Institute (WRI). Elle considère les objectifs de réduction pour les entreprises comme «scientifiquement fondés», si ces objectifs contribuent à la réduction nécessaire des émissions de CO<sub>2</sub> qui a pour but de limiter l'augmentation de la température mondiale à 2° C au maximum. D'ici à 2020, Swisscom s'engage en outre à réduire ses émissions de champ d'application 1 de 10%, ses émissions de champ d'application 2 de 100% et ses émissions de champ d'application 3 de 18% par rapport à l'année 2013. Fin 2016, la SBT a validé tous les objectifs de réduction de Swisscom.

© Voir sous [www.sciencebasedtargets.org](http://www.sciencebasedtargets.org)

Partenaire	Convention d'objectifs	Année de référence 1. janvier	Année-cible 31. déc.	Valeur cible
Swisscom	Ratio des économies de CO <sub>2</sub> de nos clients par rapport aux émissions de CO <sub>2</sub> Swisscom	2016	2020	2:1
Swisscom	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2016	2020	+35%
AEnEc	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2013	2022	+35%
AEnEc	Intensité en CO <sub>2</sub> combustibles (émissions de CO <sub>2</sub> sur la somme des émissions totales et réduction des émissions de CO <sub>2</sub> )	2013	2022	92%
AEnEc	Intensité en CO <sub>2</sub> carburants (émissions de CO <sub>2</sub> sur la somme des émissions totales et réduction des émissions de CO <sub>2</sub> )	2013	2022	76%
VBE	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2006	2020	+25%
SBTI	Réduction CO <sub>2</sub> selon scope 1	2013	2020	-10%
SBTI	Réduction CO <sub>2</sub> selon scope 2	2013	2020	-100%
SBTI	Réduction CO <sub>2</sub> selon scope 3	2013	2020	-18%

### Augmentation de l'efficacité depuis le 1.1.2016 et prévisions

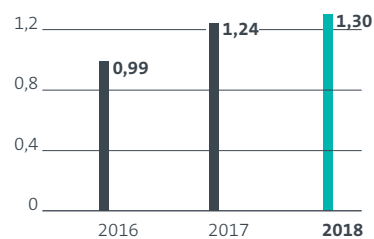


Des indications plus détaillées sur d'autres thèmes environnementaux auxquels Swisscom accorde une attention particulière lors de l'exploitation figurent à la fin du chapitre. La politique environnementale et la politique d'achat constituent pour Swisscom le fondement d'une utilisation durable des ressources. Les approches de gestion utilisées par Swisscom pour augmenter l'efficacité énergétique et lutter contre le changement climatique reposent essentiellement sur le système de management environnemental ainsi que sur les approches spécifiques y afférentes. Les normes de gestion, les standards et les instructions internes permettent une mise en œuvre systématique des mesures d'économie et d'efficacité prévues. Les filiales dont les activités ont un impact significatif sur l'environnement sont certifiées selon la norme ISO 14001. Il s'agit des filiales Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA et cablex SA, toutes certifiées conformes à la norme ISO 9001. La filiale italienne Fastweb S.p.A. est également certifiée ISO 14001. Les systèmes et processus de gestion certifiés ISO 14001 regroupent, en termes d'effectif, plus de 94,2% du groupe (y c. Fastweb); année précédente 94,3%). Le système de management environnemental et son efficacité font l'objet, chaque année, d'un audit externe.

### Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie chez Swisscom

**Objectif:** d'ici 2020, Swisscom entend améliorer son efficacité énergétique de 35% par rapport au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

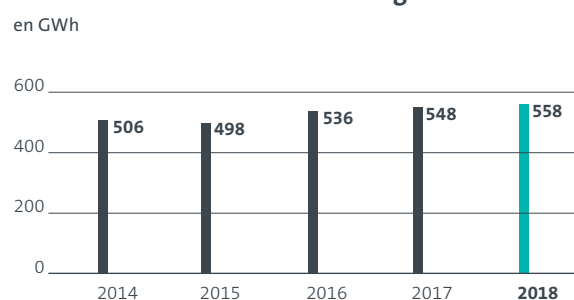
### Relation du rapport des réductions CO<sub>2</sub> aux émissions CO<sub>2</sub>



### La consommation d'énergie, principal facteur d'influence sur l'environnement

L'analyse périodique de l'impact sur l'environnement de Swisscom montre que la consommation d'énergie a toujours la plus forte incidence sur l'environnement. La consommation d'énergie et les émissions de CO<sub>2</sub> qui en résultent ont surtout un impact sur le climat. L'entreprise s'efforce d'accroître son efficacité énergétique, d'utiliser des énergies renouvelables et de commercialiser de meilleurs produits pour limiter l'impact de ses activités sur l'environnement et le climat. Outre l'infrastructure réseau décrite dans le rapport annuel, Swisscom gère un parc immobilier considérable, soit en tant que propriétaire, soit en régie. Ce parc comprend des bureaux, des bâtiments commerciaux, des Shops et des centres de données. Swisscom ne gère en revanche ni entrepôts ni centres de distribution, mais elle entretient une flotte de véhicules de service et d'utilitaires.

### Swisscom: consommation d'énergie



## Gestion de l'énergie chez Swisscom

La gestion de l'énergie chez Swisscom vise à réduire les coûts, à accroître l'efficacité et à réduire autant que possible son empreinte écologique directe et indirecte. Conformément à la norme ISO 50001 sur l'efficacité énergétique, elle englobe schématiquement dans ses procédures les étapes suivantes:

- Calcul des besoins en énergie sur une période donnée
- Définition et validation des objectifs en matière d'efficacité énergétique et des mesures correspondantes
- Définition du mix énergétique, en particulier du mix de courant
- Mise en œuvre de mesures pour accroître l'efficacité énergétique
- Production de son propre courant
- Utilisation des rejets de chaleur
- Suivi, bilan énergétique et reporting
- Projets de recherche et développement (p. ex. autour de l'énergie d'équilibrage) ainsi que centrales électriques virtuelles (tiko)
- Développement et commercialisation de produits et de services TIC durables

## Consommation de courant issu de sources d'énergie renouvelables et de courant écologique (mix de courant)

En 2018, Swisscom a consommé 485 GWh de courant électrique en Suisse (exercice précédent 468 GWh). Cela correspond à une augmentation de 3,8% (exercice précédent 4,4%). Les mesures d'efficacité ont pu en partie équilibrer la plus grande consommation électrique due aux extensions de réseau. Swisscom consomme surtout de l'énergie hydraulique et aussi de l'énergie solaire qu'elle produit elle-même (0,5%) ou qu'elle achète (4,1%). En 2018, Swisscom a consommé 20,0 GWh (exercice précédent 20,0 GWh) de courant écologique avec le label de qualité «naturemade star». Swisscom compense avec des garanties d'origine la part d'électricité d'origine nucléaire, fossile ou inconnue du mix de courant utilisé pour l'infrastructure de réseau et les bâtiments gérés par ses soins. Elle augmente ainsi la durabilité de son mix de courant. En 2018, comme les années précédentes, la part de courant issu d'énergies renouvelables s'élevait à 100%, point certifié par la SGS.

## Mesures d'efficacité liées à la consommation d'électricité des réseaux

Swisscom applique en permanence un programme d'efficacité comprenant une dizaine de mesures. En 2018, ce programme a permis d'économiser environ 10,6 GWh d'énergie grâce à des améliorations technologiques et à un aménagement moins énergivore des réseaux de radiocommunication.

Les unités décentralisées, Remote Radio Units (RRU), ont largement contribué à ces économies. Directement fixées sur les pylônes de transmission du réseau

de communication mobile, elles consomment jusqu'à 40% d'énergie en moins que les Radio Units traditionnelles.

Swisscom refroidit ses bâtiments d'exploitation avec l'air extérieur, grâce au système de ventilation écologique Mistral. Mistral remplace les anciens systèmes de refroidissement à compresseurs, très énergivores, et améliore ainsi nettement l'efficacité énergétique. De plus, ce système permet d'éviter l'usage de réfrigérants nocifs pour l'environnement.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a refroidi 68 stations de base de communication mobile supplémentaires grâce à l'air extérieur. Elle a installé un module de refroidissement qui permet un changement rapide des stations de base. Il en résulte une économie additionnelle de 0,6 GWh par an.

## Mesures d'efficacité liées à la consommation d'électricité des centres de calcul

La moyenne de tous les centres de calculs montre que Swisscom a atteint en 2018 une valeur PUE (Power-Usage-Effectiveness) de 1,37 (exercice précédent 1,40). Ce coefficient met en relation la consommation électrique totale d'un centre de calcul avec la consommation électrique de ses installations informatiques. Le centre de calcul de Berne Wankdorf travaille de manière particulièrement efficace. Il a atteint en 2018 une valeur PUE de 1,285, alors qu'une valeur cible de 1,2 est prévue.

Swisscom continue d'opter pour l'utilisation partagée de serveurs dans ses centres de calcul. Grâce à cette virtualisation des serveurs, elle nécessite moins d'infrastructure informatique que d'habitude et a économisé, en 2018, 21,5 GWh supplémentaires (exercice précédent 7,5 GWh).

## Mesures d'efficacité liées à la consommation d'électricité des bâtiments

Au cours de l'exercice sous revue, le Facility Management a opéré des contrôles énergétiques à l'échelle de toute la Suisse, selon le standard Pioneer interne établi. En 2018, ces contrôles ont contribué à optimiser les états de fonctionnement de 90 bâtiments et d'économiser 196 MWh d'énergie, dont 94% par les mesures d'éclairage.

Swisscom s'efforce de moderniser les installations d'éclairage inefficaces. Ainsi, lors de l'exercice sous revue, tous les logos Swisscom ont été équipés de LED. Le nombre d'installations d'éclairage inefficaces a ainsi diminué. A elles seules, ces mesures permettent à Swisscom de réaliser une économie annuelle de 388 MWh.

## Mesures d'efficacité liées à la consommation de combustibles et de chaleur et à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>

Swisscom mesure la consommation mensuelle de mazout, de gaz naturel et de chaleur à distance et désormais d'eau dans les plus grands 120 bâtiments. Ensemble, ces bâtiments représentent plus de la moitié de la surface immobilière totale. Swisscom extrapole ensuite la consommation annuelle de la surface totale.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a consommé 134,8 térajoules (40,9 GWh) pour le chauffage de ses bâtiments contre 45,1 GWh l'année précédente. Ses modes de chauffage issus de combustibles fossiles sont le mazout (51%), le gaz naturel (20%), le chauffage à distance (28%) et récemment la biomasse (bois, 1%). Au cours des cinq dernières années, Swisscom a diminué l'indice de chauffage au m<sup>2</sup> de 11% dans ses bâtiments du benchmark. Cette baisse s'accompagne d'une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> qui n'est pas toujours proportionnelle à cause de la variation annuelle du mix énergétique. L'économie réalisée est également due en grande partie au nombre réduit de degrés-jours de chauffage (DJC).

Swisscom entend continuer de réduire la quantité de chaleur nécessaire au chauffage de ses bâtiments. A cette fin, elle a persévéré en 2018 dans l'optimisation systématique de l'exploitation contribuant ainsi à réduire encore la consommation d'énergie et les émissions de CO<sub>2</sub> relatives au chauffage des bâtiments. Une surveillance énergétique plus détaillée a fourni la base de données nécessaire à une analyse énergétique et a révélé les consommations d'énergie excessives. De plus, Swisscom a mis en œuvre plusieurs projets de construction pertinents sur le plan écologique en 2018. Comme un rapport interne en témoigne, elle économise ainsi 159 MWh d'énergie et évite l'émission de 28 tonnes de CO<sub>2</sub>.

Enfin, les contrôles énergétiques ont permis de réduire de 22,0 tonnes les émissions de CO<sub>2</sub> (exercice précédent 43 tonnes).

Depuis 2018, Swisscom remplace systématiquement les installations de chauffage utilisant des énergies fossiles lors des rénovations. En contrepartie, elle produit désormais la majeure partie de la chaleur grâce à des pompes à chaleur et à la biomasse (bois). En 2018, Swisscom a rénové 14 installations de chauffage et, pour la première fois, les a entièrement remplacées par des installations sans émissions de CO<sub>2</sub>. C'est la conséquence des comparaisons de coûts introduites en 2017 basées sur un processus TCO (Total Cost of Ownership ou coût total de la propriété) qui présente de manière détaillée les coûts d'énergie et de CO<sub>2</sub> des variantes de chauffage possibles. Swisscom a fixé le prix du CO<sub>2</sub> à CHF 96, par tonne, ce qui correspond à un prix fictif («shadow price») inspiré

de la taxe nationale sur le CO<sub>2</sub> fixée dans la loi sur le CO<sub>2</sub>.

La migration opérée pour la production de chaleur doit conduire à une réduction totale de 132 tonnes de CO<sub>2</sub> à partir de la période de chauffage 2018/2019.

## Mesures d'efficacité liées à la consommation de carburant, à la mobilité et à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>

Un service à la clientèle de tout premier ordre et l'extension de l'infrastructure de réseau supposent une mobilité complète des collaborateurs, en fonction des besoins. En 2018, les véhicules de la flotte de Swisscom au service de la clientèle (donc déduction faite de l'usage privé) ont parcouru au total 53,4 mio. de kilomètres (exercice précédent 54,9 mio. de kilomètres), ce qui correspond à une consommation de carburant de 127,8 térajoules (35,5 GWh; exercice précédent 128,0 térajoules ou 35,5 GWh). Par rapport à l'exercice précédent, la consommation de carburant s'inscrit en recul de -0,13% (exercice précédent -9,2%). Une stratégie d'acquisition durable et un parc automobile moderne doivent permettre de ramener la moyenne des émissions de CO<sub>2</sub> par véhicule de tourisme de 113 grammes de CO<sub>2</sub> par kilomètre parcouru (2015) à 95 grammes d'ici 2020. Pour ses acquisitions de véhicules, Swisscom mise sur des modèles offrant la meilleure efficacité énergétique et étudie la possibilité de recourir à des techniques de propulsion alternatives. Dans le cadre d'un projet pilote, Swisscom étudie un concept global pour la mobilité électrique des véhicules personnels et utilitaires, notamment les dispositifs de chargement et la gestion des places de stationnement. Fin 2018, l'émission moyenne des véhicules de la flotte Swisscom était de 104 g de CO<sub>2</sub> par km, selon la méthode actuelle de mesure (New European Driving Cycle ou cycle NEDC). 96% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. De plus, Swisscom gère un parc de 503 (-0,6%) véhicules hybrides, 17 (-34,6%) véhicules roulant au gaz naturel et 1 (-83,3%) véhicules électriques, qui remplacent dans la mesure du possible les véhicules à essence et surtout les véhicules diesel. Dans les bâtiments et garages de Swisscom, les véhicules électriques sont tous rechargés avec du courant issu de sources d'énergie renouvelables. En 2018, les collaborateurs de Swisscom ont utilisé 126 105 (6,8%) billets de train pour leurs déplacements professionnels et acquis 7 427 (-33,2%) abonnements demi-tarif et 2 686 (-12,1%) abonnements généraux.

## Production de notre propre courant

Depuis plus de dix ans, Swisscom produit et utilise son propre courant. Elle y voit une contribution importante à sa politique énergétique durable. Dans le cadre de la rénovation des toits de ses bâtiments d'exploitation, Swisscom étudie systématiquement la possibilité d'y déployer des installations photovoltaïques. Si une telle installation apparaît économiquement justifiée, elle est ensuite réalisée.

En 2018, Swisscom a mis en service 3 installations solaires supplémentaires sur des stations émettrices (189 kWp) ou sur des bâtiments d'exploitation (14 kWp). La puissance totale de toutes les installations solaires s'élève à 2 205 kWp. Swisscom va poursuivre son programme de production d'électricité au cours des prochaines années. D'ici à 2023, elle cible une puissance des installations de plus de 3 000 kWp et entend exploiter l'intégralité du potentiel de ses sites estimé à 3 500 MWh.

### Utilisation des rejets de chaleur

Swisscom couvre les besoins de chauffage dans ses bâtiments grâce aux rejets de chaleur au sein des locaux d'exploitation mêmes. Ainsi, dans son bâtiment d'exploitation de Zurich Herdern, une pompe à chaleur installée en 2015 livre toute l'énergie calorifique nécessaire pour chauffer l'ensemble du bâtiment. Swisscom économise ainsi quelque 900 tonnes de CO<sub>2</sub> par an, ce qui correspond à 9% des émissions totales de CO<sub>2</sub> produites par Swisscom pour ses besoins en chauffage. Dans le cadre de conventions passées avec des tiers, Swisscom cède les rejets de chaleur de ses bâtiments d'exploitation ou de ses centres de calcul à des réseaux de chauffage à distance ou aux communes avoisinantes. Dans le détail, elle alimente le réseau de chauffage à distance à Zurich Herdern, Zurich Binz, Saint-Gall et Berne Wankdorf afin de chauffer directement des appartements et des immeubles de bureaux situés dans le voisinage. En 2018, Swisscom a ainsi injecté dans le réseau 8,4 GWh d'énergie thermique sous forme de chaleur à distance dans les communes avoisinantes (exercice précédent 8,9 GWh). 840 000 litres de mazout (exercice précédent 890 000 litres) ont ainsi pu être économisés et les émissions de CO<sub>2</sub> correspondantes évitées.

### Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom

Swisscom promeut l'utilisation des TIC durables non seulement auprès de ses clients, mais aussi en utilisant ces solutions au sein de l'entreprise:

- **Conférences virtuelles:** Swisscom a installé Telepresence, la solution de visioconférence réaliste, sur 33 sites, notamment chez Fastweb en Italie.



Goal 13  
CLIMATE ACTION

- **Work Smart:** les collaborateurs de Swisscom collaborent en toute simplicité avec leurs collègues à l'aide de solutions de partage de vidéos et de bureau: beaucoup d'entre eux peuvent effectuer une partie de leur travail à domicile ou en déplacement. Les plateformes de collaboration offrent en outre un accès très simple aux connaissances. Le lancement de l'initiative Work Smart a permis à Swisscom d'ancrer davantage les nouvelles formes de travail au sein de l'entreprise, et de mettre ses

connaissances à la disposition d'autres entreprises. Le guide destiné aux cadres offre aux responsables des indications utiles quant à l'utilisation des nouvelles formes de travail.

- **Smart Building:** les applications dans le secteur de l'Internet des objets (IoT) contribuent à un fonctionnement plus efficace des bâtiments et des systèmes de transport.

### Réalisation des objectifs d'efficacité

- **Effet global des mesures de rationalisation énergétique au sein de Swisscom:** en 2018, la consommation d'énergie totale (électricité, combustible et carburant) de Swisscom en Suisse a atteint 558 GWh (exercice précédent 548 GWh). Sans les mesures d'efficacité engagées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, Swisscom consommerait actuellement 109 GWh d'énergie en plus par année. La performance énergétique totale annuelle se calcule en rapportant la consommation d'énergie totale et les économies d'énergie à la consommation d'énergie totale. Swisscom se conforme à la définition de l'Office fédéral de l'énergie (OFE) et de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) dans le cadre de la convention d'objectifs passée avec l'AEnEC. L'efficacité énergétique totale s'élève à 6,8% pour l'année, et à 20,4% dans sa valeur cumulée depuis le 1.1.2016. La réalisation des objectifs d'efficacité est en bonne voie. Les détails figurent dans le rapport climatique.
- **Energies renouvelables:** Swisscom continue de consommer exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables et remplit ainsi son objectif. Grâce à l'utilisation du courant issu de l'énergie renouvelable ainsi qu'à la baisse de la consommation d'énergies fossiles, la part des énergies renouvelables calculée à partir du courant issu de l'énergie renouvelable, de la biomasse et d'une partie du chauffage à distance issue de l'énergie renouvelable s'élève à 88%.

### Intensité énergétique

Swisscom publie désormais un rapport sur son intensité énergétique en fonction de l'usage de l'énergie. L'intensité s'élève à 2.39 MJ/km pour la mobilité et 144MJ/m<sup>2</sup> pour le chauffage. Toutes les intensités ont reculé ces dernières années.

### Objectif de protection climatique 2:1 en détails

**Objectif:** avec le concours de ses clients, Swisscom entend économiser, à l'horizon 2020, deux fois plus de CO<sub>2</sub> qu'elle n'en génère au travers de ses activités et dans sa chaîne d'approvisionnement. Ce projet est intitulé «Objectif 2:1». Les principes de cet objectif et sa contribution à la protection climatique sont décrits ici et d'autres aspects figurent dans le rapport climatique.

Le ratio entre les économies réalisées chez les clients et les émissions s'est légèrement amélioré par rapport à l'exercice précédent (1,24) et s'élevait fin 2018 à 1,30.

### Le changement climatique recèle des risques et des opportunités

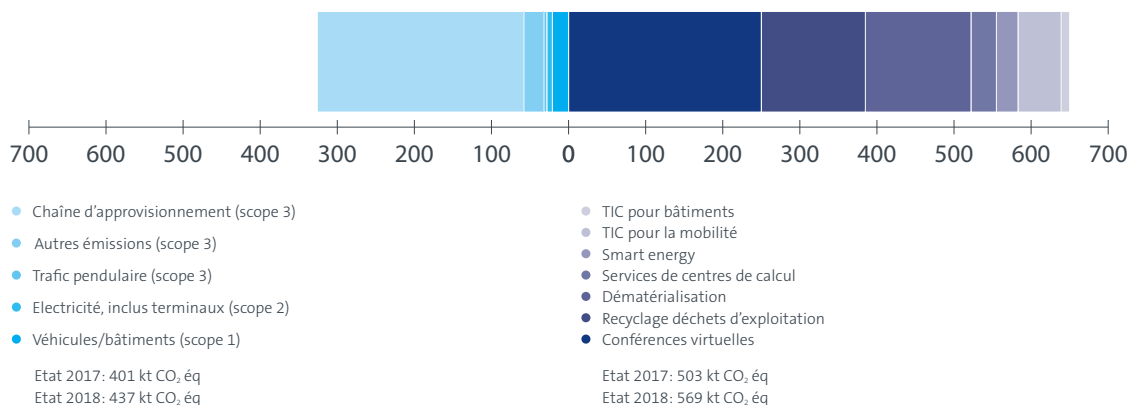
Les activités suivantes contribuent en première ligne à la protection du climat: analyse des opportunités et des risques qu'amène le changement climatique pour Swisscom; élaboration d'un programme et mise en œuvre des mesures correspondantes dans les domaines thématiques pertinents; monitoring et reporting. La coordination et la gestion de ces activités incombent à l'équipe CR.

Pour Swisscom, la mise sur pied et le développement d'un portefeuille de produits et services «verts» ou

durables recèlent des opportunités pour développer le chiffre d'affaires. Ce portefeuille permet de limiter les risques en réduisant les émissions de CO<sub>2</sub>, aussi bien directement au sein de l'entreprise qu'indirectement auprès des clients. Ce chapitre contient de plus amples informations à ce sujet. Swisscom suit les recommandations de la Task Force of Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Des informations détaillées figurent au chapitre «Protection climatique» du rapport de développement durable. L'inventaire des gaz à effet de serre et les indications des quantités relatives à la consommation d'énergie, aux émissions de CO<sub>2</sub> et à l'impact des mesures d'économie et d'amélioration de l'efficacité dans l'entreprise et chez les clients figurent dans le rapport climatique de Swisscom vérifié par une instance externe.

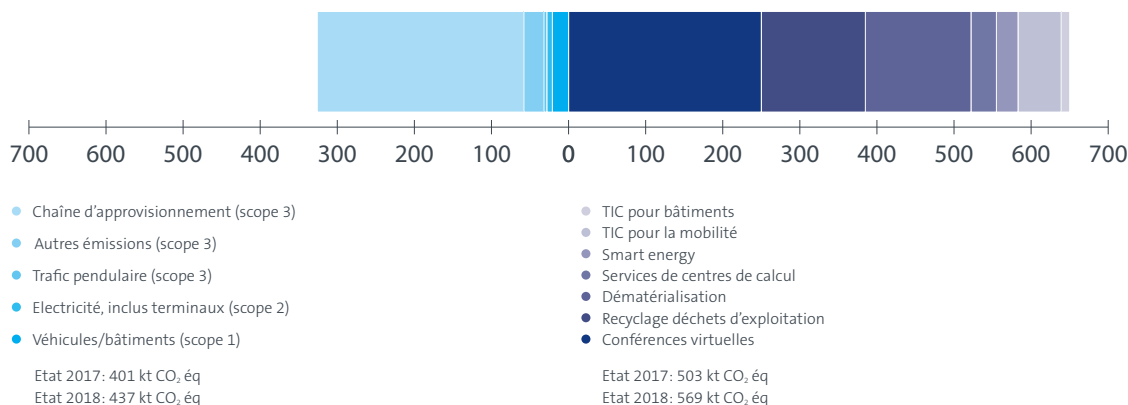
### Emissions CO<sub>2</sub> Swisscom en 2020

en milliers de tonnes CO<sub>2</sub>



### Economies CO<sub>2</sub> chez les clients en 2020

en milliers de tonnes CO<sub>2</sub>



### Portefeuille: offres pour des économies de CO<sub>2</sub>

Le secteur des TIC joue un rôle clé dans la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Comme le confirme une étude réalisée par la Global e-Sustainability, le secteur des TIC peut contribuer à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> d'environ 16% au niveau mondial. Ce potentiel correspond à environ sept fois la quantité de CO<sub>2</sub> émise par le secteur lui-même.

Une étude mandatée conjointement avec le WWF et menée par l'Université de Zurich en 2017 le montre: les TIC ont le potentiel de réduire jusqu'à 3 fois plus d'émissions de gaz à effet de serre en Suisse en 2025 que celles produites au total par la fabrication, l'exploitation et l'élimination des appareils et infrastructures TIC. Le processus de production des terminaux pèse lourd dans le bilan, car les appareils volumineux, les PC notamment, augmentent les émissions du secteur des TIC. Mais l'énergie nécessaire à la fabrication des plus petits appareils, tels que les smartphones et les ordinateurs portables, est elle aussi déterminante pour le bilan climatique. L'allonge-

ment du cycle de vie des appareils TIC a donc une importance primordiale.

C'est pourquoi Swisscom lance de nombreuses initiatives pour proposer des offres toujours plus performantes en termes énergétiques et plus respectueuses des ressources. Elle commercialise en outre des produits et des prestations qui aident ses clients à réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub>, à réaliser des économies d'énergie et à mieux concilier travail et vie privée de leurs collaborateurs.

Les solutions TIC ont contribué à la diminution des émissions de CO<sub>2</sub> dans le quotidien professionnel. Les conférences virtuelles réduisent ainsi les besoins de se déplacer et les services de communication facilitent le travail à domicile. L'optimisation des flottes de véhicules, les services énergétiquement performants des centres de calcul et la gestion intelligente des locaux administratifs, des appareils ou des réseaux électriques sont autant de puissants leviers pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.

Les particuliers réduisent leurs émissions de CO<sub>2</sub> lorsqu'ils remplacent leurs supports de données

physiques tels les CD, DVD et revues par des offres numériques. L'e-shopping permet d'éviter les déplacements jusqu'aux commerces et de réduire la consommation d'énergie nécessaire aux surfaces de vente.

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/greenict](http://www.swisscom.ch/greenict)

## Services TIC durables pour les clients commerciaux (Enterprise Customers)

Les services TIC durables de Swisscom soutiennent les clients commerciaux (entreprises ou administrations publiques) dans leurs efforts pour réaliser des économies d'énergie et réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Swisscom s'est fixé pour objectif de développer continuellement son portefeuille durable. Elle propose elle-même une partie des solutions nécessaires, tandis que d'autres sont mises à disposition par des PME ou des start-up grâce à l'infrastructure de Swisscom. On peut citer dans ce cadre le Low Power Network (LPN), établi en Suisse en 2016 et devenu depuis l'épine dorsale de nombreux nouveaux services dans le domaine de l'Internet des objets (IoT).



Goal 11  
SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

Des services TIC durables sont actuellement disponibles dans les domaines suivants:

- **Solutions TIC pour les bâtiments:** optimisation de la consommation d'énergie, réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et production d'énergie de réglage par la gestion intelligente des chauffages, chauffe-eau, installations solaires et batteries.
- **Solutions TIC pour la mobilité:** optimisation et pilotage de la mobilité à l'aide de solutions intelligentes pour la gestion de systèmes logistiques. Les conteneurs à déchets connectés optimisent ainsi les itinéraires de ramassage en zone urbaine. Par ailleurs, les instruments qui représentent les flux de circulation d'après des données client anonymisées améliorent la planification du trafic dans les villes. Swisscom a déjà posé les bases nécessaires dans plusieurs villes suisses.



Goal 12  
RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

- **Services pour les centres de calcul:** externalisation et virtualisation de serveurs dans des centres de calcul efficaces pour optimiser la consommation d'énergie.
- **Dématérialisation:** réduction de la consommation de papier grâce à des solutions d'impression économes en papier et au travail sans papier.
- **Home Office:** solutions pour le télétravail et le travail mobile afin de réduire les déplacements.
- **Conférences virtuelles:** solutions pour des postes de travail efficaces pour réduire les déplacements.

Au cours de l'exercice, Swisscom a doté 45 services TIC du label «Ensemble au service du développement durable» introduit en 2015.

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/durabilite](http://www.swisscom.ch/durabilite)

Ce label désigne les produits et services durables qui aident l'entreprise à économiser de l'énergie et des ressources ou qui permettent à ses collaborateurs de mieux concilier travail et vie privée et d'accroître leur satisfaction. Une liste des produits correspondants est disponible sur Internet.

## Services TIC durables pour les clients privés

Au cours de l'exercice sous revue, la division Clients privés de Swisscom Suisse a lancé son offre de services Green ICT pour les clients privés. Swisscom optimise ainsi en permanence ses services d'un point de vue écologique (rayonnement et efficacité énergétique par exemple) et communique avec les particuliers en toute transparence.



Goal 7  
AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

Ce programme a abouti aux résultats suivants durant l'exercice sous revue:

- **Smart Energy:** la filiale tiko Energy Solutions SA met à disposition les services tiko power, tiko sun et tiko storage. tiko power permet aux clients privés de contrôler à distance leur pompe à chaleur, leur chauffage électrique et leur chauffe-eau, et envoie une alarme dans les plus brefs délais en cas de dérangement. tiko power compare par ailleurs l'efficacité énergétique des installations de chauffage dans les habitations et les commerces. Le service vise en outre à économiser l'énergie de réglage et à compenser les fluctuations sur le marché suisse de l'électricité, en regroupant sous forme de pool le plus grand nombre possible de pompes à chaleur et de chauffages électriques.



Goal 11  
SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

Cette démarche permet d'intégrer bien plus d'énergies douces telles que l'énergie éolienne et solaire dans l'alimentation électrique et ainsi de stabiliser le réseau électrique. tiko sun accroît la part de l'énergie, issue de son installation photovoltaïque, que l'on consomme pour son propre usage en mettant en service de manière ciblée des pompes à chaleur ou chauffe-eaux dès que de l'énergie solaire est produite. tiko storage augmente encore la part de la propre consommation en stockant temporairement le courant produit par l'installation solaire dans une batterie respectueuse de l'environnement fabriquée par l'entreprise allemande sonnen GmbH. Si le client met à disposition le système pour la production d'énergie de réglage, il reçoit une contrepartie financière. Les



produits tiko soulagent ainsi le réseau et produisent parallèlement de l'énergie de réglage.

☉ Voir sous [www.tiko.ch](http://www.tiko.ch)

- **Service pour les centres de calcul:** Grâce au système de gestion des documents Docsafe, tous les documents des clients privés de Swisscom sont conservés en toute sécurité sur des serveurs suisses, dans un espace personnel du cloud. De plus, les documents peuvent être archivés, classés, consultés et partagés sous forme cryptée où que l'on se trouve, à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone portable.
- **Dématérialisation grâce à la facture en ligne:** la facture en ligne est une alternative attrayante et éco-compatible à la facture sur papier. Le pourcentage de clients ayant opté pour la facture en ligne est passé de 37% en 2017 à 39,0% fin 2018. Dans la communication avec ses clients, Swisscom indique que ce type de facture est non seulement bénéfique pour l'environnement, mais qu'il permet aussi de gagner du temps et d'économiser des frais.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/factureenligne](http://www.swisscom.ch/factureenligne)

### Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés

Les bilans écologiques que Swisscom a dressés ces dernières années font ressortir trois grands facteurs d'influence sur l'environnement des réseaux et des terminaux:

- **la consommation d'énergie** des terminaux utilisés par les clients;
- **l'énergie utilisée** pour la production des terminaux;
- **la consommation électrique** des éléments de réseau.

La consommation énergétique des terminaux chez les clients s'élève, sur la base des appareils, de la consommation d'électricité par appareil et des profils d'utilisation typiques, à 299 000 MWh. En ce qui concerne la consommation d'énergie, Swisscom rend d'une part ses clients attentifs aux nombreuses possibilités d'économies d'énergie et leur propose d'autre part des solutions concrètes:

- **Economiser de l'énergie, c'est si simple:** sur l'initiative de l'Office fédéral de l'Énergie (OFEN), Swisscom et d'autres prestataires ont fait dès 2013 le choix d'une campagne d'information commune. Objectif: optimiser la consommation d'énergie à domicile au travers d'un réglage optimal des modems, routeurs et décodeurs TV du côté des clients. Swisscom poursuit cette mesure de transparence par conviction en continuant d'informer ses clients sur la consommation d'énergie même au-delà de la campagne et en expliquant sur son site Internet les réglages à

effectuer pour optimiser la consommation d'énergie.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/economiser-energie](http://www.swisscom.ch/economiser-energie)

- **Swisscom TV:** Swisscom TV ne stocke plus les enregistrements sur le décodeur, mais dans le cloud. La Box s'affranchit ainsi du disque dur et réduit sa consommation annuelle à environ 26 kWh. Cette valeur a encore été nettement améliorée par rapport à l'exercice précédent (36 kWh), grâce aux optimisations du système d'exploitation. De plus, Swisscom a expliqué en détail aux clients de Swisscom TV comment configurer au mieux le décodeur pour l'usage quotidien et pendant les vacances afin de réduire la consommation d'énergie. En 2017, Swisscom a achevé le remplacement des anciennes TV-Box par de nouveaux modèles compatibles UHD, basés sur le cloud, chez ses clients. Fin 2018, Swisscom avait acquis 1,519 mio. de clients avec Swisscom TV. Swisscom TV affiche ainsi une croissance constante. En dépit d'une croissance de la clientèle de 50% depuis 2013, la consommation d'électricité des clients a chuté de 80 GWh à 61 GWh sur la même période, grâce à l'amélioration continue de l'efficacité de la Box ainsi que des logiciels et du système d'exploitation.
- **Internet-Box:** l'Internet-Box 2 actuelle offre plusieurs options d'économie d'énergie. Un minuteur permet par exemple de définir l'intervalle durant lequel le wifi, la fonction centrale de stockage ou la téléphonie (DECT) doivent être désactivés. En outre, l'Internet-Box 2 permet de réduire le nombre d'appareils à déployer dans les réseaux domestiques chez les particuliers, car la Box prend également en charge les fonctions des appareils de connexion nécessaires auparavant pour le raccordement sans fil des ordinateurs, des télévisions et de la téléphonie HD sur le réseau fixe. L'Internet-Box 2 permet ainsi de réduire fortement la consommation d'électricité.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/economiser-energie](http://www.swisscom.ch/economiser-energie)

- **Ecomode plus:** grâce à l'Ecomode plus, les téléphones sans fil n'émettent plus qu'un très faible rayonnement. Pratiquement tous les téléphones sans fil vendus par Swisscom sont des modèles Ecomode plus.

### Bilan CO<sub>2</sub>

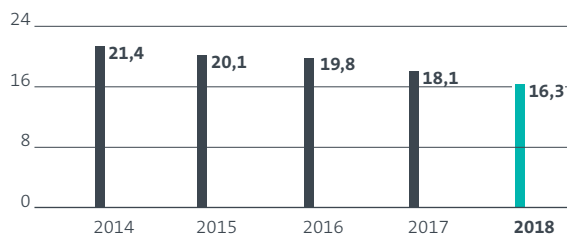
Swisscom tient un inventaire des gaz à effet de serre, publie ses émissions conformément à des normes reconnues (ISO 14064) dans un rapport climatique et confie leur vérification à des instances externes. Elle catégorise ses émissions de CO<sub>2</sub>, au sens de la définition du protocole des gaz à effet de serre, selon les champs d'application 1 (émissions directes issues de la combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et la mobilité ou issues des fluides frigorigènes), 2 (émissions provoquées indirectement par la consommation électrique) et 3 (toutes les autres

émissions de CO<sub>2</sub> indirectes, par exemple dans la chaîne d'approvisionnement).

- **Emissions de champ d'application 1:** En 2018, la consommation directe d'énergies fossiles représentait 11% de la consommation d'énergie directe totale de Swisscom (exercice précédent 13%). Les émissions d'équivalent-CO<sub>2</sub> de champ d'application 1 générées par des sources d'énergie fossiles ont diminué continuellement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et s'élevaient en 2018 à 16 171 tonnes de CO<sub>2</sub> hors correction climatique. 59% sont à mettre sur le compte des carburants et 41% sur celui des combustibles. De plus, les émissions de champ 1 issues des fluides frigorigènes prises en considération représentent 118 tonnes (exercice précédent 352 tonnes). Swisscom ne comptabilise pas les émissions liées aux pertes de SF<sub>6</sub> des transformateurs et stations électriques, car elle ne contrôle pas ces installations. La réduction des émissions directes (champ 1) résulte des optimisations des bâtiments et du remplacement des combustibles fossiles par des pompes à chaleur, la biomasse et l'utilisation renforcée des rejets de chaleur.

### Swisscom émissions CO<sub>2</sub> directes (Scope 1)

en milliers de tonnes



- **Emissions de champ d'application 2:** Swisscom présente désormais ses émissions de champ d'application 2 avant et après compensation. En 2018, les émissions d'équivalent-CO<sub>2</sub> issues de la consommation d'électricité avant compensation s'élevaient à 58 168 tonnes d'équivalent-CO<sub>2</sub> (approche géolocalisée) et à 0 tonnes d'équivalent-CO<sub>2</sub> après compensation avec des instruments de marché (c'est-à-dire certificats; approche basée sur le marché). Selon le champ d'application 2, Swisscom n'a par conséquent pas généré d'émissions de CO<sub>2</sub> provenant de la consommation d'électricité en 2018, mais une part de 1 052 tonnes d'équivalents CO<sub>2</sub> au titre de la chaleur à distance. Les émissions selon le champ d'application 2 ne sont dues qu'au chauffage à distance pour lequel un plan de compensation est en cours de développement.
- **Emissions de champ d'application 3:** Swisscom a déterminé ses émissions de gaz à effet de serre à l'aune des catégories de champ d'application 3. Sont restées exclues les catégories suivantes: la fabrication de produits (catégorie 10), les «downstream leased assets» (catégorie 13) et les franchises (catégorie 14). Elles ne sont pas applicables, car Swisscom n'a fabriqué aucun produit ni

exploité de centre de distribution («downstream leased assets») et n'a tenu aucune franchise en 2018. Les émissions d'équivalent-CO<sub>2</sub> résultant du champ d'application 3 s'élevaient à 425 093 tonnes (exercice précédent 386 265 tonnes). Les émissions d'équivalent-CO<sub>2</sub> dans la chaîne d'approvisionnement des catégories «Marchandises achetées» (catégorie 1), «Biens d'équipement» (catégorie 2) et «Transport et Distribution aux centrales de distribution» (catégorie 4) ont atteint 333 300 tonnes en 2018, formant ainsi la majeure partie des émissions du champ d'application 3. Les émissions indirectes du champ d'application 3 sont plus difficiles à contrôler. L'augmentation de ces émissions résulte de la légère hausse du volume d'achat d'appareils et d'équipements. D'autre part, il a été constaté que de nouveaux fournisseurs ou des fournisseurs nouvellement inclus dans les estimations présentaient une forte intensité de CO<sub>2</sub>. Fastweb est enregistrée dans la catégorie 15 (4 943 tonnes de CO<sub>2</sub>, et n'est pas prise en compte dans le calcul des objectifs 2:1).

Le rapport climatique ne fait pas seulement état des émissions de CO<sub>2</sub>, mais présente également l'impact des mesures de réduction opérées au sein de l'entreprise ainsi que la réalisation des objectifs. Ce rapport détermine en outre le niveau des émissions de CO<sub>2</sub> que les clients commerciaux et les clients privés peuvent éviter en faisant appel à des services TIC durables d'un partenaire externe, certifiés par la fondation myclimate. Enfin, le rapport climatique dresse aussi un bilan des émissions et économies de CO<sub>2</sub> des clients.

Par ailleurs, Swisscom participe chaque année au Carbon Disclosure Project (CDP). Les informations enregistrées par le CDP sur les émissions et l'engagement de Swisscom en faveur de la protection climatique sont disponibles sur la plateforme CDP. En 2018, Swisscom faisait encore partie de la liste A Supplier et Climate (A-) et du Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI).

🔗 Voir sous [www.cdp.net](http://www.cdp.net)

### Intensité de CO<sub>2</sub>

Swisscom a continuellement baissé son intensité de CO<sub>2</sub> au cours des dernières années. L'intensité est calculée par l'AenEC sur la base des données de consommation fournies chaque année par Swisscom. Par rapport à l'année de référence 2013, l'intensité de CO<sub>2</sub> a diminué de 7% (dernier chiffre disponible: 2017).

### Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise

Outre l'énergie, l'exploitation des réseaux de télécommunications nécessite un grand nombre de matériaux. Leur utilisation parcimonieuse n'est pas seulement pertinente du point de vue économique, mais contribue aussi à préserver l'environnement. C'est donc une dimension qui s'inscrit dans le droit fil

du système de valeurs de Swisscom. Swisscom s'efforce de développer en permanence l'éco-compatibilité de l'entreprise et l'utilisation respectueuse des ressources naturelles.

Elle veille donc à ce que ses activités ne nuisent pas à l'environnement. Dans le cadre du système de gestion de l'environnement conformément à la norme ISO 14001, elle prend systématiquement en compte tous les enjeux environnementaux et a fortement optimisé ses activités au regard de son empreinte écologique. Le contrôle annuel de la progression des objectifs indique que, abstraction faite du domaine de l'énergie, d'autres objectifs ou mesures de réduction n'apportent plus que des améliorations relativement modestes. C'est pourquoi Swisscom s'emploie à faire baisser la consommation ou du moins à la maintenir à son niveau de l'année précédente dans les autres dimensions environnementales. Elle veille par ailleurs de plus en plus aux mesures qualitatives, telles que la sélection, le recyclage et la réutilisation des matériaux. Des informations complémentaires sur les mesures dans d'autres domaines ayant un impact sur l'environnement figurent dans les chapitres suivants.

## Papier

Swisscom distingue les matériaux en fonction de leur durée de vie: ceux de courte durée et ceux de longue durée. Elle s'emploie à réduire l'impact que certains matériaux à durée de vie limitée, notamment le papier, exercent sur l'environnement. Dans les bureaux, Swisscom utilise ainsi un papier recyclé muni de l'écolabel Ange Bleu. Au cours de l'exercice sous revue, elle a également employé cette haute qualité de papier recyclé pour la nouvelle facture simplifiée. Pour les publicités ou les imprimés, elle recourt exclusivement au papier doté du label FSC (Forest Stewardship Council). Le passage à un envoi bimensuel des factures aux clients ainsi que la facture simplifiée et la facture électronique ont permis de réaliser de fortes économies de papier. Pour les impressions dans ses bureaux, Swisscom utilise le «Follow-Me-Printing», ce qui lui a également permis de réduire la consommation de papier. Un papier d'un grammage de 34 g/m<sup>2</sup> et 38 g/m<sup>2</sup> assorti de l'écolabel Ange Bleu est utilisé pour les annuaires téléphoniques. 11% des annuaires téléphoniques sont fabriqués en Suisse. La consommation de papier pour les annuaires diminue, car leur édition est en recul.

Tonnes	qualité	2016	2017	2018
<b>Papier</b>				
Bureau (photocopieuses, imprimantes) (80 g/m <sup>2</sup> = 5g/feuille)	Ange Bleu <sup>1</sup>	92	76	69
Imprimés	Label FSC	2 209	2 011 <sup>3</sup>	1 710 <sup>2</sup>
Factures et enveloppes (enveloppes = 6 g/piece)	Label FSC	441,0	394,0	362
Annuaire téléphoniques	Ange Bleu	2 414	1 963	1 567
Consommation totale de papier		5 156	4 444 <sup>3</sup>	3 708

1 75%

2 Dérivé de la valeur de l'année précédente

3 Emballages à hauteur de 770 tonnes inclus

## Câbles, fibres optiques et poteaux téléphoniques

En 2018, de manière similaire à l'année précédente, Swisscom a utilisé les matériaux suivants sur son réseau fixe: fibre optique, paires de câbles torsadés en cuivre ainsi que des tubes en polyéthylène respectueux de l'environnement. Le cuivre est toujours utilisé dans le réseau de distribution (à proximité du client), alors qu'il est graduellement remplacé par la fibre optique ailleurs. Le nombre de poteaux téléphoniques augmente en raison de l'extension du réseau. Comme le tableau l'indique, la quantité de cuivre varie d'une année à l'autre. La pose de la fibre optique jusqu'à la rue ou jusqu'au bâtiment permet une utilisation haut débit des câbles en cuivre existants sur les derniers mètres. Dans la zone de base, Swisscom ne pose plus de nouveaux câbles en cuivre de grand diamètre.

En 2015, Swisscom a introduit une nouvelle procédure de contrôle de poteaux téléphoniques dans le cadre

de l'entretien préventif. Il est ainsi possible, dans le cas de travaux de réfections, de ne remplacer que les poteaux présentant de réelles insuffisances. Depuis 2015, Swisscom a pu réduire très largement le nombre de poteaux téléphoniques rénovés dans le cadre de cette procédure, car la quantité de poteaux classifiés comme touchés par la pourriture a reculé par rapport aux années précédentes. Le nombre de poteaux rénovés dépend toutefois fortement du nombre annuel de poteaux à contrôler et des facteurs environnementaux (tempêtes, neige, etc.). Trois entreprises partenaires garantissent et assurent l'élimination respectueuse de l'environnement des poteaux à la fin de leur durée de vie. Introduit en 2017, le processus biologique de traitement des poteaux fixés en terre a décroché l'Innovation Award, un prix décerné tous les deux ans par l'EMPA (Laboratoire fédéral d'essai des matériaux et de recherche). Le produit primé, Avengelus, est à base de champignons de l'espèce *Trichoderma* et lutte contre les champignons lignivores résistants au cuivre.

En km, tonnes ou nombre	Unité	2016	2017	2018
<b>Matériaux</b>				
fibres optiques	Fkm <sup>1</sup>	1 202 362	1 140 233	1 318 293
paires de cuivre	pkm <sup>1</sup>	62 637	53 970	54 750
tubes en polyéthylène PE	km	492	428	395
cuivre <sup>2</sup>	tonnes	732	667	629
polyéthylène PE <sup>2</sup>	tonnes	438	389	355
poteaux téléphoniques en bois	nombre	3 515	4 754	6 585

1 Kilomètre-fibres resp. paires-km

2 calculé à partir des tubes en polyéthylène PE resp. des paires cuivre

## Eau

Swisscom extrapole sa consommation d'eau sur la base d'une mesure mensuelle de consommation dans ses plus grands bâtiments et la multiplie par le nombre moyen d'équivalents plein temps sur l'année en cours. La mesure effectuée couvre plus de la moitié des équivalents plein temps de Swisscom, ce qui la rend donc représentative de l'entreprise. En 2018, la consommation s'élevait en moyenne à 43,8 litres par équivalent plein temps et par jour. Swisscom veille dans une mesure croissante à réduire sa consommation d'eau. Dans le cadre de l'optimisation de l'exploitation (projet Pioneer), elle a donc installé des limiteurs de débit dans les installations existantes. Lors de rénovations, elle utilise des armatures basées sur une technologie innovante avec un débit réduit permettant d'abaisser la consommation d'eau quotidienne de 90% par rapport aux armatures classiques.

L'eau n'est utilisée que pour le refroidissement d'installations et parfois aussi à titre exceptionnel (p. ex. les jours de forte chaleur). Pour le refroidissement des centres de calcul, Swisscom a généralement recours à des systèmes de refroidissement à sec ou hybrides. Dans ce dernier cas, conformément à une directive interne, Swisscom privilégie l'eau de pluie ou, si une autorisation est délivrée, l'eau des rivières

ou des lacs. Pour l'exploitation hivernale, un antigel (glycol) à faible impact sur l'environnement est mélangé au fluide caloporteur. Pour le centre de calcul de Berne Wankdorf, la part d'eau de pluie utilisée comme vecteur de refroidissement doit impérativement dépasser 80%, les refroidisseurs ne pouvant par ailleurs utiliser l'eau tout au plus que pendant 15% du temps d'utilisation annuel global.

La consommation d'eau pour le refroidissement reste ainsi nettement inférieure à la consommation totale de Swisscom en eau. Les refroidisseurs ou les consommateurs de froid sont alimentés, en tant que frigoporteurs, avec de l'eau refroidie en circuit fermé. Il n'y a donc aucune consommation.

## Installations frigorifiques et réfrigérants

Lorsque cela était techniquement possible, Swisscom a remplacé dans ses bâtiments d'exploitation les installations frigorifiques à compression et à agents réfrigérants par la méthode de refroidissement novatrice Mistral. Mistral refroidit les équipements de télécommunication pendant toute l'année en utilisant uniquement l'air extérieur, sans faire appel à des agents réfrigérants. Les stations émettrices et les stations de communication mobile sont également refroidies de plus en plus fréquemment sans installations frigorifiques à compression. En partenariat avec

une entreprise externe, Swisscom a installé pour les stations de communication mobile un module de refroidissement qui permet une migration rapide et économique vers un refroidissement par l'air extérieur. Swisscom n'utilise plus les installations frigorifiques à compression et à agents réfrigérants que dans les centres de calcul (centres de données) ou dans les centrales très denses où la charge thermique élevée et la situation défavorable en termes d'espace complique le refroidissement par l'air extérieur. Elle fait régulièrement vérifier l'étanchéité des fluides réfrigérants de ses installations. Les quantités d'agents réfrigérants émises au cours de l'exercice sous revue se déterminent d'après les quantités de 100 kg qu'il a fallu rajouter pour les remettre à niveau (exercice précédent 445 kg). Elles présentent un potentiel de réchauffement global (PRG) de 118 tonnes d'équivalents CO<sub>2</sub> (exercice précédent 352) et aucun potentiel de diminution de la couche d'ozone (PDCO de 0 kg équivalent R-11). Lors de la transformation ou de l'extension des installations de réfrigération dans les centres de calcul, Swisscom n'emploie que des agents réfrigérants naturels à faible PRG. Ils se caractérisent par une valeur PRG inférieure à 150, c'est-à-dire que le potentiel de réchauffement climatique de 1 kg d'agent réfrigérant correspond à moins de 150 kg de CO<sub>2</sub>. En 2015, Swisscom a installé pour la première fois en Suisse une pompe à chaleur avec le fluide moteur HFO-1234ze dans le bâtiment d'exploitation de Zurich Herdern et, en 2014, pour la première fois des groupes d'eau froide adaptés comme machines frigorifiques dans le bâtiment d'exploitation d'Olten. Ce fluide moteur présente un potentiel de réchauffement climatique extrêmement faible (GWP = 6). Swisscom utilise depuis, par défaut, ce type d'installations.

© Voir sous [www.swisscom.ch/climatereport2018](http://www.swisscom.ch/climatereport2018)

## Batteries et installations électriques de secours

Même en cas de défaillance du réseau électrique, Swisscom doit assurer la disponibilité de ses services. C'est pourquoi Swisscom équipe les bâtiments de télécommunication et les centres de calcul de batteries et d'installations électriques de secours. Pour éviter toute pollution de l'environnement, elle vérifie régulièrement les mesures de sécurité préconisées pour les locaux abritant les batteries.

A la fin de leur durée de vie, elle élimine les batteries de manière écologique et les recycle. Les installations électriques de secours sont utilisées uniquement en cas de panne de courant et quelques heures chaque année dans le cadre de tests. La consommation de combustibles nécessaire est comprise dans le total de la consommation de combustibles de Swisscom.

## Déchets

Swisscom s'engage à éviter les déchets. Elle sélectionne soigneusement ses produits afin de prolonger leur durée de vie. En outre, avec des entreprises partenaires, elle contribue à l'économie circulaire en veillant autant que possible à réutiliser les déchets. Le volume des déchets diminue globalement, la majorité des déchets sont recyclés. Pour l'élimination des déchets, l'entreprise a conclu des contrats avec les bourses aux déchets suisses et d'autres partenaires externes. Les déchets spéciaux sont éliminés exclusivement par des entreprises autorisées, conformément aux dispositions légales. Depuis 2015, Swisscom suit une procédure harmonisée destinée à renforcer la transparence tout au long de la chaîne d'élimination.

Les déchets sont classifiés selon l'ordonnance sur les mouvements de déchets (OMoD), triés selon 25 types et saisis par Swisscom. Ils sont répartis entre les quatre catégories principales Recyclage, Déchets d'exploitation, Déchets de bureau éliminés dans des centres d'incinération (KVA) et Déchets spéciaux soumis à un contrôle (agents réfrigérants avec le code de déchet 14 06 01, batteries avec les codes de déchet 16 06 01/16 06 98, vieux poteaux téléphoniques en bois avec le code de déchet 17 02 97 et tubes fluorescents avec le code de déchet 20 01 21). Si un contrat de maintenance a été conclu avec des entreprises tierces, les déchets spéciaux sont éliminés par ces sociétés et ne sont pas saisis par Swisscom (huile de vidange avec le code de déchet 13 03 07, déchets de bois de chantier avec le code de déchet 17 02 97). Les résidus de chantiers et les restes de câbles sont triés sur place puis éliminés directement. Le volume des déchets ménagers est le résultat d'une extrapolation basée sur les chiffres réels de six sites importants de Swisscom dans toute la Suisse, collectés en 2016. Le calcul met en relation les équivalents plein temps de Swisscom en Suisse avec la quantité moyenne déterminée qui s'élève à 40 kg par équivalent plein temps.

Tonnes	2016	2017	2018	2018 en %
<b>Catégories de déchets</b>				
Recyclage	3 575	2 036	2 749	62,7%
Déchets ménagers UIC	750	721	695	15,8%
Elimination déchets d'exploitation UIC	2 596	2 871	923	21,0%
Déchets spéciaux	30	19	18	0,4%
Quantité totale de déchets	6 951	5 647	4 385	100,0%

## Recyclage

La catégorie «Recyclage» dans le tableau englobe les matériaux produits dans le cadre des activités suivantes: métaux (cuivre, fer, aluminium), papier et carton, plastiques (PET, PE, PP) et cassettes de toner. Pour le recyclage des matériaux issus de l'infrastructure de réseau, Swisscom a introduit une directive. Swisscom met en œuvre elle-même des matériaux recyclés: tous les sites utilisent ainsi du papier recyclé, le siège principal utilise l'eau de pluie et récupère la chaleur résiduelle de la station d'épuration située à proximité. Dans la mesure du possible, Swisscom réutilise aussi les routeurs. Le recyclage du matériel d'exploitation et la réutilisation d'appareils sont les premières étapes d'une économie circulaire. Les nouveaux Business Park Minergie-P-Eco® à Ittigen Ey 10 et Sion ont été bâtis en utilisant un maximum de béton recyclé.

## Sol et biodiversité

Les stations de base et les stations émettrices garantissent à toute la Suisse la possibilité d'utiliser des services de télécommunication, radio et TV. Elles sont parfois situées en dehors des zones habitées.

- **Stations d'émission de Swisscom Broadcast SA:** comme l'année précédente, cinq sites de Swisscom Broadcast SA se trouvent dans des zones Emeraude, deux sites se trouvent en bordure d'une zone Emeraude ou d'une zone marécageuse. Un site se trouve en outre dans une zone marécageuse (zone protégée d'importance nationale).
- **Stations de base de Swisscom (Suisse) SA:** 68 stations de base de communication mobile (exercice précédent idem 68, soit 1,25% des 5 400 stations de base) se trouvent dans des zones Ramsar, des zones Emeraude, des zones de protection des eaux ou de protection des oiseaux migrateurs ainsi que de biotopes marécageux. Deux d'entre elles se trouvent dans le Parc national suisse. Le plus faible nombre de stations de base par rapport à l'année précédente repose sur un mode de comptage actualisé. Celui-ci tient compte du fait que certaines des zones mentionnées ci-dessus se chevauchent et que des installations ont ainsi été comptées deux, voire trois fois jusqu'ici. Concrètement, Swisscom n'a construit aucune nouvelle installation dans des réserves naturelles au cours de l'exercice sous revue.

Les stations de base forment aujourd'hui encore la charpente de tout réseau de communication mobile. Dans le positionnement de ces installations, Swisscom veille, au-delà des critères de radiocommunication, à une bonne intégration dans le paysage et l'environnement et à un usage parcimonieux et respectueux du terrain à disposition. La recherche d'un site adapté passe par une visite sur place et s'effectue en tenant compte des inventaires des sites et des bâtiments qui doivent faire l'objet d'une protection (le cas échéant). Dans les zones protégées mentionnées plus haut, Swisscom utilise l'infrastructure

existante, ne construit pas d'infrastructures supplémentaires et ne pose pas de câbles. A l'exception de possibles atteintes visuelles, aucune influence néfaste des installations n'a été démontrée. Toutes les stations de base et les stations émettrices ont été approuvées par les autorités compétentes.

Pour la construction d'une station de base ou d'une station émettrice de communication mobile, il ne faut sceller que des surfaces de petites dimensions. Une station de base occupe une surface au sol d'environ onze mètres carrés.

Lorsqu'elle démonte des stations émettrices désaffectées, Swisscom veille néanmoins à restaurer l'état naturel du terrain laissé libre, conformément à une prescription interne de Swisscom Broadcast SA. En 2018, Swisscom a ainsi démonté trois stations et réaménagé les terrains sur lesquels elles se trouvaient.

Swisscom soutient plusieurs partenaires qui s'attachent à protéger les sols et la biodiversité, sous la forme d'un apport financier et directement par l'intervention personnelle des collaborateurs de Swisscom sur le terrain à l'occasion des Nature Days. Ces manifestations font partie du programme Corporate-Volunteering «Give&Grow». En 2018, les collaborateurs de Swisscom ont accompli au total 722 (exercice précédent 1 117) journées d'intervention pour la préservation de la nature et du paysage. Swisscom soutient en outre le Parc National Suisse en mettant à sa disposition des services techniques. Afin de préserver la biodiversité, Swisscom a installé des ruches sur le site de son siège principal. Ces abeilles (*Apis mellifera*) ont produit plusieurs kilos de miel durant l'exercice sous revue.

## Autres émissions atmosphériques

La combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et les déplacements engendre, outre les émissions de CO<sub>2</sub>, des émissions de NO<sub>x</sub> et de SO<sub>2</sub>. Celles-ci sont déterminées en appliquant les facteurs de conversion adéquats et dépendent de la consommation de combustibles et de carburants. L'objectif de réduction du CO<sub>2</sub> s'applique également au NO<sub>x</sub> et au SO<sub>2</sub>, vu que tous ces gaz proviennent du même processus de combustion (chauffage ou moteurs). Pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> et SO<sub>2</sub>, Swisscom optimise en permanence les chaudières et les moteurs à propulsion. Ces émissions sont indiquées dans le tableau «Indicateurs environnementaux» en page 41.

## Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2016	2017	2018
<b>Sol/bâtiments</b>				
Surface nette	Millions m <sup>2</sup>	0,93	0,93	0,93
<b>Consommation de papier</b>				
Consommation de papier total	Tonnes	5 156	4 444	3 708
<b>Eau/eaux usées</b>				
Consommation d'eau <sup>1</sup>	m <sup>3</sup>	182 451	188 410	182 424
<b>Energie, électricité</b>				
Consommation d'électricité <sup>2</sup>	Térajoules	1 613	1 683	1 747
	GWh	448	468	485
<b>Energie, chauffage<sup>3</sup></b>				
Mazout	Térajoules	109,7	99,2	69,1
Gaz naturel	Térajoules	28,2	26,6	27,3
Chauffage à distance	Térajoules	39,6	40,0	37,2
Biomasse	Térajoules			1,1
Chauffage, total	Térajoules	177,5	165,8	134,8
<b>Energie, carburants<sup>4</sup></b>				
Essence	Térajoules	21,6	16,4	16,8
Diesel	Térajoules	116,3	111,3	110,9
Gaz naturel	Térajoules	1,9	0,3	0,2
Carburants, total	Térajoules	139,8	128,0	127,8
Véhicules	Nombre	3 403	3 160	3 040
Kilomètres parcourus	Millions km	60,2	54,9	53,4
Emissions de CO <sub>2</sub> en moyenne <sup>5</sup>	g par km	109,0	105,0	104,0
<b>Energie, total</b>				
Consommation d'énergie	Térajoules	1 930	1 973	2 009
	GWh	536	548	558
<b>Emissions dans l'air</b>				
Dioxyde de carbone CO <sub>2</sub> -eq de la consommation d'énergie fossile <sup>6</sup>	Tonnes	19 837	18 119	16 171
Oxyde d'azote NO <sub>x</sub> <sup>7</sup>	Tonnes	18,3	15,4	13,9
Dioxyde de soufre SO <sub>2</sub> <sup>8</sup>	Tonnes	3,7	3,3	2,3
<b>Déchets</b>				
Déchets, total	Tonnes	6 951	5 647	4 385

1 La consommation d'eau (hors eau de refroidissement) est extrapolée sur la base d'une

valeur moyenne de 43.8 litres / FTE par jour

2 Conversion: 1 térajoule (TJ) = 0,278 gigawatt/heure (GWh).

3 La consommation de chaleur est une estimation sur la base de mesures mensuelles dans 61 immeubles jusqu'en 2017 et 120 immeubles à partir de 2018 (plus de 45% resp. 53% de la surface totale).

4 La consommation de carburant a été corrigée de l'utilisation privée. Les km parcourus, la consommation d'énergie et les émissions dans l'air ont été corrigés en conséquence.

5 Moyenne d'émissions par km se réfère aux informations des fabricants, selon la méthode NEDC.

6 Emissions de carbone CO<sub>2</sub> par la consommation d'énergie fossile sans chaleur à distance et réfrigérants. Swisscom publie un Rapport climatique selon ISO 14064.

7 Selon Mobitool ([www.mobitool.ch](http://www.mobitool.ch)), trafic auto, national 5–200 km, utilisation directe, taux d'occupation 1.25, consommation 5.8 litres par 100 km (2016), 5.8 (2017) und 5.5 (2018).

8 Selon les publications «Emissions polluantes du trafic routier» de 1990 à 2035, OFEV, mise à jour 2010, annexe 6, p. 91, 2010, et «Feuille de travail facteurs d'émission combustion», OFEV 2005.

# Travailler et vivre

Swisscom encourage ses clients à adopter un mode de vie et un mode de travail durables et s'engage pour le travail mobile et la santé.

## Approche de gestion

L'initiative «Work Smart» encourage le travail flexible qui permet aux clients et aux collaborateurs de mieux concilier vie de famille et vie professionnelle. Work Smart repose sur des prestations de service et des solutions numériques qui font partie du cœur de métier de Swisscom: un domaine d'activité stratégique qui prendra encore de l'importance à l'avenir. Swisscom s'est fixé pour objectif d'offrir à 1 mio. de clients la possibilité d'utiliser des formes de travail mobiles d'ici 2020. Elle met à la disposition de ses clients et collaborateurs la connexion Internet rapide nécessaire à cet effet, ainsi que les technologies et services adaptés. L'homme se trouve au centre. Swisscom adopte un style de conduite correspondant, encourage la culture du travail et met à disposition des locaux et un cadre adéquat. Le chapitre Collaborateurs traite ce point plus en détail. Les collaborateurs de Swisscom peuvent travailler de manière flexible: cela améliore l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, augmente leur propre productivité et contribue aux objectifs de protection climatique. L'initiative Work Smart, en collaboration avec les institutions de recherche et les entreprises, mène des études sur les effets du travail mobile sur les personnes et l'environnement.

## Solutions Work Smart

Ces services soutiennent le travail mobile et encouragent la protection climatique:

- **Conferencing Services:** la téléconférence classique. Elle peut désormais être complétée par des fonctions telles que le partage d'écran pour des présentations communes.
- **Managed Communications & Collaboration:** la solution de communication intégrée au poste de travail personnel et dans l'intranet de l'entreprise. Elle permet la réalisation de conférences Web et de visioconférences, le partage d'écrans et le traitement en commun de documents. De plus, elle propose des fonctions de chat et des informations sur la présence.
- **Remote Access:** l'accès à distance au réseau de l'entreprise. Il permet de travailler avec des documents et des données de l'entreprise, quels que soient l'heure et le lieu.

Fin 2018, environ 1 mio. de personnes travaillent de manière flexible grâce à Swisscom. Ce chiffre s'appuie sur les valeurs de référence de l'étude FlexWork 2016

menée par la HES Suisse du Nord-ouest qui présente l'évolution du travail mobile depuis 2014 et les obstacles qui s'y opposent dans le monde du travail. Cette étude révèle que, sur les quelque 5,082 mio. d'actifs que compte la Suisse, environ un quart ont travaillé dans une large mesure de manière flexible. Parmi la population des travailleurs mobiles, environ 57% utilisent les accès à haut débit de Swisscom.

☎ Voir sous [www.work-smart-initiative.ch](http://www.work-smart-initiative.ch)

Swisscom joue un rôle de pionnière dans le domaine du Work Smart. Au cours de l'exercice sous revue, la HES (Haute école spécialisée) de Suisse du Nord-ouest a réalisé, sur mandat de l'initiative Work Smart, une enquête visant à évaluer la contribution des différentes entreprises à la flexibilisation du monde du travail. Selon cette enquête, le travail au sein de Swisscom se fait selon un mode souple, en fonction de projets. Sa flexibilité de travail est nettement plus élevée que celle de la moyenne des entreprises suisses. Elle partage donc ses expériences et propose à ses clients commerciaux du coaching dans le domaine du Work Smart.

## Swisscom fait avancer le développement de l'initiative Work Smart

En tant que membre du comité et représentante de la co-présidence de l'association «Work Smart Initiative», Swisscom fait activement avancer le travail flexible dans les entreprises suisses. L'initiative Work Smart poursuit un triple objectif: promouvoir des conditions-cadres, autoriser le travail flexible, intégrer d'autres cercles de personnes dans le processus de travail et utiliser de façon intelligente les ressources et l'infrastructure. La nouvelle agence créée a renforcé et professionnalisé l'initiative Work Smart durant l'exercice.

En 2018, l'initiative Work Smart a élaboré une enquête qui permet aux entreprises de se classer dans le modèle de phases FlexWork. Une enquête réalisée auprès des signataires de la charte a révélé que ces derniers font preuve de nettement plus de souplesse dans les modes de travail que le reste de la Suisse. En fin d'année, 177 entreprises avaient signé la charte. Chaque année, l'initiative organise une semaine Work Smart sur le thème du travail flexible, avec des événements destinés aux entreprises et aux signataires de la charte. Autre point fort: dans le train numérique, l'initiative a montré au public le monde du travail du futur.

☎ Voir sous [www.work-smart-initiative.ch](http://www.work-smart-initiative.ch)



## Portefeuille: offres dans le domaine de la santé

### Santé: approche de gestion

Pour Swisscom, le thème de la santé est important à deux égards. Premièrement, le secteur de la santé se situe au début d'une transformation numérique qui ouvrira à Swisscom, en tant qu'entreprise leader des TIC, des débouchés prometteurs. Deuxièmement, Swisscom attache de l'importance à la santé et au bien-être de ses collaborateurs.

Swisscom accompagne les institutions, les spécialistes et la population dans la transformation numérique du secteur de la santé. Elle permet aux clients et aux utilisateurs d'accéder aux informations de santé. L'échange de données accroît l'efficacité et la qualité dans le secteur de la santé. D'ici 2020, 1 mio. de personnes devraient bénéficier d'offres et de services de Swisscom dans le domaine de la santé. Swisscom s'est fixé cet objectif dans le cadre de sa stratégie CR et l'a atteint en 2017, avec 1 104 212 de bénéficiaires. Quelque 3500 médecins et 200 hôpitaux utilisent actuellement les prestations de Swisscom en tant que clients. Plusieurs dizaines de milliers de particuliers utilisent en outre Evita, le dossier de santé numérique de Swisscom. En outre, les cantons les plus peuplés de Suisse misent sur la technologie de Swisscom pour l'introduction du dossier électronique du patient (DEP). Ces cantons totalisent au moins 50% des hôpitaux, établissements médico-sociaux et cabinets médicaux de Suisse, et près de la moitié de la population y vit.

Swisscom propose des offres et des informations exhaustives visant à promouvoir la santé des collaborateurs. Dans ce domaine aussi, des outils numériques modernes sont mis en œuvre.



Goal 3  
GOOD HEALTH AND WELL-BEING

### Solutions numériques pour une Suisse saine

Swisscom met en réseau le secteur suisse de la santé grâce à des solutions sûres pour l'échange de données numériques. Pour cela, elle se concentre sur trois grands axes stratégiques: premièrement, Swisscom contribue à l'introduction du dossier électronique du patient (DEP), lequel permet à la population d'accéder de manière simple et sûre à ses données médicales numériques. Deuxièmement, elle apporte une aide aux prestataires de santé comme les hôpitaux, les établissements médico-sociaux et les médecins en numérisant les processus et en contribuant à un échange de données sûr permettant des gains d'efficacité. Troisièmement, elle soutient les organisateurs d'événements sportifs et contribue ainsi à la promotion de la santé.

### Efficacité accrue grâce à la numérisation

Les coûts de la santé augmentent chaque année en Suisse. Selon l'Office fédéral de la statistique, le secteur de la santé absorbe à lui seul 12,2% du produit intérieur brut de la Suisse. Selon l'institut de recherche de l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich, les coûts annuels de la santé par personne ont dépassé pour la première fois le seuil de CHF 10 000 en 2018.

La numérisation des processus et des informations recèle un potentiel important dans la lutte contre la hausse des coûts de la santé et pour plus d'efficacité dans le secteur de la santé. Le dossier électronique du patient (DEP), qui doit être proposé au plus tard à partir de 2020 par les hôpitaux, représente à cet égard un instrument approprié. Il permet aux professionnels de la santé d'accéder en toute simplicité aux dossiers médicaux et d'obtenir rapidement les informations essentielles. Cela évite les traitements inutiles et les doublons. Le potentiel offert par la numérisation des processus entre les prestataires de santé est également trop peu exploité. Les solutions proposées par Swisscom contribuent ici à optimiser notamment les transferts et les échanges d'informations.

### Le facteur humain avant tout

Outre des gains d'efficacité, la numérisation permet de centrer encore davantage toutes les activités sur le patient dans le secteur de la santé. Le dossier électronique du patient DEP améliore l'échange d'informations et, par conséquent, le traitement. Grâce au DEP, les citoyens peuvent accéder à leurs données médicales, simplement et en tout lieu. Ils définissent quelles personnes sont autorisées à consulter ces informations.

Depuis plusieurs années, Evita, le dossier médical électronique de Swisscom (genre de prédécesseur du DEP), permet aux patients d'accéder aux données médicales collectées auprès des médecins et des hôpitaux, ainsi qu'à ses propres enregistrements. L'ensemble des données et documents médicaux et administratifs personnels du patient sont conservés en un endroit sûr et sont consultables en ligne à toute heure. Online-Check-in est une nouvelle fonction d'Evita: les patients réalisent les formalités d'admission à l'hôpital en toute sécurité et simplicité chez eux.

En 2018, Swisscom a élargi sa clientèle dans le secteur de la santé. Son système informatique destiné aux cabinets médicaux a séduit médecins et thérapeutes. Elle a par ailleurs poursuivi le développement des plateformes eHealth pour les hôpitaux et les cantons en s'appuyant sur sa solution Health Connect. En août 2018, les premiers DEP conformes à la loi fédérale et basés sur la technologie de Swisscom ont été créés dans le canton de Bâle.

## Healthi – la plateforme santé

Healthi, la plateforme de santé interactive basée sur le Web destinée aux collaborateurs, témoigne de la responsabilité que Swisscom assume à l'égard de ses collaborateurs. Au travers d'articles et de conseils sur l'alimentation, l'activité physique et le bien-être, cette plateforme sensibilise les collaborateurs à leur propre santé et les aide à mieux la prendre en main. De plus, Healthi favorise l'interaction sociale au sein de l'entreprise et constitue chez Swisscom l'interlocuteur interne pour tous les thèmes en lien avec la santé.

© Voir sous [www.healthi.ch](http://www.healthi.ch)

## Technologies de communication à faible rayonnement

### Champs électromagnétiques et responsabilité de l'entreprise

Voilà plus d'un siècle que la technique utilise les champs électromagnétiques pour la transmission de signaux. La radio et la télévision ont ainsi gagné des milliards d'auditeurs et de téléspectateurs, et, à partir de 1990, la communication mobile a connu un essor sans précédent. Depuis longtemps déjà, la Suisse compte plus de téléphones mobiles (en service) que d'habitants. Swisscom exploite aujourd'hui des milliers d'antennes pour offrir à ses clients des réseaux de radiocommunication mobile fiables et performants. Mais les besoins de la clientèle ne cessent de croître et les technologies de transmission ne cessent de se développer. La construction du réseau n'est donc jamais terminée.

Dans le cadre de l'exploitation des installations de communication mobile, Swisscom est tenue de satisfaire aux exigences environnementales les plus strictes sur tous les points, partout et à tout moment. Les champs hertziens des antennes font l'objet de recherches scientifiques depuis plus de 30 ans. Il s'agit de répondre à la question de savoir si les immissions liées à la communication mobile ont éventuellement un impact négatif sur l'organisme. Pour l'instant, le monde scientifique réfute cette hypothèse et considère ces craintes comme infondées. Elle reconnaît toutefois que des questions demeurent encore.

Swisscom a un intérêt fondamental à exploiter une technologie qui ne porte préjudice ni à l'homme ni à l'environnement. Elle prend part aux débats sociopolitiques, et sa grande responsabilité ne se limite pas au respect de toutes les lois pertinentes. Au contraire, Swisscom met en œuvre, sur une base volontaire, des moyens pour accompagner le thème de la communication mobile et de l'environnement sur le plan de la technique, des sciences et de la communication. Elle a pour objectif de développer la communication mobile en harmonie avec l'homme et la nature, de faire avancer la recherche et d'entretenir le dialogue avec les parties prenantes.

Chez Swisscom, le thème «Communication mobile et environnement» relève des domaines Corporate Responsibility, Technical and Scientific Governance et Gouvernance ORNI (gouvernance de l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant). Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a également mis sur pied une équipe interdisciplinaire qui coordonne les mesures et établit régulièrement un rapport à l'intention du CEO, du CIO et du CCO.

Les sections suivantes décrivent les procédures de conseil, de recherche, de certification et d'information de Swisscom.

### Conseils et informations sur la thématique des technologies radio et de l'environnement

Les projets de construction locaux ou les articles dans les médias donnent souvent lieu à des questions et à des demandes à l'endroit de Swisscom. Six collaborateurs de Swisscom spécialement formés conseillent les personnes qui interviennent dans le cadre de la construction et de l'exploitation de réseaux mobiles ainsi que les parties prenantes désireuses d'obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Durant l'exercice sous revue, Swisscom a mené quelque 300 entretiens (année précédente 140) avec les principales parties prenantes sur le thème de la communication mobile et de l'environnement. Deux raisons expliquent la hausse significative du nombre d'entretiens: une motion rejetée de peu au Conseil des Etats en faveur de l'assouplissement des valeurs limites d'installation des antennes de communication mobile, ainsi que le vaste débat public au sujet de la nouvelle norme de communication mobile 5G. Swisscom entretient des échanges réguliers avec les services environnementaux afin de garantir une application correcte des recommandations en matière d'environnement auxquelles est soumise la communication mobile. Par ailleurs, deux experts de Swisscom se consacrent aux personnes électrosensibles, chez qui les immissions des installations de communication mobile ou autres émetteurs de Swisscom occasionnent un mal-être. Deux experts en communication préparent des informations sur la communication mobile et l'environnement pour les médias en ligne et la presse.

© Voir sous [www.swisscom.ch/rayonnement](http://www.swisscom.ch/rayonnement)

### Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques

Dans la recherche sur les champs électromagnétiques, Swisscom travaille aussi avec des spécialistes internes et externes, qui analysent les résultats des recherches et soutiennent les travaux scientifiques y relatifs. Elle coopère avec la Fondation de recherche sur l'électricité et la communication mobile (FSM), qui a son siège à l'EPFZ, et la soutient financièrement. La FSM suit et interprète en permanence les résultats des recherches, publiées dans la presse spécialisée, relatives aux champs électromagnétiques, à l'impact

de ces champs sur l'organisme et à la mesure des immissions.

### Respect des valeurs limites ORNI et certification du système d'assurance qualité

En Suisse, l'obligation légale de limiter les émissions des installations de communication mobile est définie dans l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). En 2018, Swisscom a répondu à toutes les prescriptions légales relatives à l'ORNI. Elle transmet les informations de diffusion de toutes les installations de communication mobile à une banque de données centrale. Les organes de gestion urbains et cantonaux disposent d'un accès protégé à cette banque de données et peuvent ainsi contrôler à tout moment par échantillonnage le respect des valeurs seuils fixées par l'ORNI. Swisscom est tenue d'exploiter, pour ses stations de base de téléphonie mobile, un système d'assurance qualité (SAQ). L'entreprise certifie son SAQ selon la norme ISO 33002:2015. En novembre 2018, un assesseur externe habilité par la SGS (Société Générale de Surveillance) a réalisé un audit de surveillance du système d'assurance qualité selon la norme ISO 33002:2015. Swisscom a passé le test, obtenant le degré de qualification trois sur un maximum de cinq degrés.

### Obligation d'information au sujet des appareils proposés dans les points de vente

Les clients et les personnes intéressées peuvent obtenir des informations sur les valeurs de rayonnement (valeurs SAR) des téléphones mobiles commercialisés, aussi bien dans les points de vente que sur le site Internet de Swisscom. Aucune obligation légale contraint Swisscom à le faire. Ces informations répondent plutôt au besoin de certains clients de connaître les valeurs de rayonnement lors du choix d'un appareil. Tous les téléphones mobiles commercialisés par Swisscom respectent la valeur limite de 2 W/kg, conformément aux recommandations de l'OMS, 62% émettant moins de 0,8 W/kg (exercice précédent 62%) et 45% atteignant même moins de 0,6 W/kg (exercice précédent 50%, état en décembre).

### Défis actuels

La nouvelle technologie de communication mobile 5G n'en est qu'à ses débuts. Elle représente le futur socle de la numérisation. En raison des réglementations de l'ORNI, très strictes en Suisse, Swisscom ne peut émettre en 5G sur pratiquement aucune antenne de communication mobile existante. Au contraire, elle est obligée d'ériger un grand nombre de nouvelles antennes. Swisscom s'emploie donc en faveur d'une adaptation de l'ORNI. Ses experts ont élaboré des mesures qui tiennent compte aussi bien des besoins des opérateurs de communication mobile et de leurs clientèle que du principe de précaution exigé par la loi sur la protection de l'environnement.

# Compétences médias et sécurité

Swisscom rend possible et marque de son empreinte la société de l'information. Elle souhaite que toutes les personnes vivant en Suisse puissent communiquer et échanger entre elles à tout moment, tant dans les espaces publics que privés, et met à disposition des infrastructures et des prestations de service à cet effet. En même temps, Swisscom assume son devoir de rendre les utilisateurs des médias numériques attentifs aux risques. Elle soutient notamment les enfants et les adolescents dans l'utilisation compétente du nouveau champ de possibilités offertes.

## Approche de gestion

Aujourd'hui, parents et enseignants sont fortement sollicités sur la question de l'utilisation des médias par les enfants et les adolescents. Les différents systèmes de valeurs génèrent également des tensions. Les jeunes considèrent les médias comme un élément naturel de leur quotidien et ont du mal à accepter les éventuelles restrictions. Swisscom se sent concernée par ces tensions, car c'est elle qui rend possible la pénétration des médias numériques dans le quotidien. Elle a donc très tôt décidé non seulement de respecter scrupuleusement les prescriptions légales, mais d'aller au-delà en prenant des mesures pour instaurer une utilisation judicieuse et efficace des médias en Suisse. Swisscom est convaincue que seule une utilisation saine et mesurée des médias fait avancer la société de l'information.

La protection de la jeunesse et la compétence médias relèvent du domaine de responsabilité des collaborateurs de l'équipe CR. Pour la protection de la jeunesse, d'une part, Swisscom mise sur des mesures techniques telles que des filtres, des procédures clairement définies dans le cadre du processus de conseil et de vente, ou le blocage des services à valeur ajoutée. D'autre part, elle privilégie des mesures clairement préventives telles que l'éducation, la sensibilisation et l'information ciblées des différentes parties prenantes. Comme KPI pertinent à cette fin, Swisscom mesure le nombre de contacts obtenus dans le cadre des mesures. Pour ce faire, elle mène des discussions actives avec différentes parties prenantes issues des rangs de la politique familiale, de l'école et des associations de parents, pour exploiter au mieux les synergies.

L'approche adoptée par Swisscom connaît un franc succès depuis ses débuts. Les diverses mesures telles que «enter», le guide du bon usage des médias

numériques, les cours sur les médias ou le canal de réseaux sociaux des délégués à la protection de la jeunesse dans les médias sont très appréciées par les clients, les lecteurs et les utilisateurs et touchent une part importante des groupes cibles. Swisscom soutient en outre les High Principles on Child Protection de l'European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO).

L'évolution extrêmement rapide du paysage médiatique entraîne sans cesse de nouveaux défis pour les parents, les enseignants et toutes les personnes engagées en faveur de la protection de la jeunesse dans les médias. C'est pourquoi Swisscom actualise en continu ses supports d'information.

Il importe à Swisscom de permettre à l'ensemble de la population du pays de profiter des médias numériques. A cette fin, elle garantit un accès fiable au réseau pratiquement partout en Suisse. Outre les aspects techniques, elle prend très au sérieux l'influence des médias numériques sur la société. Elle s'engage en faveur de l'utilisation compétente des nouveaux médias, de la protection de la jeunesse dans les médias et des initiatives visant à combler le fossé numérique entre les générations. En 2019, Swisscom entend rester fidèle à son objectif et favoriser l'usage mesuré et responsable des médias. Elle suit ainsi la stratégie de la Confédération, à savoir celle d'une société de l'information saine et créatrice de valeur. Elle est convaincue qu'un environnement TIC progressiste profitera, aujourd'hui comme demain, à la place économique suisse, au paysage suisse de la formation et à toute la population. La stratégie «Pour une Suisse numérique» adoptée par le Conseil fédéral en avril 2016 ne porte pas uniquement sur des aspects relatifs aux infrastructures technologiques de communication et d'information, mais également à des questions en lien avec l'utilisation des données et le développement de la société de l'information, dans le droit fil de la

stratégie de Swisscom. La numérisation des autres pans de la société est essentielle. Elle va bien plus loin que la simple utilisation d'appareils et d'applications techniques. Au contraire, elle stimule quotidiennement l'ouverture et la volonté d'apprendre de tout un chacun. Dans la phase de transformation en cours, il est en effet essentiel de développer une attitude saine et responsable en ce qui concerne l'utilisation des nouvelles formes de jeux apportées par le numérique.

## Protection des données

Swisscom traite des données à caractère personnel dans presque tous ses domaines d'activité. Ce traitement vise notamment la fourniture de prestations de services et l'entretien des relations commerciales. La numérisation croissante offre à cet égard une multitude de possibilités d'optimisation et de développement des prestations de service pour la clientèle, et un gain d'efficacité pour les processus métiers. Swisscom s'engage pour une gestion transparente et responsable des données personnelles des clients et des collaborateurs, dans le respect de la loi.

L'entreprise s'emploie à étendre encore les mesures de protection des données. Par exemple, des méthodes et processus nouveaux permettent d'assurer une prise en compte encore plus en amont des intérêts pour la protection des données lors de la planification des projets. La formation des collaborateurs en la matière a en outre été renforcée, de manière à rendre ceux-ci plus attentifs aux impératifs liés à la gestion des données personnelles.

Depuis un certain temps déjà, Swisscom offre la possibilité à ses clients de décider eux-mêmes de la marge de manœuvre qu'ils lui accordent dans le traitement de leurs données: ainsi, dans l'Espace clients Swisscom et aux points de contact, ils ont la possibilité d'exclure l'utilisation de leurs données pour des applications Smart Data (opting-out).

La gestion et la surveillance de la protection des données au sein de Swisscom sont assurées par un service central de Data Governance. Ce dernier a été étendu, afin que toutes les divisions opérationnelles puissent être soutenues avec les moyens et les connaissances nécessaires pour garantir le respect des prescriptions légales et de la promesse de confidentialité de Swisscom.

© Voir sous [www.swisscom.ch/protection-des-donnees](http://www.swisscom.ch/protection-des-donnees)

## Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias

### Protection de la jeunesse dans les médias et directives concernant le contenu des médias

Les médias numériques présentent aussi des risques pour les enfants et les jeunes, même si ces risques

sont souvent négligés. D'où la volonté de Swisscom d'aider les responsables éducatifs à lutter contre ces risques en proposant des informations, des produits et du matériel didactique aux parents, aux enseignants et à toutes les personnes engagées en faveur de la protection de la jeunesse dans les médias.



Goal 4  
QUALITY EDUCATION

La sphère privée revêt une importance particulière en matière de protection de la jeunesse dans les médias. Lorsque les enfants et les adolescents divulguent des informations personnelles, voire intimes, sur les réseaux sociaux, ils n'ont pas toujours conscience de la portée de leur acte. Dans des brochures ou dans le cadre de cours, Swisscom explique ainsi aux participants l'importance de mesures fondamentales destinées à la protection de la sphère privée. Elle aborde aussi d'autres thématiques comme le harcèlement, l'addiction, la sûreté des mots de passe ou l'attitude à adopter face à des contenus dérangeants.

L'article 197 du Code pénal suisse interdit aux prestataires de proposer des contenus de nature pornographique aux personnes de moins de 16 ans. Cette disposition s'applique aussi bien aux fournisseurs de contenu qu'à Swisscom en tant que fournisseur de services. Swisscom interprète par ailleurs très strictement les dispositions de l'ordonnance sur les services de télécommunication. Celles-ci décrivent les possibilités de blocage des services à valeur ajoutée.

L'initiative sectorielle pour une meilleure protection de la jeunesse et la promotion de la compétence en matière de médias, lancée par l'Association Suisse des Télécommunications (asut), recommande depuis 2008 d'observer une liste de mesures supplémentaires pour la protection de la jeunesse dans les médias en complément aux dispositions légales. En 2016, cette initiative sectorielle a fait l'objet d'une refonte totale. Elle intègre désormais les desiderata du législateur ex ante. Ainsi, les entreprises signataires communiquent encore plus souvent et plus régulièrement avec leurs clients au sujet de mesures pertinentes en faveur de l'éducation aux médias. L'initiative sectorielle renforce le rôle du délégué à la protection de la jeunesse dans les médias. Les résultats du contrôle de l'initiative par une instance externe ont fait ressortir que les mesures relatives à l'information des clients pourraient en particulier être améliorées. Les feedback obtenus dans le cadre du contrôle ont été intégrés à la version renouvelée de l'initiative sectorielle.

© Voir sous [www.asut.ch](http://www.asut.ch)

Swisscom va au-delà des prescriptions légales en matière de protection de la jeunesse:

- Interprétation stricte de la notion de protection en cas d'endettement d'un client mineur
  - Absence de contenus érotiques dans l'offre Video on Demand de Swisscom TV et sur le portail d'informations
- ☎ Voir sous [www.bluewin.ch](http://www.bluewin.ch)
- Blocage supplémentaire des chaînes au moyen d'un code PIN pour les clients Swisscom TV
  - Garantie de la protection de la jeunesse pour la fonction TV «Replay»
  - Recommandation de limites d'âge selon l'échelle de l'organisme FSK pour toute l'offre Video on Demand
  - Prescriptions très strictes à l'intention des fournisseurs tiers de services à valeur ajoutée
  - Animation d'un dialogue nourri et direct au sein des médias sociaux et de la presse de la part du délégué à la protection de la jeunesse dans les médias

## Promotion de la compétence en matière de médias

Swisscom considère toutefois la promotion de la compétence en matière de médias comme le meilleur moyen pour les enfants et les jeunes de réduire les risques. C'est pourquoi elle s'engage depuis de nombreuses années à promouvoir auprès des enfants et des jeunes une utilisation judicieuse et modérée des médias numériques:

- **Cours médias destinés aux parents, aux enseignants et aux élèves:** Ces cours ont lieu à l'occasion des réunions de parents d'élèves ou de formations continues destinées aux enseignants. Leur objectif est de sensibiliser les participants aux risques et de formuler des recommandations sur l'utilisation des médias en famille et à l'école. En 2018, Swisscom a organisé dans toute la Suisse plus de 1 800 manifestations qui ont rassemblé près de 45 000 participants sur le thème de la compétence médias. Ce qui fait de Swisscom le plus grand prestataire de formation dans ce domaine en Suisse.
- ☎ Voir sous [www.swisscom.ch/coursmedias](http://www.swisscom.ch/coursmedias)
- **Info Cafés pour parents et grands-parents:** dès leur plus jeune âge, les enfants sont fascinés par les smartphones, les tablettes et la télévision. Dans les infocafés gratuits, les représentants légaux d'enfants âgés de quatre à dix ans obtiennent des conseils pour l'utilisation des médias au quotidien. Des formateurs spécialisés de la Swisscom Academy répondent aux questions des participants; l'échange d'expériences entre participants est également très utile. Les représentants légaux bénéficient d'exemples concrets et de recommandations pour accompagner leurs enfants dans la découverte des médias.

☎ Voir aussi [www.swisscom.ch/enfantsetmedias](http://www.swisscom.ch/enfantsetmedias)

- **Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – résultats Suisse:** l'étude JAMES analyse l'usage des médias par les jeunes âgés de 12 à 19 ans. L'année 2018 correspond à la cinquième édition de cette étude. Une fois encore, elle illustre la manière dont évolue l'utilisation des médias et les loisirs chez les jeunes. Selon l'étude, les jeunes développent heureusement par eux-mêmes des mécanismes pour contrer les effets négatifs des médias numériques.

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/james](http://www.swisscom.ch/james)

## eSports exige un sens des responsabilités

En 2018, Swisscom a lancé sa propre offre d'eSport. Pour soutenir l'eSport de la manière la plus responsable possible, Swisscom prévoit des mesures d'accompagnement. Ces mesures aident les parents à se forger une opinion sur le gaming et l'eSport, et informent les cercles intéressés sur ces thématiques. Par ailleurs, elles permettent de protéger au mieux les enfants et les jeunes des effets négatifs des jeux en ligne et de l'eSport.

L'engagement de Swisscom en faveur de l'eSport illustre la manière dont les entreprises peuvent assumer leur responsabilité vis-à-vis de la société.

## Swisscom Academy

Swisscom Academy forme les utilisateurs à l'emploi de leur téléphone portable et à la navigation sur Internet depuis 2005. Les centres de formation de Berne, Bâle, Lausanne, Lucerne, Genève et Zurich proposent quotidiennement des cours. En outre, l'Academy est présente tous les ans sur de nouveaux sites, de manière itinérante. En 2018, plus de 15 027 personnes se sont ainsi perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement de la Swisscom Academy, quelque 515 960 personnes ont bénéficié d'une formation. Les cours s'adressent à toutes les personnes vivant en Suisse, clientes de Swisscom ou non. Swisscom Academy contribue ainsi largement à combler le fossé numérique entre les générations.

## D'autres plateformes pour la compétence en matière de médias

Par ailleurs, les mesures suivantes contribuent à un usage sain et responsable des médias:

- **Offres pour les clients:** programme Internet Security, abonnement pour enfants «inOne mobile prepaid kids», NIP pour bloquer des chaînes et les offres Video on Demand sur Swisscom TV
- **Mesures de communication et d'information:** publication d'articles dans des magazines spécialisés («Educateur», magazine pour les parents «Fritz und Fränzi», «Bildung Schweiz»), présence dans les médias sociaux du délégué à la protection de la jeunesse dans les médias (Twitter, Facebook)
- **Site web «Sois médiafuté»:** plateforme d'information sur les médias numériques dans le quotidien

familial avec des liens pertinents vers des histoires et des études.

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/sois-mediafute](http://www.swisscom.ch/sois-mediafute)

## Initiative «Internet à l'école»

Depuis 2002 déjà, Swisscom apporte une contribution significative au paysage de la formation en Suisse, qui a débuté dans le cadre de l'initiative fédérale «L'école sur le net» menée de 2002 à 2007 et se poursuit depuis 2008, par le biais de son initiative «Internet à l'école», conduite en concertation avec les services compétents du secteur public. L'initiative «Internet à l'école» a été lancée en réaction aux besoins croissants des écoles et des cantons et étoffe continuellement leur offre.



Goal 4  
QUALITY EDUCATION

Grâce à elle, toutes les écoles des niveaux obligatoire et post-obligatoire bénéficient d'un accès Internet à haut débit. L'initiative accompagne en outre depuis des années les jardins d'enfants sur la voie numérique. Ils font désormais partie de l'enseignement primaire selon l'accord international HarmoS. Conjointement avec les autorités scolaires, cantonales et fédérales, Swisscom vise à mettre en place une architecture durable et efficace pour l'environnement TIC de formation de demain.

L'accès Internet est gratuit. Mais les charges liées au maintien d'une infrastructure sûre et performante n'ont cessé d'augmenter ces dernières années. En accord avec les cantons, les écoles participent aux coûts des solutions de sécurité telles que pare-feu et filtre de contenu, selon le principe de causalité. Dans le cas d'un raccordement cuivre, les prestations de sécurité s'élèvent par exemple à CHF 780 par an.

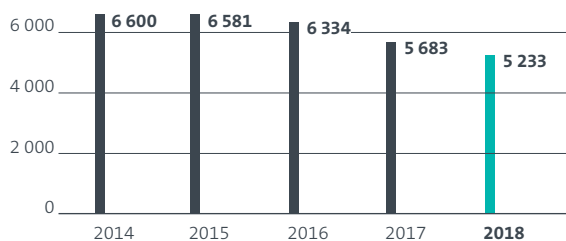
Du fait des types d'utilisation actuels, le souhait de raccordements au réseau à débit toujours plus rapide ne cesse de croître dans les écoles. C'est pourquoi de nombreuses écoles travaillent avec des écosystèmes basés sur le Cloud, qui font exploser le flux de données entre Internet et les écoles. Swisscom a réagi en offrant aux écoles des possibilités de raccordement supplémentaires. Elles peuvent désormais utiliser des hotspots mobiles ou le produit «Smart Business Connect». Ce dernier, gratuit pour les écoles, offre des bandes passantes allant jusqu'à 1 Go/s.

☎ Voir à l'adresse [www.swisscom.ch/sai](http://www.swisscom.ch/sai)

Le nombre d'écoles est en léger recul. Un effet qui s'explique par la fermeture d'écoles et de jardins d'enfants, par la fusion de plusieurs sites scolaires en un point central et enfin par le fait que certaines écoles choisissent un autre fournisseur.

### Internet à l'école

Nombre d'écoles

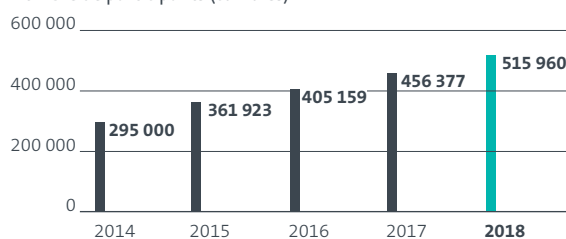


Ces dernières années, Swisscom a élargi le réseau qu'elle a tissé avec des institutions de renom actives dans le domaine de la formation. Cela permet à Swisscom d'identifier en temps voulu les besoins des écoles en termes d'intégration des TIC. Swisscom entretient ce réseau en cultivant le dialogue et en organisant des manifestations, notamment avec les institutions suivantes:

- Le serveur de l'éducation educa et le Serveur suisse de l'éducation educanet
- La Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA)
- L'Association faïtière des enseignantes et des enseignants suisses (ECH)
- Le Syndicat des enseignants romands SER
- La Worlddidac Association

### Cours Academy et promotion de la compétence média

Nombre de participants (cumulés)



Suite à ce dialogue avec ces organisations et un grand nombre d'écoles, d'autres prestations de service ont vu le jour. «Storebox» permet aux écoles d'héberger de manière sûre et fiable en Suisse les données générées dans le cadre des programmes d'enseignement et de les rendre accessibles à tout moment à toutes les personnes concernées. Swisscom propose par ailleurs aux écoles d'utiliser gratuitement le service de visioconférence «Skype for Business» de Microsoft.

Ces dernières années, Swisscom a développé l'application Helloclass et l'a mise à la disposition d'écoles sélectionnées. Le feed-back montre que le livre de classe numérique répond à un important besoin des enseignants du cycle primaire. C'est pourquoi Swisscom a réédité Helloclass et met désormais cette application à la disposition de l'ensemble des écoles suisses: la version de base est gratuite, une deuxième

version contenant des fonctionnalités plus étendues est payante.

© Voir sous [www.helloclass.ch](http://www.helloclass.ch)

## Charte relative au sponsoring de la formation

En novembre 2016, à l'occasion des Swiss Education Days, l'Association faîtière des enseignantes et des enseignants suisses (ECH) a présenté la «Charte du sponsoring, du soutien et du financement de l'enseignement public par des prestataires privés». Fruit d'une coopération avec différentes parties prenantes du secteur de l'enseignement, en particulier avec des acteurs du secteur privé, cette charte entend aider les directions des écoles et les enseignants à évaluer les prestations de sponsoring qu'ils acceptent de la part de partenaires du secteur privé. Ainsi, selon la charte, il est inadéquat d'utiliser les élèves comme supports publicitaires, voire de se servir des données des utilisateurs de manière non transparente ou non conforme aux dispositions légales cantonales. Première signataire de cette charte, Swisscom estime qu'il est tout à fait légitime de gérer la délicate question de la démarcation entre secteur public et partenaires ou sponsors du secteur privé en faisant preuve de toute la prudence requise. Elle souhaite à ce titre donner l'exemple dans ses activités et servir de modèle aux autres entreprises. La visibilité de la marque Swisscom doit surtout servir à identifier la provenance et accroître ainsi la transparence. A aucun moment, Swisscom n'utilise les données recueillies seulement à des fins administratives ou dans le cadre d'activités de sponsoring à d'autres fins. Elle s'abstient de toute publicité agressive dans les écoles.



# Employeur responsable

Nous plaçons l'individu et ses relations au centre de notre action. Swisscom prospère grâce à ses collaborateurs.

## Approche de gestion

Nous vivons quotidiennement la transformation numérique. Des connaissances qui étaient encore pertinentes hier seront obsolètes demain. De nombreux employés s'inquiètent pour l'avenir de leur branche ou de leur secteur professionnel. Les entreprises se demandent quel chemin emprunter pour accéder à la numérisation. En sa qualité de leader dans le secteur des TIC en Suisse, Swisscom peut contribuer à répondre aux questions essentielles. Elle est l'un des moteurs de la numérisation, considère celle-ci comme une chance extraordinaire et souhaite rester leader du marché en Suisse. Pour ce faire, il est essentiel qu'elle puisse s'appuyer sur des collaborateurs satisfaits capables de jouer de leurs compétences, leurs expériences et leur personnalité pour fasciner chaque jour à nouveau les gens dans notre univers interconnecté.

C'est la raison pour laquelle Swisscom investit dans ses collaborateurs. A partir de 2019, elle offrira à ses collaborateurs cinq jours de perfectionnement par an dans le but de renforcer leur employabilité. Cette disposition figure dans la nouvelle convention collective de travail (CCT) conclue en janvier 2018. Les collaborateurs disposent de nombreuses autres possibilités de développement personnel: perfectionnement on-the-job, participation à des projets relevant d'autres divisions de l'entreprise (pour lesquelles les collaborateurs postulent sur la place de marché), ateliers sur les nouvelles technologies et les formes de travail agiles, bilans de compétences, programmes destinés aux talents ainsi qu'une multitude de cours. Swisscom se positionne sur le marché du travail comme un excellent employeur. Elle propose à ses collaborateurs des fonctions qui leur permettent d'assumer des responsabilités, d'exploiter leur potentiel et de se perfectionner.

L'évolution structurelle qui accompagne la numérisation ainsi que le recul de son activité principale se reflètent dans l'évolution des effectifs. Swisscom simplifie les processus de travail et réduit l'offre d'emplois dans les domaines en régression. Les changements au niveau des effectifs résultent, d'une part, du départ d'environ 2 330 collaborateurs de Swisscom et, d'autre part, du recrutement de 1 640 nouveaux collaborateurs par Swisscom.

Dans la mesure du possible, Swisscom absorbe au travers d'une planification à long terme les suppres-

sions de postes par le biais des fluctuations naturelles, d'une gestion anticipative des postes vacants et des départs à la retraite. Grâce à un accompagnement intensif, les collaborateurs intégrés au plan social retrouvent, dans près de 88% des cas, un emploi interne ou externe avant l'expiration du délai du plan de licenciement. En règle générale, les nouveaux emplois sont créés dans les secteurs de croissance comme le cloud ou la sécurité. Comme elle l'a fait jusqu'à présent, Swisscom mise fortement sur la formation des apprenants. En 2018, elle offrira 902 places d'apprentissage.

## Conditions d'engagement

Les collaborateurs Swisscom bénéficient de conditions d'engagement généreuses qui dépassent largement les exigences minimales légales. En font partie:



Goal 8  
DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

### Rémunération

- **Egalité des salaires:** Swisscom paie des salaires corrects, conformes au marché, et veille à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Le système salarial vise à verser des salaires identiques aux personnes dont les fonctions et les performances sont similaires. Chaque fonction se voit attribuer un Job Level suivant les exigences du poste et une fourchette de salaire conforme au marché. La fourchette salariale indique la plage de rémunération pour des fonctions de même valeur. Le salaire est déterminé au sein de cette fourchette, conformément à la performance du collaborateur. Swisscom adapte les salaires des collaborateurs dans le cadre de la revue annuelle des salaires. Elle vérifie en outre, de manière ciblée, si des écarts existent entre les salaires des hommes et des femmes au sein de chaque unité et, si nécessaire, les corrige. Swisscom utilise l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) afin de contrôler périodiquement la structure salariale et détecter les différences de salaire entre hommes et femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées (dernière enquête réalisée en 2018) n'ont révélé que de faibles différences, qui se situent nettement en deçà du seuil de tolérance de 5%. Les collaborateurs qui ont amélioré leurs performances et dont le salaire se situe dans une

fourchette salariale basse obtiennent une hausse salariale supérieure à la moyenne.

- **Participation au résultat:** tous les collaborateurs Swisscom participent au résultat de l'entreprise au moyen d'une part variable liée au résultat. Cette participation correspond au produit du résultat financier de l'entreprise et de la réussite de la transformation commerciale. Pour les cadres, le facteur de performance individuel sert également de valeurs de calcul. La hauteur de la participation au résultat dépend de l'échelon (Job Level). Elle va de 2% du salaire de base à l'échelon le plus bas à 30% au Job Level A, et les membres de la Direction du groupe perçoivent une partie de leur participation variable au résultat sous forme d'actions de Swisscom SA (rapport de gestion, chapitre rapport de rémunération).
- **Institution de prévoyance: comPlan:** Fin 2018, quelque 18 200 collaborateurs de Swisscom et environ 8 500 bénéficiaires de rente étaient assurés auprès de comPlan. Au cours de l'exercice sous revue, l'institution a réalisé un rendement net d'environ 3,0% sur la fortune de prévoyance (exercice précédent 9,3%). Au 31 décembre 2018, la valeur de marché de cette fortune s'élevait à CHF 10,5 milliards (exercice précédent CHF 10,9 milliards). Le taux de couverture conforme aux exigences définies par les normes suisses de présentation des comptes des institutions de prévoyance professionnelle atteignait environ 103% (exercice précédent 108%). Afin de garantir la situation financière de la caisse de pension compte tenu du bas niveau des taux et de l'allongement de l'espérance de vie, le Conseil de fondation de comPlan a décidé au 1<sup>er</sup> juillet 2017 d'abaisser progressivement le taux de conversion de 6,11% à 5,34% d'ici 2020 et d'augmenter en contrepartie les cotisations d'épargne. L'échelonnement permet aux assurés actifs de planifier leur retraite.
- **Prestations supplémentaires:** tous les collaborateurs de Swisscom bénéficient d'avantages liés à l'entreprise (fringe benefits) sous la forme d'un crédit à faire valoir sur les abonnements Swisscom de téléphonie fixe ou de communication mobile, Internet ou Swisscom TV ainsi que d'un abonnement demi-tarif des CFF, indépendamment du taux d'occupation et de la fonction. Un crédit est en outre accordé aux apprentis pour les supports de formation. Swisscom soutient également la garde d'enfants dans des structures externes à la famille non seulement par des contributions financières, mais aussi au moyen de prestations de conseil gratuites fournies par les biais de partenaires spécialisés. Elle prend en charge les cotisations de l'employeur à la caisse de pensions dans le cas d'un congé non payé d'une durée maximale de trois mois. A la naissance d'un enfant, Swisscom offre à ses collaboratrices un congé maternité de 18 semaines. Les collaborateurs (pères) ont droit à un congé paternité de 15 jours, ainsi qu'à un mois de congé non payé durant la première année suivant la naissance de leur enfant. Les parents qui

adoptent un enfant ont droit à dix jours de congé d'adoption.

- **Réglementations complémentaires pour les cadres:** les cadres ont la possibilité de prendre un congé sabbatique, partiellement payé, d'une durée maximale de trois mois, après une période de cinq ans révolus d'appartenance continue à l'encadrement. Swisscom paie 30 jours de travail aux cadres qui ont opté pour cette solution. De surcroît, les cadres sont exonérés du paiement des primes des assurances collectives pour les indemnités journalières en cas de maladie ou d'accident et bénéficient d'une assurance décès pour les cadres.

## Modèles et formes de travail

- **Horaires de travail flexibles:** chez Swisscom, le temps de travail est de 40 heures par semaine. Certaines filiales appliquent la semaine de 41 ou 42 heures. Les collaborateurs peuvent, également grâce aux horaires mobiles, aménager de manière flexible leur temps de travail dans la limite des contraintes qu'impose leur activité. Ils fixent ainsi en grande partie eux-mêmes les horaires pendant lesquels ils accomplissent leurs tâches. Cela vaut également pour le lieu de travail: les collaborateurs peuvent travailler en Home Office, en déplacement, chez les clients ou à un autre endroit. Swisscom met à leur disposition les outils de travail nécessaires à cet effet. Les collaborateurs peuvent par ailleurs choisir des postes à temps partiel, notamment à l'essai pour trois mois. Le modèle Work & Care permet aux collaborateurs qui soignent des proches de réduire provisoirement leur temps de travail et de remplir ainsi leurs obligations familiales. Lorsque les collaborateurs travaillent plus que le taux d'occupation hebdomadaire prévu, ils compensent le temps de travail supplémentaire soit par des congés d'une durée égale, soit en faisant créditer les heures supplémentaires sur un compte à long terme. Ce compte est affecté à un but précis et le temps transféré doit être perçu dans un délai de trois ans.
- **Absences payées:** les collaborateurs Swisscom ont droit à des absences payées lors de certains événements personnels, comme le décès d'un proche parent (jusqu'à trois jours), leur propre mariage (deux jours), une maladie grave soudaine des enfants, parents, conjoints ou partenaires (jusqu'à deux jours), leur propre déménagement (un jour), les cas d'urgence pour les parents élevant seuls leurs enfants (jusqu'à cinq jours) ainsi que les obligations militaires selon les convocations reçues.
- **Concilier travail et famille:** Swisscom attache une grande importance à la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale. Cette préoccupation vise invariablement les femmes et les hommes, car elle est convaincue que l'utilisation des modèles de travail flexibles par les hommes augmente le taux d'acceptation, par exemple du temps partiel. Parallèlement aux modèles de travail flexibles, Swisscom soutient les familles par

d'autres mesures telles que des contributions à la garde d'enfants dans des structures extra-familiales ou des prestations de conseil fournies en collaboration avec le service famille. L'entreprise verse des allocations pour enfant et formation professionnelle qui, dans certains cantons, vont au-delà des exigences légales. Au cours de l'exercice, l'organisation Pro Familia a contrôlé la conciliation entre vie professionnelle et vie de famille chez Swisscom, selon la procédure Family Score, et lui a décerné le label Family Friendly Work Space.

- **Congés:** le droit des collaborateurs Swisscom aux congés se situe entre 25 et 30 jours, selon l'âge. Pour répondre à la demande croissante de loisirs, Swisscom a introduit l'achat de congés depuis quelques années: ce modèle permet aux collaborateurs d'acquiescer chaque année jusqu'à dix jours de congés supplémentaires contre une déduction de salaire correspondante. Par ailleurs, les collaborateurs Swisscom peuvent prendre un congé non payé (absence de plus de dix jours). Les collaborateurs soumis à la CCT qui aménagent eux-mêmes leur temps de travail (gestion autonome du temps de travail, dans le respect des directives SECO) bénéficient de 5 jours de vacances supplémentaires par année. Ils reçoivent également des jours de congés supplémentaires pour leur fidélité à l'entreprise, tous les cinq ans. Les cadres ont droit à un congé sabbatique tous les cinq ans. Swisscom prend en charge les coûts y afférents pendant 30 jours.
- **Formes de collaboration agiles:** Swisscom est en pleine mutation. Elle s'efforce donc de faire évoluer les formes d'organisation et les méthodes de travail traditionnelles, pour pouvoir créer de la valeur ajoutée avec la dynamique, la rapidité et la souplesse qui s'imposent. Swisscom mise ainsi de plus en plus sur les méthodes de travail agiles. On distingue ici entre le «Being Agile» et le «Doing Agile». «Being Agile» désigne une attitude et façon de penser que chacun des collaborateurs peut adopter. «Doing Agile» désigne l'application pratique de certaines méthodes de travail, méthodologies ou formes d'organisation adaptées au contexte particulier. Les hiérarchies sont aplanies, tandis que la responsabilité individuelle augmente. Environ 1 500 collaborateurs Swisscom travaillent actuellement avec des méthodes agiles en Squads, Chapters et Tribes. Ils utilisent principalement le modèle Scaled Agile Framework (SAFe): une collection de modèles d'organisation et de workflow qui aide à mettre à l'échelle des approches allégées et agiles.

### Autres offres pour les collaborateurs

- **Restaurant du personnel:** Swisscom propose à ses collaborateurs, sur les principaux sites, une sélection de repas de midi à prix avantageux. En collaboration avec SV Services, elle veille à une offre saine, équilibrée et variée. Les produits préparés dans les restaurants du personnel sont

issus d'une production équitable, durable et, si possible, régionale. Sur les sites où Swisscom ne gère pas son propre restaurant du personnel, les collaborateurs peuvent profiter des offres à prix réduit d'entreprises partenaires.

- **Offres réservées aux collaborateurs:** les collaborateurs Swisscom bénéficient d'une série d'offres réservées aux collaborateurs qui leur permettent d'accéder à différents niveaux de remise par rapport au prix du marché. L'éventail d'offres va des abonnements de fitness aux formations en passant par des hôtels, des appartements de vacances, différentes assurances de personnes et de biens, ainsi que les prestations et produits de wellness.
- **Programmes d'activités:** Le programme Corporate Volunteering «Give&Grow» de Swisscom soutient les engagements bénévoles. Les collaborateurs peuvent choisir parmi tout un éventail de projets de bénévolat dans le domaine de l'environnement, de la société ou de la formation, et y consacrer un à deux jours dans le courant d'une année. En 2018, les collaborateurs de Swisscom ont dédié 1 072 journées à ces interventions (exercice précédent 1 140). Move! est un programme qui encourage différentes activités dans les domaines de la santé, du sport et de la culture. Les collaborateurs proposent des activités à leurs collègues en tant que Move! Coach. Swisscom soutient financièrement les offres. En 2018, 115 coaches Move ! ont proposé et accompagné plus de 300 activités qui ont été suivies par plus de 4 129 participants.

### Recrutement

Swisscom recrute sans discrimination. Elle ne tient pas compte de l'âge, de l'origine, du sexe, etc., mais se fonde uniquement sur la qualification des candidats et leur attitude à l'égard des valeurs de l'entreprise. En outre, les intéressés ont la possibilité de postuler de manière anonyme. Cette possibilité n'est toutefois guère utilisée. La sélection des candidats s'effectue selon une procédure classique, c'est-à-dire sans recourir à l'intelligence artificielle ni à des algorithmes correspondants. En ce qui concerne l'embauche d'étrangers issus d'Etats tiers, Swisscom se conforme aux réglementations légales et applique les exigences du régime de priorité à accorder aux travailleurs indigènes.

- **Débutants:** Swisscom propose 902 places d'apprentissage dans huit métiers différents. A celles-ci s'ajoutent 52 places d'apprentissage offertes par calebex dans trois métiers. Cette année, quelque 224 apprentis ont achevé leur formation avec un taux de réussite d'environ 95,7%. Durant l'exercice sous revue, près de 259 jeunes ont entamé leur apprentissage chez Swisscom. L'offre de places d'apprentissage est ouverte aux jeunes quel que soit la scolarité qu'ils ont suivie: Swisscom propose des postes de formation aux jeunes à l'issue du cycle secondaire ou de la maturité. Elle met également à disposition des postes de formation

pour les étudiants en informatique dont le cursus est orienté vers la pratique. Chaque année, 122 diplômés des hautes écoles spécialisées et des universités acquièrent leur première expérience pratique en tant que stagiaires Step In chez Swisscom. Par ailleurs, le programme Trainee de Swisscom offre la possibilité à douze intéressés d'entrer dans la vie professionnelle.

- **Collaborateurs expérimentés:** Swisscom s'engage en faveur du marché du travail interne. Elle pourvoit les postes vacants avec des candidats internes, lorsque cela est possible et pertinent. D'autant plus quand il s'agit de postes d'encadrement. Swisscom offre ainsi à ses collaborateurs des perspectives professionnelles intéressantes, ce qui représente un grand avantage dans une phase de numérisation croissante. Dans le cadre de la gestion stratégique du personnel, Swisscom anticipe ses futurs besoins en matière d'exigences, de compétences et d'aptitudes des collaborateurs. Elle offre aux collaborateurs dont le profil sera moins demandé à l'avenir la possibilité de développer leurs compétences et de satisfaire ainsi également aux exigences professionnelles à venir.

## Formation et perfectionnement

Pour Swisscom, accorder aux collaborateurs suffisamment de marge de manœuvre et de responsabilité individuelle pour leur développement professionnel fait partie d'une culture d'apprentissage stimulante. Dans son rôle de pionnière de la numérisation en Suisse, Swisscom s'intéresse de très près aux formes de travail et d'apprentissage de demain. Elle offre aux collaborateurs et aux responsables de l'encadrement un environnement leur permettant de développer et de tester ces nouvelles compétences. Il s'agit notamment de Squads, Chapters et Tribes transverses, des équipes mixtes qui réunissent toutes les compétences et disciplines nécessaires et élaborent leurs produits sous leur propre responsabilité avec des méthodes agiles.

De nombreux modules de formation en ligne sont à la disposition des collaborateurs dans le Learning Center. Ces modules permettent d'enseigner des contenus de tous genres, allant de thèmes de leadership à des matières spécialisées (p. ex. relatifs à l'informatique, au cloud et à l'économie d'entreprise) jusqu'aux thèmes transversaux comme la sécurité, la numérisation ou la gouvernance. Un nombre croissant de collaborateurs développent également leur propre offre de formation et partagent leurs connaissances avec leurs collègues via des plateformes. Swisscom propose ainsi à ses collaborateurs un cadre de formation qui tient compte de la numérisation, autant du format et de l'accessibilité des offres de formation que de leur contenu. Outre les connaissances TIC de base, Swisscom a développé de nombreux contenus d'apprentissage spécifiques à des rôles, par exemple sur l'utilisation des réseaux sociaux pour les stratégies de vente et de centre de données,

et les propose dans le Learningcenter. A partir de 2019, Swisscom regroupera toutes les activités relatives au Corporate Learning dans la One Swisscom Academy afin de soutenir encore mieux ses collaborateurs dans leur développement professionnel.

## Nombre moyen d'heures de formation et de perfectionnement par an et par collaborateur

Les collaborateurs Swisscom bénéficient de nombreuses possibilités de formation et de perfectionnement. Elles vont des formations à la vente aux formations et perfectionnements externes de troisième cycle, en passant par les formations aux nouvelles technologies et aux produits. Swisscom coopère avec le portail suisse de formation qui accorde des remises intéressantes aux collaborateurs.

☎ Voir sous [www.ausbildung-weiterbildung.ch](http://www.ausbildung-weiterbildung.ch)

Selon l'objectif de la mesure de formation, Swisscom contribue au perfectionnement en accordant des jours de congé et/ou une aide financière.

Par ailleurs, dix stagiaires fraîchement diplômés des hautes écoles sont embauchés chaque année et peuvent ainsi acquérir une première expérience professionnelle au sein de divers projets pendant un an. En 2018, les collaborateurs Swisscom ont participé en moyenne pendant 51 097 jours ouvrés à une mesure de formation ou de perfectionnement (exercice précédent 55 035).

## Programmes d'amélioration des compétences des collaborateurs et d'aide à la transition

En 2018, conjointement avec ses partenaires sociaux (le syndicat syndicom et l'association du personnel transfair), Swisscom a fixé dans la convention collective de travail (CCT) que chaque collaborateur soumis à la CCT a droit annuellement à cinq jours de développement. Pendant ces journées, le collaborateur participe à une mesure de formation et/ou de perfectionnement en vue de maintenir ou d'accroître son employabilité. Il est attendu des cadres qu'ils prennent les mesures nécessaires de leur propre chef.

Les responsables de l'encadrement disposent, grâce à la Leadership Academy, d'une vaste offre de séances de formation en ligne et en présentiel destinées au perfectionnement personnel et professionnel.

Au travers des diverses offres Talent, Swisscom permet aux collaborateurs présentant la motivation et le potentiel requis d'évoluer vers un poste à responsabilités, de manière ciblée. Pour éviter toute omission de collaborateurs talentueux lors du processus de sélection, les collaborateurs peuvent postuler de manière indépendante aux programmes destinés aux talents au lieu d'être sélectionnés par les supérieurs.

Enfin, les différents domaines proposent à leurs collaborateurs des offres de formation indépendantes, par exemple l'ENT Academy interne de Swisscom spécialement adaptée aux besoins du secteur des grandes entreprises.

En 2018, Swisscom a lancé «Marketplace», une plateforme sur laquelle des offres d'emploi sont publiées pour des fonctions issues des différentes divisions. Les collaborateurs peuvent postuler à l'une de ces fonctions pour découvrir, parallèlement à leur activité principale, de nouveaux secteurs professionnels et domaines d'activité et renforcer ainsi leur employabilité.

Début 2019, toutes ces offres seront regroupées dans la One Swisscom Academy pour gérer encore plus efficacement et transversalement la formation et le perfectionnement.

Les collaborateurs dont le poste a été supprimé en raison d'une réorganisation sont intégrés à un plan social. Ils bénéficient dans ce cadre de mesures ciblées – allant du bilan personnel aux offres d'apprentissage en passant par le conseil relatif à la planification de carrière – pour les encourager à renforcer leur employabilité et les soutenir dans leur recherche d'emploi.

### Evaluation de la performance et évolution de carrière

En collaboration avec des partenaires, Swisscom a développé My Impact, un instrument qui doit servir de boussole aux collaborateurs et aux responsables de l'encadrement pour le développement professionnel et l'évaluation de la performance.

Conjointement avec leurs responsables de l'encadrement et leurs équipes, les collaborateurs Swisscom fixent les contributions qu'ils souhaitent apporter dans le cadre de leurs attributions pour atteindre ensemble les objectifs de l'entreprise. Ils reçoivent un feedback sur ces contributions de la part de leurs interlocuteurs, lors des séances régulières de feedback. Ces retours sont essentiels pour obtenir une évaluation de la performance largement étayée, incluant aussi l'autoévaluation des collaborateurs. Les collaborateurs peuvent ainsi planifier la suite de leur développement professionnel. Car grâce aux feedback constructifs de tiers, ils sont renseignés sur leurs points forts et leurs potentiels et identifient les points qu'ils pourraient encore améliorer. Au Development Checkpoint, les collaborateurs dialoguent avec leurs responsables de l'encadrement sur leur développement professionnel et consignent des mesures de formation et de perfectionnement dans My Development. La base de discussion est le questionnaire My Employability qui incite à la réflexion sur les objectifs de développement personnels. Dans certaines conditions, Swisscom contribue aux mesures définies. L'évaluation de la performance est intégrée au calcul des ajustements de salaire. En 2018, 89,8% des

collaborateurs ont défini des contributions via My Impact et 23,3% ont fixé des objectifs de développement.

### Délai minimal de notification préalable à toute modification significative de l'organisation

Dans le cadre de la participation réglementée, Swisscom accorde aux représentations du personnel et aux syndicats un délai de consultation (délai minimal de notification) d'au moins deux semaines avant toute modification significative de l'organisation.

Régie dans la convention collective de travail, la participation comprend des droits à l'information. Le délai de consultation n'est pas fixé dans la convention collective de travail, mais découle de la base légale, de la jurisprudence et de la pratique. Swisscom accorde habituellement des délais plus longs que ceux prescrits par la loi et attache une grande importance au dialogue entre la direction et les partenaires sociaux.

### Diversité (Diversity) et égalité des chances

Chez Swisscom, chaque collaborateur partage ses expériences personnelles, ses compétences, ses idées et ses opinions, et cette diversité (en particulier au sein des équipes) contribue au succès de Swisscom et lui permet d'être l'une des entreprises suisses les plus innovantes. Cette diversité est également un facteur important pour relever les défis démographiques à venir. Les collaborateurs trouvent en Swisscom un environnement de travail où ils peuvent collaborer dans un climat de respect et de confiance et se mettre au service des clients. Afin de promouvoir la diversité, Swisscom accorde une grande attention aux notions telles que le genre, l'inclusion, les générations et les régions linguistiques dans l'exercice de ses activités.



Goal 5  
GENDER EQUALITY

### Egalité des sexes

En tant qu'entreprise technologique, Swisscom intervient dans un secteur toujours dominé par les hommes. Une majorité d'hommes remplissent les profils de formation technique recherchés par Swisscom. Même si ce rapport a constamment évolué en faveur des femmes ces dernières années, Swisscom observe parallèlement un changement significatif en matière de flexibilité et de mobilité dans la tranche d'âge des 30-40 ans. Cette tranche d'âge se situe à un moment charnière de son développement professionnel où la question d'assumer des fonctions de management se pose. Et c'est justement dans cette phase de leur vie que les hommes et les femmes décident souvent de redéfinir leurs priorités. Quels que soient les motifs qui entrent en jeu, ce choix de changement de la part des hommes et des

femmes est aussi une conséquence de la mobilité accrue. Swisscom est ici confrontée à un phénomène qui touche l'ensemble de la société. Dans les domaines où elle peut exercer une influence sur un changement sociétal, Swisscom met en œuvre tout un éventail de mesures, sachant que l'on pourrait toutefois faire encore bien plus sans les restrictions économiques et politiques. Ainsi, dans la gestion de la diversité, Swisscom s'efforce jusqu'à présent de façonner les normes et processus au sein du recrutement, du développement, de la gestion des talents et de la culture de management de sorte à contrecarrer les stéréotypes inconscients et à favoriser l'égalité des chances.

Les tâches domestiques incombent encore très souvent aux femmes. Swisscom prend en compte cet aspect avec ses offres larges et variées pour leur permettre d'aménager elles-mêmes le temps de travail grâce à des modèles flexibles. Pour augmenter l'acceptation par les hommes d'offres telles que les postes à temps partiel, Swisscom encourage particulièrement ses collaborateurs masculins à faire l'essai d'un temps partiel. Les cours intensifs pour les jeunes et futurs pères, proposés par Swisscom aux collaborateurs concernés et très prisés, vont dans le même sens. Ainsi, depuis 2016, le taux de travail à temps partiel des hommes est passé de 11,1% à 11,6%. En outre, les modèles de travail flexibles et les mesures visant à concilier vie professionnelle et vie de famille, décrites sous GRI 401, favorisent l'intégration de tous les collaborateurs dans la diversité de leurs situations personnelles. Par conséquent, les offres d'emploi correspondent majoritairement à des postes à temps partiel flexibles à 80-100%.

Aux Digital Days for Girls, Swisscom présente aux élèves les possibilités offertes par un cursus technique. Les apprenantes issues de cursus de formation aux TIC présentent le contenu de leur apprentissage. Les jeunes testent ensemble des applications telles que la programmation d'un chatbot. L'accompagnement par des femmes lors de ces journées permet aux élèves de découvrir des modèles à suivre.

Ces mesures affichent un certain succès: la part des apprenantes dans les métiers des TIC a augmenté de 6% depuis l'introduction. Il faudra toutefois encore du temps avant que les jeunes femmes atteignent la maturité nécessaire pour saisir leurs opportunités de développement et occuper des fonctions dans le «top management».

L'encouragement commence chez les élèves et se poursuit durant la vie professionnelle. Il permet aux femmes occupant des fonctions à responsabilités de se perfectionner, en interne ainsi que dans le cadre de l'initiative suisse Advance Women, et d'élargir leur réseau. La Direction du groupe Swisscom s'est fixé pour objectif de faire progresser en permanence la proportion de femmes au sein du management. Elle est convaincue que la gestion des talents et les

promotions permettront d'intégrer davantage les femmes dans l'entreprise. Pour donner davantage de poids à cette préoccupation, un Succession Planning Committee composé de membres de la Direction du groupe a été mis sur pied.

## Génération

Swisscom emploie des collaborateurs de tous âges. La coopération et l'échange entre les générations offrent aux collaborateurs l'opportunité d'apprendre beaucoup les uns des autres. Swisscom en bénéficie à plusieurs égards, par exemple dans le développement de produits et services répondant exactement aux besoins de différents clients.

Quel que soit leur âge, les collaborateurs participent aux formations et développent leurs compétences. Le dialogue régulier et l'autoréflexion sur l'employabilité et le perfectionnement professionnel jouent ici un rôle important. Il existe différentes offres dans le domaine de l'employabilité. Ainsi, avec l'offre de retraite partielle, les collaborateurs âgés de 58 ans révolus peuvent se retirer progressivement de la vie active tout en transmettant leur savoir-faire aux générations suivantes.

Depuis 2017, Swisscom soutient l'initiative «Check your Chance» de l'Union patronale suisse. L'initiative vise à soutenir les jeunes confrontés à une situation difficile en début de carrière via une hotline.

Swisscom est également le partenaire économique de la Haute école de Lucerne pour le projet de gestion intégrative des générations et partenaires du World Demographic & Ageing Forum (WDA Forum). Le WDA Forum est une plateforme intergénérationnelle internationale permettant des échanges sur les questions liées à la population, à l'âge et aux générations.

## Origine et langue

Swisscom emploie des collaborateurs issus de 93 pays, sur de nombreux sites différents dans toutes les régions de Suisse. Pour favoriser la compréhension au-delà des barrières linguistiques, Swisscom propose à ses collaborateurs des remises sur les cours de langue. Lors du recrutement de nouveaux collaborateurs, Swisscom sélectionne si possible des personnes de la région concernée familiarisées avec les usages locaux. Swisscom entretient des partenariats avec les hautes écoles des différentes régions linguistiques de Suisse, dans le but d'y trouver des talents disposant des profils nécessaires.

## Inclusion

Swisscom soutient activement l'association Compasso en sa qualité de membre et de sponsor. Compasso a pour vocation d'informer les employeurs sur la voie à suivre face aux personnes souffrant de problèmes de santé. Dotée d'une large assise, cette association bénéficie du patronage de l'Union patronale suisse.

Swisscom mise sur les forces et les compétences de chaque collaborateur. Si des collaborateurs sont entravés dans leurs aptitudes pour des raisons de santé, elle veille à les garder dans leurs fonctions ou à leur assurer un autre emploi pertinent. Pour favoriser l'inclusion, Swisscom réserve au moins 1% des postes de travail à des collaborateurs souffrant d'un handicap psychique ou physique. Au travers de cette mesure, Swisscom favorise l'insertion professionnelle des individus concernés.

En ce qui concerne les opportunités et le potentiel de chaque collaborateur, Swisscom ne fait aucune distinction entre les collaborateurs souffrant d'un handicap psychique ou physique et les autres collaborateurs.

### Diversité au sein des organes de direction et des organes des collaborateurs

Il n'y a actuellement aucune femme au sein du direction du groupe, tandis que le top management se compose de 5 femmes. Le conseil d'administration compte quatre femmes sur un total de neuf membres.

La proportion de femmes dans les domaines techniques est plutôt faible. Le nombre de femmes qui se forment dans les domaines techniques en Suisse est généralement bas. Par conséquent, il n'y a pas suffisamment de femmes disponibles sur le marché du travail suisse pour pourvoir les postes que Swisscom pourrait leur offrir. Lorsque cela est possible, Swisscom recherche également des candidates appropriées sur les marchés du travail internationaux. Il arrive souvent que la mobilité de ces collaboratrices soit particulièrement prononcée et qu'elles quittent l'entreprise avant même de gravir les échelons. Les mesures décrites plus haut montrent leurs premiers effets, mais il faudra encore un certain temps avant que les jeunes femmes développent la maturité nécessaire pour occuper des fonctions dans le «top management». Tous ces facteurs contribuent à la lenteur de la réalisation de l'objectif d'intégration des femmes dans le top management. L'objectif a donc été adapté.

Swisscom est représentée dans toutes les régions linguistiques de Suisse. Elle attache une grande importance à la représentation équitable des différentes langues au sein des instances dirigeantes. Elle n'y parvient pas encore partout dans la mesure souhaitée.

### Rapport entre la rémunération des femmes et des hommes

Chez Swisscom, le salaire est déterminé sur la base du Job Level ou de la fourchette salariale correspondante ainsi que de la performance individuelle. Les emplois de même importance sont attribués au même échelon (Job Level) et sont donc rémunérés selon la grille salariale correspondante. Swisscom utilise l'instrument de la Confédération pour l'égalité des

salaires (Logib) afin de contrôler périodiquement la structure salariale et détecter les différences de salaire entre hommes et femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées (dernière enquête réalisée en 2018) n'ont révélé que de faibles différences, qui se situent nettement en deçà du seuil de tolérance de 5%.

### Incidents liés à la discrimination et mesures prises

Swisscom ne tolère aucune discrimination ni aucun abus de pouvoir d'aucune sorte. Ce principe est communiqué aux collaborateurs, en particulier aux responsables de l'encadrement, dans des formations. Dans les cas de discrimination, l'interlocuteur neutre Care Gate est à la disposition de tous les collaborateurs.

### Sécurité au travail et protection de la santé

Swisscom met systématiquement en œuvre les dispositions légales en matière de sécurité au travail et de protection de la santé (terme générique «Safety»). Pour Swisscom, la santé et la sécurité de ses collaborateurs, mandataires, clients ainsi que de toutes les autres personnes touchées par ses activités est une priorité absolue. La gestion de la santé en entreprise fait partie du système Safety. Le 8 juillet 2016, la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST a certifié le système Safety de Swisscom reposant sur la norme nationale en tant que solution par groupe d'entreprises (c'est-à-dire solution adaptée aux grandes entreprises disposant de filiales à différents endroits). Cette certification est valable jusqu'au 31 mars 2021. La solution par groupe d'entreprise selon la directive CFST 6508 est comparable à la norme OHSAS 18001 ou à la norme ISO 45001:2018.



Goal 3  
GOOD HEALTH AND WELL-BEING

Swisscom investit de manière ciblée dans des initiatives et des programmes déployés dans le cadre de la gestion de la santé en entreprise. Elle veille ainsi à ce que ses collaborateurs restent durablement en bonne santé et motivés. Swisscom accorde une importance particulière à la prévention et à l'identification précoce, notamment dans le domaine psychique au travail, où elle peut exercer une influence majeure sur la santé des collaborateurs en tant qu'employeur.

Grâce à l'ancrage systématique de la santé dans l'entreprise, de l'approche ciblée en matière de prévention et de la mesure de l'impact, Swisscom s'est vue décerner en 2018 le label «Friendly Work Space» par Promotion Santé Suisse après une procédure de contrôle stricte.

## Représentation des collaborateurs dans des comités d'employés pour la sécurité au travail et la protection de la santé

Tous les quatre ans, les collaborateurs de Swisscom élisent une représentation du personnel parmi leurs rangs. Ce comité a notamment pour mission de soumettre des propositions d'amélioration en matière d'ergonomie, de sécurité au travail et de protection de la santé, et d'accroître le bien-être des collègues. Les membres de la représentation du personnel connaissent la situation de travail pour la vivre eux-mêmes au quotidien et s'impliquent donc rapidement et efficacement.

L'organisation Safety de Swisscom prévoit un siège pour la représentation du personnel au sein du «Safety Board du Groupe». Ce comité siège tous les deux mois. Il permet aux spécialistes de la sécurité de se rencontrer pour échanger des informations, identifier des problèmes communs, chercher des solutions et définir des mesures et campagnes à l'échelle de Swisscom.

De plus, un échange a lieu chaque année entre le responsable de la sécurité (SiBe) et les comités de représentation du personnel ainsi qu'avec d'autres partenaires sociaux (p. ex. les syndicats).

Swisscom est signataire de la Charte de la sécurité «STOP en cas de danger» de la Suva. Elle s'engage ainsi à faire respecter systématiquement les règles de sécurité aux postes de travail pour préserver la vie et la santé de toutes les personnes concernées.

Des spécialistes de la sécurité au travail (du pool MSST) procèdent tous les deux ans à un audit, afin de contrôler et d'améliorer en continu le système Safety de Swisscom. Durant l'exercice sous revue, les audits «Protection contre les risques psychosociaux au travail» et «Audit système» ont été réalisés.

Comme l'attestent les audits, Swisscom dispose d'un système de sécurité complet, très bien structuré, fondé sur les exigences de la directive MSST de la CFST et sur les dix éléments du système de la Suva. Les comités de pilotage concernés ont examiné les mesures correspondantes. En 2018, les nouveaux modèles de coopération introduits ont posé des défis importants et certaines tâches ont été transférées à des partenaires contractuels notamment des mandataires, des fournisseurs et des entrepreneurs généraux ou totaux. Swisscom a établi les exigences Safety correspondantes et consigné les obligations respectives dans un contrat. Pour permettre aux mandataires et commanditaires de discuter entre eux de tous les aspects pertinents de la sécurité, elle a mis en place une plateforme supplémentaire «Safety-Board de l'entrepreneur total».

## Type de blessures, maladies professionnelles, absences dues aux accidents professionnels, absence et nombre de décès liés au travail

Swisscom collecte toutes les informations de manière centralisée via un système d'annonce et de reporting et les synthétise tous les mois. La sensibilisation systématique dans le cadre d'une mesure de prévention ainsi qu'une enquête des incidents dans les délais ont contribué à maintenir le nombre d'accidents professionnels pour mille collaborateurs à temps plein au niveau de l'exercice précédent (voir tableau page 63). Avec 17 accidents pour 1 000 collaborateurs à temps plein chaque année, le taux d'incidents est nettement inférieur aux valeurs relevées dans des secteurs comparables (p. ex. celui des assurances). Un peu plus d'un tiers de l'ensemble des accidents professionnels sont survenus au bureau et en Home Office. Ils n'ont toutefois entraîné qu'un faible nombre de jours d'absence ou d'interruptions de travail, car il s'agissait majoritairement d'accidents bénins (c.-à-d. d'accidents n'occasionnant pas d'absences ni d'interruptions de travail de plus de trois jours).

Les principales causes d'accident sont l'inadvertance, les faux pas, les glissades ou les chutes. Ces accidents concernent surtout les extrémités. Les mesures de sensibilisation des collaborateurs, auxquelles sont associées les responsables de l'encadrement, se révèlent efficaces.

Le nombre comme le risque de maladies professionnelles (selon LAA) sont globalement minimes chez Swisscom. Au cours de l'exercice, la Suva a reconnu un seul cas de maladie professionnelle chez Swisscom et aucune responsabilité ne lui a été attribuée en sa qualité d'employeur. En outre, il est réjouissant de constater qu'aucun accident professionnel mortel n'est à déplorer sur l'exercice 2018.



Nombre ou selon mention	2016			2017			2018		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Maladies et accidents (M+A)</b>									
Journées de travail dû en FTE	3 386 048	1 136 883	<b>4 522 931</b>	3 229 991	997 344	<b>4 227 335</b>	3 130 289	934 895	<b>4 065 183</b>
Absences dues aux maladies (sans maladies prof.)	70 686	48 164	<b>118 850</b>	68 977	40 240	<b>109 217</b>	66 143	38 138	<b>104 281</b>
Absences dues aux maladies professionnelles	–	–	–	19	–	<b>19</b>	8	180	<b>188</b>
Absences dues aux accidents professionnels	2 867	292	<b>3 159</b>	2 786	504	<b>3 290</b>	2 653	488	<b>3 142</b>
Absences dues aux accidents non professionnels	12 871	3 632	<b>16 503</b>	12 838	3 991	<b>16 829</b>	12 764	3 862	<b>16 626</b>
<b>Total Jours d'absences (M+A)</b>	<b>86 424</b>	<b>52 088</b>	<b>138 512</b>	<b>84 620</b>	<b>44 735</b>	<b>129 355</b>	<b>81 569</b>	<b>42 669</b>	<b>124 238</b>
Nombre de cas de maladie	17 236	9 841	<b>27 077</b>	15 408	8 272	<b>23 680</b>	15 401	7 629	<b>23 030</b>
Nombre d'accidents prof.	238	36	<b>274</b>	261	38	<b>299</b>	248	30	<b>278</b>
Nombre d'accidents non-professionnels	1 933	634	<b>2 567</b>	1 896	619	<b>2 515</b>	1 877	568	<b>2 445</b>
<b>Nombre total de cas<sup>1</sup></b>	<b>19 407</b>	<b>10 511</b>	<b>29 918</b>	<b>17 565</b>	<b>8 929</b>	<b>26 494</b>	<b>17 526</b>	<b>8 227</b>	<b>25 753</b>
Taux d'absences (sans maladies prof.)	2,09%	4,24%	<b>2,63%</b>	2,13%	4,03%	<b>2,58%</b>	2,12%	4,08%	<b>2,57%</b>
Taux d'absences dues aux maladies professionnelles			<b>0,0000%</b>			<b>0,0010%</b>			<b>0,005%</b>
Taux d'absences dues aux accidents professionnels	0,08%	0,03%	<b>0,07%</b>	0,09%	0,05%	<b>0,08%</b>	0,09%	0,05%	<b>0,08%</b>
Taux d'absences dues aux accidents non-professionnels	0,38%	0,32%	<b>0,36%</b>	0,40%	0,40%	<b>0,40%</b>	0,41%	0,41%	<b>0,41%</b>
<b>Taux d'absences total (M+A)</b>	<b>2,56%</b>	<b>4,58%</b>	<b>3,07%</b>	<b>2,62%</b>	<b>4,48%</b>	<b>3,06%</b>	<b>2,61%</b>	<b>4,56%</b>	<b>3,06%</b>
Nombre de décès au travail			–			–			–
Présence nette en FTE	135 645	43 888	<b>179 533</b>	132 657	40 969	<b>173 626</b>	127 362	37 950	<b>165 312</b>
Heures productives totales	23 063 332	7 490 400	<b>30 554 722</b>	22 314 302	6 921 116	<b>29 235 418</b>	21 473 128	6 432 428	<b>27 905 556</b>
Heures productives par FTE	1 738	1 687	<b>1 725</b>	1 741	1 756	<b>1 744</b>	1 734	1 749	<b>1 738</b>

1 Temps de travail non effectué et générant des coûts médicaux

## Collaborateurs atteints de maladies liées, selon toute vraisemblance, à leurs activités professionnelles

Pour atteindre ses objectifs de prévention, Swisscom propose de nombreux programmes et initiatives dans le cadre de la gestion de la santé en entreprise (GSE). Ainsi, les membres du management et les collaborateurs ayant abandonné l'enregistrement du temps de travail sont régulièrement invités à des examens de santé afin de détecter de bonne heure toute atteinte à la santé. Les autres prestations de prévention sont fournies pour partie en collaboration avec des partenaires professionnels, par exemple la Société suisse de nutrition, la SUVA (risques pendant les loisirs), la Ligue pulmonaire suisse (offres pour cesser de fumer) ou Pro Mente Sana (santé psychique). En interne, la Leadership Academy propose des programmes dans le domaine de la santé à l'intention des cadres dirigeants. Grâce à des formules en ligne, la GSE explore de nouvelles voies dans la communication des thématiques de prévention: elle a ainsi lancé des podcasts et des webinaires GSE sur la santé psychique, l'alimentation et la gestion des présences.



Goal 3  
GOOD HEALTH AND WELL-BEING

Dans le cadre d'une procédure de sélection, quelque 1 100 collaborateurs Swisscom ont manifesté leur intérêt pour la formation en ligne «iCope» sur le thème de la gestion du stress, d'une durée de six semaines. Au total, 541 collaborateurs ont découvert les méthodes de maîtrise des situations de stress grâce à iCope. Selon les premières évaluations, les participants ont pu améliorer durablement leur gestion du stress.

Swisscom a mis en place un service de conseil indépendant (Care Gate) pour les questions de santé et les questions sociales. Les collaborateurs et les cadres peuvent, en toute confidentialité, s'adresser à Care Gate pour solliciter des conseils professionnels par téléphone, e-mail ou vidéoconférence.

En 2018, le taux d'absentéisme s'élevait à 3,06% (exercice précédent 3,06%). Le nombre d'absences a diminué d'environ 2,8% par rapport à 2017, mais la durée de l'absence même a augmenté.

S'agissant des absences de longue durée, on observe d'une part une diminution du nombre de cas et, d'autre part, une nette augmentation de la durée moyenne d'absence. Environ 1/8 des absences sont dues à des accidents non professionnels (ANP).

Swisscom n'exerce pas ses activités dans des secteurs ni dans des pays présentant un risque élevé ou une forte incidence de maladies infectieuses.

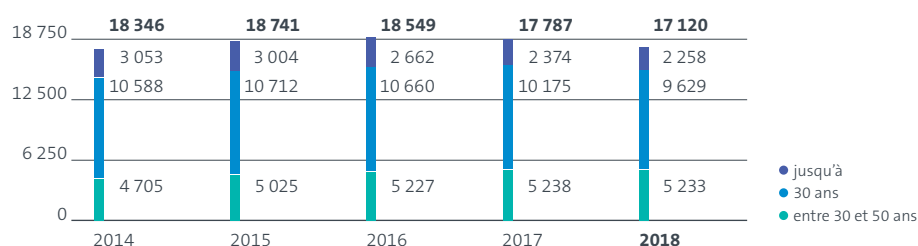
### Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats

La convention collective de travail conclue par Swisscom avec ses partenaires sociaux, le syndicat syndicom et l'association du personnel transair définit explicitement des mesures de protection de la santé. Les partenaires ont ainsi remanié ensemble la directive «On/Off». Celle-ci régit l'usage de la

disponibilité «Always on», le fait d'être joignable 24h/24 grâce aux instruments de travail numériques. Une solution par groupe d'entreprises soutient les différentes divisions à l'aide de guides et d'instruments de mise en œuvre, afin de garantir le respect des exigences en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et pour réduire systématiquement le nombre de maladies et d'accidents professionnels. De même, les représentations du personnel sont systématiquement impliquées dans l'élaboration des listes de dangers, des évaluations des risques et dans la réalisation des contrôles au poste de travail.

## Structure d'âge du personnel

Headcount



Nombre ou selon mention	2016			2017			2018		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Effectif total en Suisse</b>									
Effectif moyen annuel FTE			18 750			18 039			17 363
Effectif fin décembre FTE			18 372			17 688			17 147

### Périmètre du rapport en Suisse selon le système d'information personnel

Couverture périmètre du rapport	93%			95%			95%		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Effectif moyen FTE</b>	13 273	4 439	17 712	13 047	4 117	17 164	12 610	3 845	16 455
<b>Effectif fin décembre FTE</b>	13 273	4 291	17 563	12 856	3 975	16 831	12 448	3 759	16 207
<b>Headcount (HC)</b>	13 579	4 970	18 549	13 163	4 624	17 787	12 755	4 365	17 120
Emplois temporaires (HC)	1 121	387	1 508	1 141	376	1 517	1 074	389	1 463
Contrats de durée déterminée CDD (HC)	48	18	66	39	25	64	32	25	57
Contrat de durée indéterminée CDI (HC)	13 531	4 952	18 483	13 124	4 599	17 723	12 723	4 340	17 063
Proportion hommes – femmes (HC)	73,2%	26,8%	100,0%	74,0%	26,0%	100,0%	74,5%	25,5%	100,0%
Emplois à plein temps (HC)	12 121	2 796	14 917	11 705	2 525	14 230	11 279	2 378	13 657
Emplois à temps partiel (HC)	1 458	2 174	3 632	1 458	2 099	3 557	1 476	1 987	3 463
Proportion plein temps	89,3%	56,3%	80,4%	88,9%	54,6%	80,0%	88,4%	54,5%	79,8%
Proportion temps partiel	10,7%	43,7%	19,6%	11,1%	45,4%	20,0%	11,6%	45,5%	20,2%
Nombre de collaborateurs en CCT (HC)	10 811	4 581	15 392	10 407	4 258	14 665	10 036	4 003	14 039
Proportion CCT en % de l'effectif total (HC)	79,6%	92,2%	83,0%	79,1%	92,1%	82,4%	78,7%	91,7%	82,0%
Top management (HC)	82	8	90	81	3	84	75	5	80
Management intermédiaire (HC)	2 686	381	3 067	2 675	363	3 038	2 644	357	3 001
Taux dans le management (effectif)	87,7%	12,3%	100,0%	88,3%	11,7%	100,0%	88,3%	11,7%	100,0%

Nombre ou selon mention	2016			2017			2018		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Fluctuation en Suisse</b>									
Age moyen	43,4	40,4	<b>42,6</b>	43,7	40,8	<b>42,9</b>	43,8	41,1	<b>43,1</b>
Départs <sup>1</sup>	1 094	569	<b>1 663</b>	1 439	712	<b>2 151</b>	1 643	686	<b>2 329</b>
Départs jusqu'à 30 ans <sup>1</sup>	214	175	<b>389</b>	262	219	<b>481</b>	237	158	<b>395</b>
Départs entre 30 et 50 ans <sup>1</sup>	584	266	<b>850</b>	730	321	<b>1 051</b>	866	375	<b>1 241</b>
Départs au-delà de 50 ans <sup>1</sup>	296	128	<b>424</b>	447	172	<b>619</b>	540	153	<b>693</b>
Taux départs jusqu'à l'âge de 30 ans	19,6%	30,8%	<b>23,4%</b>	18,2%	30,8%	<b>22,4%</b>	14,4%	23,0%	<b>17,0%</b>
Taux départs entre 30 et 50 ans	53,4%	46,7%	<b>51,1%</b>	50,7%	45,1%	<b>48,9%</b>	52,7%	54,7%	<b>53,3%</b>
Taux départs au-delà de 50 ans <sup>2</sup>	27,1%	22,5%	<b>25,5%</b>	31,1%	24,2%	<b>28,8%</b>	32,9%	22,3%	<b>29,8%</b>
Entrées <sup>1</sup>	1 245	323	<b>1 568</b>	947	281	<b>1 228</b>	1 203	437	<b>1 640</b>
Entrées jusqu'à l'âge de 30 ans <sup>1</sup>	356	171	<b>527</b>	336	126	<b>462</b>	429	217	<b>646</b>
Entrées entre 30 et 50 ans <sup>1</sup>	783	140	<b>923</b>	529	132	<b>661</b>	622	187	<b>809</b>
Entrées après l'âge de 50 ans <sup>1</sup>	106	12	<b>118</b>	82	23	<b>105</b>	152	33	<b>185</b>
Taux d'entrées jusqu'à l'âge de 30 ans	28,6%	52,9%	<b>33,6%</b>	35,5%	44,8%	<b>37,6%</b>	35,7%	49,7%	<b>39,4%</b>
Taux d'entrée entre 30 et 50 ans	62,9%	43,3%	<b>58,9%</b>	55,9%	47,0%	<b>53,8%</b>	51,7%	42,8%	<b>49,3%</b>
Taux d'entrées au-delà de 50 ans <sup>2</sup>	8,5%	3,7%	<b>7,5%</b>	8,7%	8,2%	<b>8,6%</b>	12,6%	7,6%	<b>11,3%</b>
<b>Indicateurs supplémentaires</b>									
Journées de sensibilisation et de formation			<b>53 979</b>			<b>55 035</b>			<b>51 097</b>
Nombre de jours de formation et d'éducation par salarié			<b>2,9</b>			<b>3,1</b>			<b>3,0</b>
Congés de maternité et de paternité	544	290	<b>834</b>	574	230	<b>804</b>	571	206	<b>777</b>
Compensation totale du CEO en kCHF			<b>1 833</b>			<b>1 868</b>			<b>1 829</b>
Salaire médian total en kCHF			<b>131</b>			<b>133</b>			<b>135</b>
Ratio salaires CEO /médian			<b>14</b>			<b>14</b>			<b>14</b>
Variation du salaire CEO			<b>0,1%</b>			<b>1,9%</b>			<b>-2,1%</b>
Variation du salaire médian			<b>1,5%</b>			<b>1,5%</b>			<b>1,5%</b>
Salaire minimum CCT en kCHF			<b>52</b>			<b>52</b>			<b>52</b>
Performance Dialogues <sup>3</sup>			<b>96,6%</b>			<b>95,0%</b>			<b>93,9%</b>

1 sans CDD

2 Sans départs à la retraite

3 sans apprenants

# Chaîne d'approvisionnement équitable

Les partenaires de Swisscom fournissent chaque année des biens et des services pour un montant supérieur à CHF 4 milliards. Swisscom s'attache à établir un partenariat efficace et équitable avec des fournisseurs qui partagent ses valeurs et ses objectifs sociaux et écologiques. En collaboration avec lesdits fournisseurs, Swisscom s'engage pour la protection du climat et souhaite, d'ici à 2025, améliorer les conditions de travail de plus de 2 mio. de personnes. A cet égard, elle fait appel à des partenariats internationaux qui assurent la mise en œuvre des mesures en collaboration étroite avec les fournisseurs.

## Approche de gestion

Swisscom s'engage en faveur de l'amélioration des conditions de travail de ses fournisseurs et veille au respect des normes écologiques et sociales dans la chaîne d'approvisionnement. Elle attend de ses fournisseurs directs, comme de leurs sous-traitants, qu'ils s'engagent en faveur d'une action durable.



Goal 8  
DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

Ces principes sont inscrits dans la politique d'achat de Swisscom, elle-même définie par un comité supérieur, le Purchasing Board Swisscom. Celle-ci sert de base aux décisions des structures chargées des achats et fixe aussi des exigences que les fournisseurs acceptent en signant la Corporate Responsibility (CR) en annexe au contrat. Swisscom s'assure que ses fournisseurs se conforment à ces exigences à l'aide d'un système structuré de gestion des risques. Le concept de ce système a été étendu en 2016 et mis en œuvre dans l'organisation des achats. Ce système couvre tous les domaines à risque de la chaîne d'approvisionnement.

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/fournisseurs](http://www.swisscom.ch/fournisseurs)

Les mesures visant à réaliser une «chaîne d'approvisionnement équitable» contribuent activement à la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement et doivent assurer l'identification précoce des risques potentiels ou leur traitement rapide en cas de survenance. Cela permet d'éviter les atteintes à la réputation et les pertes financières. L'approche de gestion s'est établie depuis des années. Elle est

utilisée et mise en œuvre avec succès, c'est pourquoi il n'existe actuellement aucun besoin de la revoir. La responsabilité globale incombe au responsable Group Business Steering (GBS); une unité spécialisée intervient également pour les activités opérationnelles et l'orientation stratégique.

Les fournisseurs visés par la gestion des risques représentent des fournisseurs de Suisse, de l'UE ou d'outre-mer (majoritairement d'Amérique du Nord et d'Extrême-Orient) qui exercent principalement leurs activités dans le secteur des TIC, dans le domaine de l'infrastructure réseau et des marchandises.

Swisscom obtient un score de 74 sur 100 selon le rating des chaînes d'approvisionnement du Dow Jones Sustainability Index, segment chaînes d'approvisionnement (exercice précédent 80). Elle figure dans la liste A du Carbon Disclosure Project (CDP) Supplier et Climate. Swisscom se classe donc une fois de plus parmi les meilleurs opérateurs de télécommunication.

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/GRI-2018](http://www.swisscom.ch/GRI-2018)

## Gestion des risques fournisseurs

### Système de gestion des risques

Swisscom a déjà mis en œuvre le Supply Chain Risk Management (SCRM 360) ces dernières années et a continué de le consolider au cours de l'exercice sous revue. Grâce à l'approche globale SCRM 360, elle réduit les risques dans les secteurs environnemental et social, mais aussi dans les finances, la sécurité, la logistique et la qualité. Sur la base d'une scorecard individualisée et pondérée, Swisscom vérifie en permanence les sources de données externes avec

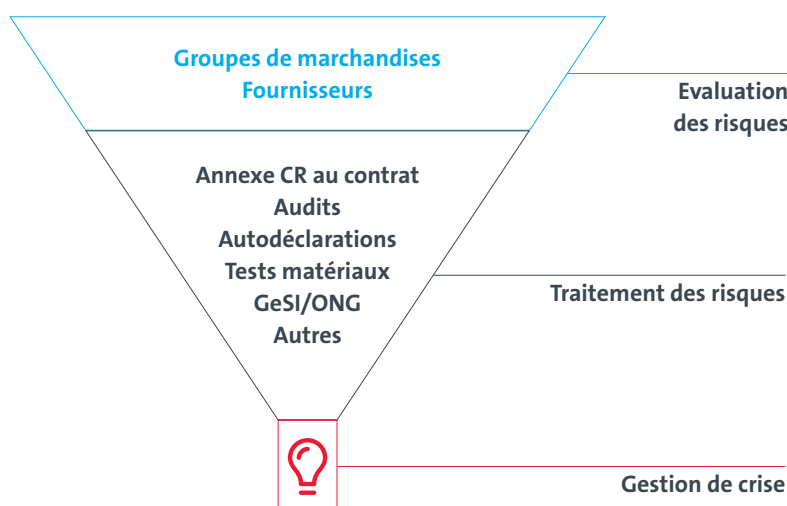
plus de 50 indicateurs de risque. Dès qu'une valeur seuil préalablement définie est dépassée chez l'un des 100 meilleurs fournisseurs, un fournisseur stratégique ou critique et l'un des nombreux fournisseurs en amont, l'organisation d'achat reçoit automatiquement un message où figurent les indicateurs. La sélection des 100 meilleurs fournisseurs s'effectue selon les critères suivants: volume des achats, importance stratégique et risque des groupes de marchandises.

Swisscom vérifie et classe à intervalles réguliers les groupes de marchandises sous l'angle de la responsabilité d'entreprise. Elle s'en tient à la grille de risques actuelle et a révisé encore une fois la liste des fournisseurs pour les groupes de marchandises à risques élevés. Les principaux fournisseurs y relatifs sont déjà enregistrés sur la plateforme e-tasc. Pour les

fournisseurs potentiels et les appels d'offres, Swisscom applique le processus remanié en 2017 pour une introduction graduelle (processus d'In-Phasing). La plateforme SRN (Supply Risk Network) permet par ailleurs de procéder à une première estimation du risque global d'un fournisseur.

### Procédure relative à la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement

Swisscom ne procède pas à une évaluation des risques de tous ses fournisseurs. Elle utilise plutôt un filtrage pour détecter au plus tôt le potentiel de risque effectif d'un fournisseur et réduire par la même occasion le nombre de fournisseurs à évaluer. La procédure de gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement couvre tout le portefeuille de fournisseurs de Swisscom.



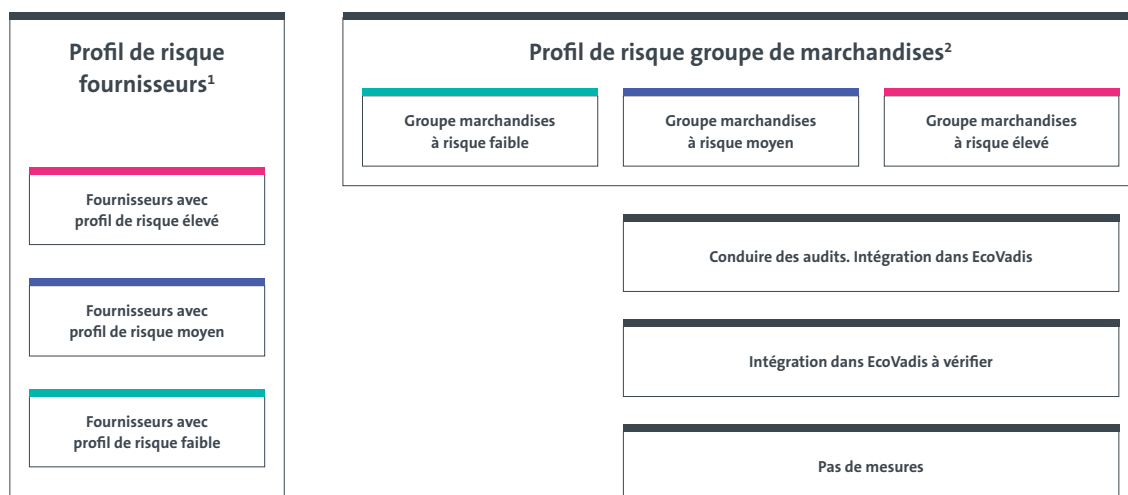
#### Filtrage: procédure relative à la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement

Dans un premier temps, tous les groupes de marchandises sont évalués en fonction des risques écologiques et sociaux qu'ils présentent, sur la base de critères clairement définis. Il en résulte un classement des groupes de marchandises en trois profils de risque faible, moyen et élevé.

Dans un deuxième temps, Swisscom détermine les fournisseurs dont les marchandises correspondent aux profils de risque moyen et élevé selon une grille de criticité élaborée spécialement à cet effet. Elle analyse ensuite individuellement les risques pour chaque fournisseur à l'aide d'un catalogue de critères précis. En plus du profil de risque des groupes de marchandises, la procédure prévoit encore d'autres raisons de surveiller les risques. En fonction de la situation et selon leur profil de risque, Swisscom intègre d'autres fournisseurs à cette surveillance. La chaîne d'approvisionnement y est intégrée dès que cela s'avère judicieux pour éviter lesdits risques. Swisscom détermine les risques des fournisseurs potentiels selon la même approche. Le résultat du contrôle entre en ligne de compte dans la décision de nouer ou non une relation commerciale avec eux.

A l'issue de cette procédure, Swisscom avait intégré mi-2018 dans la surveillance des risques 430 fournisseurs, sous-traitants et fournisseurs potentiels dans près de 50 pays et environ 80 chaînes d'approvisionnement avec plus de 400 trajets de distribution.

## Aperçu et prescriptions concernant la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement



<sup>1</sup> Nouveaux fournisseurs, les évaluations spécifiques et les réévaluations ont lieu via un profil de risque des fournisseurs.

<sup>2</sup> Les fournisseurs sont classés selon les groupes de marchandises.

### Auto-déclarations et auto-évaluations (self-assessments)

Swisscom a déjà atteint son objectif au cours de l'exercice 2017, à savoir évaluer 160 fournisseurs sur la plateforme e-tasc. En 2018, elle a identifié d'autres fournisseurs qui doivent être enregistrés et invités à se soumettre à une évaluation en 2019. Au cours de l'exercice, Swisscom a consolidé son portefeuille et l'a mis en conformité. Les fournisseurs qui ne sont plus pertinents ont ainsi été mis au statut inactif dans son portefeuille. Ces derniers restent néanmoins visibles pour d'autres clients sur la plateforme. Durant l'exercice sous revue, Swisscom a de nouveau procédé à plusieurs réévaluations accompagnées. Les fournisseurs concernés se sont améliorés de 8% en moyenne par rapport au dernier score global, grâce à la prise de mesures correctives. En comparaison avec les fournisseurs des quatre coins de la planète enregistrés sur cette plateforme (plusieurs milliers), les fournisseurs de Swisscom ont affiché un résultat supérieur de 38%. De plus, le score global moyen de tous les fournisseurs de Swisscom a augmenté. En 2019, Swisscom examinera également d'un œil critique la liste des fournisseurs figurant dans les groupes de marchandises à risque élevé. Elle a également achevé, en 2018, une auto-évaluation portant sur sa propre durabilité, obtenant le résultat: risque peu élevé.

### Audits

Depuis 2011 Swisscom est membre du réseau Joint Audit Cooperation (JAC). En 2018, elle a réalisé 5 audits en collaboration avec JAC. JAC regroupe 16 opérateurs de télécommunications. Elle examine, évalue et encourage les mesures visant à assumer la responsabilité sociale dans les centres de production des principaux fournisseurs TIC multinationaux.

Les audits permettent d'identifier les impacts sociaux ou environnementaux négatifs et d'y remédier par des mesures appropriées.

Les audits réalisés sur place s'appuient sur les directives suivantes:

- **Préparation:** les audits reposent sur des informations relatives à l'exploitation à contrôler qui doivent être recueillies en amont.
- **Audit qualifié:** les audits sont réalisés par des entreprises d'audits internationales, spécialisées plus particulièrement dans les aspects sociaux et environnementaux des pays concernés.
- **Confidentialité:** des accords de confidentialité sont conclus avec les fournisseurs. Seuls les membres du JAC ont ainsi connaissance des résultats de l'audit.
- **Méthodologie:** les membres du JAC contrôlent les entreprises au moyen d'une liste de contrôle sur la base des normes SA 8000 (notamment sur les conditions de travail, la santé et la sécurité, l'environnement, la déontologie et le système de gestion) et ISO 14001.
- **Rapport:** le rapport présente les résultats basés sur des preuves objectives.
- **Collaboration avec les fournisseurs:** la collaboration repose sur la sensibilisation commune au rôle décisif joué par la gestion des risques de Corporate Responsibility (risques CR) pour un développement responsable et durable.
- **Collaboration voire perfectionnement des fournisseurs:** sur la base des résultats de l'audit, des mesures correctrices sont définies avec les fournisseurs afin d'éliminer les points faibles. Les membres du JAC concernés surveillent la mise en œuvre de ces mesures jusqu'à la clôture officielle de l'audit. Les rapports d'audit et les mesures correctrices sont traités sur la plateforme d'audit commune d'EcoVadis.

Au cours de conférences téléphoniques réalisées à intervalles réguliers, les membres du JAC fixent le programme de l'audit, contrôlent les rapports d'audit et surveillent l'évolution des mesures correctrices planifiées. Ces conférences régulières et l'échange de bonnes pratiques permettent de mieux évaluer les critères CR et de rendre encore plus efficace l'initiative JAC. Quatre fois par an se tient une rencontre du comité d'orientation JAC constitué de représentants des membres de direction des secteurs CR et Sourcing correspondants. A cette occasion, le comité examine les résultats des campagnes d'audit et prend des décisions sur la suite des opérations et lance de nouveaux projets.

En 2018, l'organisation partenaire Good World Solution (Elevate) a de nouveau réalisé des «Mobile Surveys» en complément des audits CR classiques, à savoir des sondages consistant à interroger les employés, en dehors des usines et via leur téléphone portable, sur leurs conditions de travail. Ces Mobile Surveys représentent une méthode d'enquête très prometteuse. Durant l'exercice sous revue, JAC a lancé 18 Mobile Surveys au total.

En 2018, l'initiative JAC a poursuivi le développement de ses mesures: avec la JAC Academy, pour dispenser des formations CR ciblées aux fournisseurs, ou les JAC Awards, qui ont récompensé pour la deuxième fois, en 2018, les meilleures performances dans le domaine de la chaîne d'approvisionnement durable. La remise des certificats a lieu chaque année en Chine, à l'occasion du «JAC CSR Forum». Parmi les fournisseurs dans le portefeuille de Swisscom, six ont été distingués. Un groupe de travail traite le thème de l'économie circulaire (Circular Economy) dont l'importance ne cesse de croître, notamment sur la question du matériel informatique.

### Objectif «conditions de travail»

D'ici à 2025, Swisscom souhaite améliorer les conditions de travail de plus de 2 mio. de personnes

dans sa chaîne d'approvisionnement. Pour ce faire, elle renforce les coopérations internationales comme celle qu'elle mène avec JAC pour assurer la mise en œuvre des mesures correspondantes conjointement avec les fournisseurs.

### Résultats d'audits

Au total, 116 audits (exercice précédent 89) ont été effectués chez des fournisseurs au sein du réseau JAC. La part des audits effectuée auprès de fournisseurs partenaires (niveau 2/3 des fournisseurs) a augmenté pour atteindre 75%.

Ces audits concernent essentiellement des sites de production installés en Chine, à Taïwan, en Inde, au Japon, en Corée du Sud et en Amérique du Sud. Les audits effectués en 2018 ont mis en évidence un nombre limité de non-conformités et divers types de Non-Compliances. Les Non-Compliances se rapportent principalement au temps de travail, aux aspects environnementaux, à la sécurité au travail, au salaire et à la santé/sécurité. De plus, les audits ont révélé plusieurs cas de discrimination et d'emploi de mineurs. Le temps nécessaire à l'élimination des problèmes dépend du type de Non-Compliance. La suppression des irrégularités constatées notamment au niveau du temps de travail (p. ex. limitation du temps de travail normal et des heures supplémentaires) nécessite en général plusieurs mois, en raison des répercussions sur les ressources humaines de l'entreprise concernée.

Depuis 2010, le réseau JAC a réalisé au total 482 audits dans 33 pays répartis sur quatre continents.

Les audits ont englobé au total 1 mio. de collaborateurs et ont permis d'identifier 3 062 manquements dont 437 demeurent en suspens ou n'ont pas encore été résolus.

Les irrégularités encore en suspens durant l'exercice sous revue sont mentionnés dans le tableau.

Nombre de défaillances	2016	2017	2018
Santé et sécurité	114	97	177
Horaire de travail/travail supplémentaire	52	63	84
Ethique professionnelle	67	37	49
Travail des enfants et des jeunes	7	2	6
Rémunération	20	11	24
Environnement	34	28	56
Travail forcé et discrimination	9	14	13
Action disciplinaire et liberté d'association	0	5	6

Au cours de l'exercice, les audits ont permis d'identifier 768 irrégularités. Parmi les irrégularités encore en suspens, la plupart des cas portent sur des questions relatives au temps de travail. Les irrégularités au niveau du travail des jeunes concernent des heures supplémentaires ou le service de nuit, mais en aucun cas le travail d'enfants. Pour les cas de discrimination, il s'agit d'une formulation insuffisante des contrats et

non pas de travail forcé. Les points faibles dans les aspects environnementaux portent sur le stockage de produits chimiques et l'absence de rapports ou d'objectifs environnementaux.

Les différents membres du JAC traitent les défaillances en permanence. Les données recueillies sont

mises à jour régulièrement et discutées au sein du comité de pilotage.

### Carbon Disclosure Project – Supply Chain Program

Durant l'exercice sous revue, Swisscom a poursuivi sa coopération avec le Carbon Disclosure Project (CDP). Le CDP est une organisation à but non lucratif créée en 2000, qui entend inciter les entreprises à publier des données environnementales pertinentes, notamment en ce qui concerne les émissions nocives de gaz à effet de serre ainsi que la consommation d'eau. Une fois par an, à la demande des investisseurs, le CDP collecte des données et informations relatives aux émissions de CO<sub>2</sub>, aux risques climatiques et aux objectifs et stratégies de réduction des entreprises, en s'appuyant sur des questionnaires standardisés, le tout sur une base volontaire. Le CDP gère la plus grande base de données mondiale du genre.

Dans le cadre de sa coopération avec le CDP, Swisscom a écrit et interrogé 71 (exercice précédent 62) de ses principaux fournisseurs, qui présentent un volume de commandes important ou une forte contiguïté avec la thématique de l'environnement. Un taux de réponse de 92% (exercice précédent 91%) montre que l'enquête a une fois de plus rencontré un écho favorable. Le CDP a analysé ces réponses au cours du dernier trimestre 2018 et a classé au moyen d'un scoring les fournisseurs ayant participé à l'enquête. Ces résultats sont partiellement intégrés à la plateforme e-tasc d'EcoVadis et servent de base à l'évaluation globale des principaux fournisseurs de Swisscom.

Dans le cadre de la nouvelle stratégie CR 2025, Swisscom a de nouveau défini des objectifs concrets dans le domaine de la protection climatique. Etant donné que la chaîne d'approvisionnement représente l'essentiel des émissions de champ d'application 3, les émissions de CO<sub>2</sub> de la chaîne d'approvisionnement jouent un rôle primordial pour la protection du climat. En 2019, Swisscom participera à nouveau au Action Exchange Program (AEP) dans le cadre de sa collaboration avec le CDP et définira des plans de développement concrets avec certains fournisseurs. La collecte par le CDP des données relatives aux émissions des fournisseurs permet à Swisscom d'obtenir des éléments fiables sur lesquels s'appuyer pour définir des objectifs de réduction pour elle-même et ses fournisseurs clés.

### GeSI – engagement

Dans le cadre de GeSI, la Global e-Sustainability Initiative, les principaux fournisseurs de TIC du monde entier s'engagent en faveur du développement durable au moyen de nouvelles technologies. GeSI a largement aligné son organisation et ses activités sur les objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals, SDG). Dans le contexte de cette initiative, Swisscom s'engage dans différents projets, notamment en faveur d'une chaîne d'approvisionnement

équitable et durable, qui exigent une collaboration au niveau mondial. En outre, Swisscom collabore activement au pilotage de projets CR de GeSI. En font partie la participation à l'étude SDG (Digital Access Index), au SMARTer2030 Report et au GeSI SystemTransformationReport, ainsi que la poursuite du développement du SASF (Sustainability Assessment Standard Framework) qui doit servir de norme pour l'ensemble de la branche TIC, et enfin le développement continu de e-tasc en tant que plateforme transversale pour le traitement des auto-évaluations et des audits de fournisseurs. Au travers du «+Better World Program», Swisscom contribue au développement ciblé de fournisseurs sélectionnés dans différentes disciplines.

☞ Voir sous [www.gesi.org](http://www.gesi.org)

### Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

#### Droits des individus

Swisscom attache une importance majeure au respect des droits de l'homme dans les domaines qu'englobe la norme SA 8000 de la Social Accountability International (SAI), en l'occurrence le travail des enfants, le travail forcé, l'hygiène et la sécurité, la liberté syndicale et le droit à la négociation collective, la discrimination, la discipline, le temps de travail ainsi que la rémunération. En 2016, Swisscom a publié sur son site Internet son nouveau code de conduite relatif aux droits de l'homme (Human Resources Policy).

☞ Voir sous [www.swisscom.ch/droitsdehomme](http://www.swisscom.ch/droitsdehomme)

#### Risques climatiques dus aux émissions de CO<sub>2</sub>

Le changement climatique présente des risques, par exemple sous forme de précipitations plus intenses, de températures moyennes plus élevées ou de phénomènes météorologiques extrêmes. Ces risques peuvent compromettre la fabrication de produits de télécommunication et d'équipements de réseau ainsi que leur transport vers la Suisse, ce qui affecterait du même coup les opportunités sur le marché et les activités de Swisscom. L'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom indique que la majeure partie de ses émissions de CO<sub>2</sub> sont imputables à la chaîne d'approvisionnement. Swisscom a pris cette donnée en compte dans son thème stratégique lié à la protection climatique.

#### Matières premières

Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent d'horizons géographiques les plus divers. Les questions relatives à la provenance des matières premières utilisées et des risques qui en découlent, tant sur le plan écologique que social, sont de plus en plus fréquentes. Swisscom se penche continuellement sur le thème des matières premières et a pris au cours de ces dernières années les mesures suivantes:



- **Janvier 2012:** via son affiliation à Global e-Sustainability Initiative (GeSI), Swisscom devient membre de la World Resources Forum (WRF) Association.
- **Mars 2012:** assemblée de fondation de la WRF Association; Swisscom représente GeSI aux assemblées de la WRF Association.
- **Mars/octobre 2013:** participation à l'assemblée générale de la WRF Association à Saint-Gall et du World Resources Forum à Davos.
- **Octobre 2013:** dialogue avec l'ONG «Pain pour le prochain» et contribution au symposium «High Tech – No Rights» à Berne.

© Voir sous [www.wrforum.org](http://www.wrforum.org)

- **2014/15:** clarifications préliminaires en vue d'une participation à Fairphone.
- **Mars 2016:** commercialisation de Fairphone sur un canal de distribution indirect. – La start-up néerlandaise Fairphone entend révolutionner le secteur des télécommunications avec son smartphone équitable, qui fait la part belle à une extraction éthique des matières premières, à des conditions de production sociales et à la longévité du produit. Ce n'est pas par hasard qu'elle a choisi Swisscom comme partenaire.
- **Mai 2016:** par la pétition «Stop au benzène» qu'ils ont lancée durant l'été 2016, les deux œuvres d'entraide «Pain pour le prochain» et «Action de Carême» attirent l'attention sur les risques qu'entraîne l'usage du benzène dans la production de téléphones mobiles. A cette fin, ils ont établi un classement des plus grands vendeurs de téléphones mobiles en Suisse et de leurs efforts pour stopper l'utilisation du benzène. Dans ce classement, Swisscom occupe la meilleure place. Distributeur de téléphones mobiles et de tablettes, Swisscom s'efforce d'améliorer graduellement les conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement en collaborant dans la durée avec l'initiative GeSI et le réseau JAC à l'échelle internationale.
- **Depuis 2017:** du fait de sa participation active à la Global e-Sustainability Initiative (GeSI), Swisscom est indirectement affiliée à la Responsible Mining Initiative (RMI) de la Responsible Business Alliance (RBA). Cette dernière initiative s'est fixé pour mission de surveiller de plus près l'origine des minéraux issues de zones de conflits.

© Voir sous [www.rba-online.org](http://www.rba-online.org)

### Corruption

Swisscom s'est engagée à respecter les prescriptions internes concernant une politique de tolérance zéro face à la corruption. Ces consignes sont mises en œuvre dans le groupe tout entier par l'intermédiaire de formations, d'examens et d'audits effectués à intervalles réguliers. Les fournisseurs sont également tenus par Swisscom de les respecter. Swisscom attend de ses propres collaborateurs et de tous ses fournisseurs qu'ils n'accordent ni n'acceptent des avantages non autorisés. Concernant les collaborateurs de Swisscom, toute infraction à ces consignes peut entraîner des mesures disciplinaires, voire le licenciement.

S'il est établi qu'un fournisseur a violé une loi anti-corruption, il peut faire l'objet d'un avertissement ou être exclu, en dernier recours, de la chaîne d'approvisionnement.

### Economie circulaire

En sa qualité de distributeur de téléphones mobiles et de fournisseur de routeurs et TV-Box, Swisscom joue un rôle de premier plan dans la chaîne de création de valeur sur le marché suisse. A cet égard, elle doit étudier de manière constructive les opportunités de l'économie circulaire en termes de développement durable et exploiter sa position sur le marché pour renforcer cette économie circulaire. Swisscom se concentre pour cela, conjointement avec les clients privés et commerciaux, sur l'allongement de la durée de vie (Second Life) des téléphones portables.

Les clients de Swisscom peuvent activement contribuer à la durabilité de la chaîne d'approvisionnement. En utilisant les programmes Second Life Mobile Bonus, Mobile Aid et le Repair Service, ils contribuent à allonger la durée de vie de leurs terminaux et allègent ainsi l'empreinte de la chaîne d'approvisionnement. Ils réduisent en outre les risques sociaux et écologiques, dans la mesure où un nombre moins important de terminaux doivent être achetés et fabriqués.

Swisscom propose à ses clients le programme Second Life adapté à chaque situation. En fonction de la position dans la chaîne de création de valeur, les programmes interviennent là où la possibilité d'exercer une influence est la plus grande. Et les trois différents programmes ont fait la preuve de leur efficacité. Le défi consiste à informer les clients sur les programmes, dans la bonne situation, et à les convaincre d'y recourir.

L'économie circulaire exige une approche globale, car sa mise en œuvre englobe à la fois l'acquisition, l'entreprise et les clients. Par conséquent, la responsabilité de l'économie circulaire incombe à plusieurs unités opérationnelles de Swisscom, le pilotage et la coordination étant assurés par un cercle de travail commun composé de Group Business Steering (GBS) et Group Communications & Responsibility (GCR).



Goal 12  
RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

- **Service de réparation dans les Repair Centers:** un téléphone mobile sur cinq acheté chez Swisscom est réparé au moins une fois chez Swisscom pendant sa durée de vie. Si l'appareil est envoyé au fabricant, la réparation dure en moyenne neuf jours. C'est là qu'interviennent les nouveaux Swisscom Repair Centers. Les téléphones portables sont réparés directement sur place dans un délai de 24 heures dans la mesure du possible, voire sous trois heures avec le service express payant. Ces

services express sont utilisés par 14% des clients. La garantie fabricant reste valable, car les appareils sont confiés à des spécialistes certifiés qui font appel à des pièces d'origine. Le plus souvent, il s'agit de réparer l'écran, la batterie ou des problèmes logiciels. En 2018, Swisscom a géré au total neuf Repair Centers, notamment à Zurich, Winterthour, Lausanne, Lucerne, Genève, Berne, Bâle, Fribourg et Saint-Gall. Globalement, Swisscom réalise 140 000 réparations chaque année, dont déjà un quart dans les neuf Repair Centers.

- **Recyclage des terminaux:** Swisscom offre, au titre de la loi, une garantie de deux ans sur tous les terminaux tels que téléphones fixes, modems, téléphones portables ou modems USB Mobile Unlimited. Elle reprend par ailleurs tous les appareils électroniques issus de son portefeuille de produits et réutilise si possible les routeurs.

☞ Voir sous [www.swico.ch](http://www.swico.ch)

Le recyclage est proposé en collaboration avec SWICO Recycling, la commission de recyclage de l'Association économique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique et de la technique d'organisation. Il est financé par une taxe de recyclage anticipée. Une statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO.

☞ Voir sous [www.swisscom.ch/mobileaid](http://www.swisscom.ch/mobileaid)

- **Swisscom Mobile Aid:** En 2018, Swisscom a repris environ 87 000 téléphones mobiles. Le taux de retour des appareils mobiles d'occasion a augmenté par rapport à l'année précédente et s'élevait à 9,9% (exercice précédent 8,0%). Swisscom a pu vendre environ 30% des appareils par le biais d'une société tierce à des pays ayant un fort besoin en appareils mobiles d'occasion bon marché. Le produit de la vente a été reversé à l'entreprise d'insertion «réalise» et à l'organisation caritative «SOS Villages d'Enfants Suisse». Le tri des appareils collectés est assuré par l'entreprise d'insertion Réalise à Genève. Elle sépare les appareils défectueux et en état de fonctionnement, efface les données contenues sur ces derniers et les prépare pour la revente. Les appareils invendables sont recyclés par une entreprise agréée par SWICO. Conjointement avec le groupe Dock, la société Solenthaler Recycling AG, spécialisée dans le recyclage et titulaire d'une licence, se charge des premières étapes du processus. Le groupe Dock AG aide les chômeurs longue durée à réintégrer le monde du travail.
- **Swisscom Mobile Bonus:** en 2018, Swisscom a poursuivi le programme Swisscom Mobile Bonus. Tout individu, client de Swisscom ou non, peut vendre son appareil mobile usagé au prix du marché, dans les Swisscom Shops ou en ligne. Ce programme permet d'accroître le taux de retours. Les clients commerciaux disposent du programme Mobile Bonus Business.

- **Emballage des équipements terminaux:** Swisscom continue à envoyer les box TV et Internet par colis postal. Elle a adapté les emballages et remplacé les fibres vierges par des matériaux recyclés. D'après les informations fournies par les fabricants, les économies réalisées lors de la fabrication peuvent ainsi atteindre jusqu'à 60% pour l'énergie et jusqu'à 70% pour l'eau et réduit en même temps les émissions de CO<sub>2</sub> et la quantité de déchets. Swisscom a fait le choix d'habiller l'emballage d'un beau design, incitant ainsi le client à lui trouver un autre usage: comme boîte-cadeau ou boîte de rangement.

# Suisse interconnectée

D'ici à 2020, Swisscom raccordera 85% des logements et des commerces au réseau à très haut débit (au moins 100 Mbit/s) et permettra à 99% de la population de bénéficier du très haut débit mobile. Grâce à ses investissements en Suisse, Swisscom, outre la création directe de valeur, apporte une contribution indirecte d'environ CHF 30 milliards au produit intérieur brut pour la période entre 2014 et 2020. Elle contribue ainsi à la création et au maintien d'emplois en Suisse.

## Approche de gestion

Parallèlement à sa propre création de valeur d'environ CHF 5 milliards par an, Swisscom contribue indirectement mais de manière significative à la compétitivité et à la prospérité de la Suisse, grâce à ses investissements qui profitent à d'autres entreprises sur le territoire suisse.

Le réseau est la clé de voûte de Swisscom. Sans une infrastructure performante, Swisscom n'est pas en mesure de proposer ses prestations de service éprouvées ni d'accompagner la Suisse, la population suisse et les entreprises résidentes dans la numérisation.

Chez Swisscom, la responsabilité de l'extension du réseau incombe à la division IT, Network & Infrastructure, sous la direction du CIO et CTO de Swisscom. Les quelque 4 000 collaborateurs veillent à ce que Swisscom offre à ses clients un mix optimal de technologies et à ce que les clients profitent aisément des opportunités que recèle le monde interconnecté. C'est pourquoi Swisscom s'est fixé pour objectif d'offrir la primeur des innovations à ses clients et de satisfaire aux besoins que cela implique à l'échelle de la Suisse entière. Elle souhaite ainsi raccorder 90% des ménages suisses au réseau fixe avec un débit minimum de 80 Mbit/s dans les zones à bâtir, d'ici 2021. En communication mobile, la 5G deviendra la nouvelle génération de système d'exploitation de la numérisation. Aujourd'hui déjà, Swisscom propose l'Internet à haut débit pour 97% des logements et des commerces suisses, et 99% de la population a accès à la 4G, 3G et 2G. En comparaison internationale, les prestations de Swisscom sont qualifiées de très bonnes. Des essais internationaux indépendants placent régulièrement le réseau de communication mobile de Swisscom en pole position sur le territoire national et même en comparaison avec l'Allemagne et l'Autriche.

La concurrence infrastructurelle en Suisse reste forte. Swisscom devra continuer à s'imposer face aux opérateurs de communication mobiles, aux câblo-opérateurs et aux fournisseurs d'électricité.

Elle investit à cet effet chaque année CHF 1,6 mrd dans son infrastructure et réalise ainsi les investissements les plus élevés en comparaison suisse.



Goal 8  
DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

## Influence des investissements des opérateurs de télécommunications sur le produit intérieur brut (PIB) et l'emploi

Le Boston Consulting Group (BCG) a calculé, sur mandat de l'European Telecommunications Network Operators Association (ETNO), l'impact exercé par les investissements des opérateurs de télécommunications sur le produit intérieur brut (PIB) et sur l'emploi, deux des principaux indicateurs de performance macro-économiques. Le calcul repose sur onze études scientifiques actuelles au total. Cinq d'entre elles analysent l'impact des opérateurs de télécommunications sur le PIB et six l'impact sur l'emploi. En collaboration avec le BCG, Swisscom a appliqué le modèle de calcul et les conclusions des onze études à sa propre situation. Selon les calculs du BCG, l'impact de Swisscom sur l'emploi se réduit d'un facteur de 1,8 par rapport aux autres pays, en raison du haut niveau des salaires en Suisse, de sorte que le nombre de postes de travail susceptibles d'être créés par franc investi diminue (la base est le salaire moyen annuel).

## Investissements de Swisscom à hauteur de milliards

En 2018, Swisscom a de nouveau investi environ CHF 1,6 mrd en Suisse. Entre 2019 et fin 2020, Swisscom prévoit d'investir encore plusieurs milliards de francs en Suisse. Selon le modèle du BCG, Swisscom contribuera ainsi indirectement au PIB à hauteur de plus de CHF 30 mrd de 2014 à 2020, montant qui s'ajoute à sa propre création de valeur d'environ CHF 35 mrd (soit CHF 5 mrd par an sur une période de sept ans). Selon un bilan intermédiaire, Swisscom a déjà réalisé une création de valeur indirecte de CHF 23 mrd. Alors que l'intervalle considéré dure sept ans, au bout de cinq ans elle a atteint les trois quarts de la création de valeur totale estimée. Avec des investissements du même ordre au cours des deux prochaines années, Swisscom

dépassera les chiffres estimés pour la période 2014-2020 et contribuera à la création et au maintien d'emplois en Suisse.

La réalisation des objectifs est collectée et mesurée dans le cadre du processus du plan d'affaires et à l'aide des informations sectorielles et des calculs de création de valeur publiés dans le rapport annuel. BCG vérifie le modèle de calcul s'il le faut et l'adapte aux dernières connaissances scientifiques.

Le chapitre relatif à la Suisse interconnectée du présent rapport de développement durable se réfère au chapitre «Infrastructure» du rapport de gestion, page 23.

## Service universel

### Couverture du territoire

Swisscom assure le service universel dans le domaine des télécommunications pour la Suisse, et continue à le faire jusqu'à fin 2022 conformément au renouvelle-

ment de la concession effectué à cet effet. Elle garantit ainsi à la population suisse la fourniture d'un accès au réseau haut débit sur l'ensemble du territoire national. Le service universel comprend en premier lieu la téléphonie vocale ainsi qu'une connexion Internet à haut débit. La vitesse de transmission minimale garantie pour l'accès Internet haut débit s'élève à 3 MBit/s en mode de réception et 300 kbit/s en mode d'émission. La limite de prix supérieure pour ce service (y c. téléphonie fixe) s'élève à CHF 55 par mois (hors TVA).



Goal 9  
INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

Dans le cadre du mandat de service universel qu'elle assume depuis toujours, Swisscom offre en outre des services spécifiques pour les personnes en situation de handicap. Elle renonce actuellement à toute indemnisation pour financer les coûts non couverts du service universel.

	Unité	2016	2017	2018
Nombre de cabines téléphoniques publiques <sup>1</sup>	Nombre	3 553	2 960	1 181
Nombre d'appels d'urgence	En milliers	2 740	2 799	2 824
Nombre d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	En milliers	372	349	293

1 Dont service universel 2451 (2017) et (2844 (2016)

A partir de 2018, les publiphones ne font plus partie du service universel.

### Approvisionnement des alpages et des cabanes CAS

Le Club Alpin Suisse (CAS), la Société suisse d'économie alpestre (SSEA) et Swisscom ont conclu en 2017 un partenariat visant à permettre aux exploitations alpestres et cabanes de montagne d'accéder à la communication du futur. Ces associations soutiennent les alpages et les cabanes du CAS en ce qui concerne l'alimentation électrique et Swisscom assure leur passage à la technologie IP d'avenir.

### Neutralité des réseaux

Avec d'autres exploitants de réseau et les associations Suissedigital et asut, Swisscom a élaboré en 2014 un code de déontologie pour un réseau Internet ouvert. Les signataires de ce code se déclarent favorables à un Internet ouvert. En Suisse, tous les utilisateurs doivent pouvoir utiliser les contenus, les services, les applications, le matériel et les logiciels de leur choix. C'est pourquoi, sous réserve d'une injonction de la part des autorités, Swisscom ne bloque ni n'entrave aucun service ni aucune application; la liberté d'information et d'expression sur Internet ne fait l'objet d'aucune restriction. Les signataires du code déontologique ont par ailleurs créé en 2015 un organe de conciliation neutre. Les utilisateurs qui estiment que leur opérateur contrevient aux dispositions du code de conduite peuvent s'adresser à l'organe de conciliation si aucun dialogue avec l'opérateur ne permet de clarifier la situation. A ce jour, huit demandes ont été déposées

auprès de l'organe de conciliation des télécommunications. Cependant, elles ne relèvent pas toutes de son champ de compétences. L'organe de conciliation n'a constaté aucun cas de violation de la neutralité des réseaux jusqu'ici.

### Internet des objets

Après l'extension du Low Power Network (LPN), Swisscom déploie d'autres réseaux nationaux pour l'Internet des objets et utilise pour ce faire les deux technologies d'accès basées sur le réseau de communication mobile Narrow Band-IoT et LTE Cat M1. Elle mise sciemment sur une combinaison de technologies pour offrir à ses clients l'ensemble des applications de l'Internet des objets. Les clients de Swisscom peuvent ainsi se concentrer entièrement sur leurs applications. Les trois réseaux constituent la base de connexion de plusieurs millions d'objets, tels que vélos, compteurs électriques, capteurs environnementaux, objets de valeur, voitures ou technologies de bâtiments.



Goal 9  
INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

L'Internet des objets est la pierre angulaire des villes intelligentes, des bâtiments efficaces du point de vue énergétique, de la mise en réseau des machines entre elles et des nouvelles applications numériques. Il permet la mise en réseau d'infrastructures, d'appareils et d'objets en réseau ainsi que la communication

réci-proque, et les rend directement compréhensibles pour les utilisateurs en répondant à un certain nombre de questions, notamment: où se trouve l'objet? Est-ce qu'il se déplace ou est-il immobile? Quelle est sa température? Où en est sa jauge? L'appareil risque-t-il de tomber en panne? – L'Internet des objets autorise ainsi une gestion efficace et préventive et permet de ménager les ressources et de les gérer de manière optimale. Swisscom aide les entreprises à prendre le virage numérique et à développer des applications autour de l'Internet des objets. L'Internet des objets modifie le processus de développement: les produits ne sont plus des objets isolés, mais peuvent être mis en réseau pour aboutir à d'autres prestations encore plus enrichissantes. Par exemple, un chauffagiste peut ainsi offrir toutes les prestations en lien avec la chaleur et un fabricant de protections solaires un ombrage global.

☎ Voir sous [www.lora-alliance.org](http://www.lora-alliance.org)

# Innovation et développement

L'innovation intervient à tous les échelons de Swisscom, mais aussi en dehors du groupe. Moteur principal de la pérennité économique, l'innovation est aussi pour elle un levier important pour rester performante dans l'activité de base, pour générer de la croissance dans de nouveaux marchés et pour numériser les processus de travail internes. Swisscom concentre ses activités en matière d'innovation sur les sept domaines suivants, qui soutiennent directement la réalisation des objectifs du groupe.

## Approche de gestion

L'innovation et le développement, c'est-à-dire la mise en œuvre commerciale réussie d'idées nouvelles, sont d'autant plus importants que l'environnement économique évolue à une vitesse fulgurante. L'innovation est un moteur essentiel de la pérennité économique. Swisscom réalise une grande partie de son chiffre d'affaires avec des produits qui n'ont que quelques années. L'innovation est pour elle un levier important afin de rester performante dans son secteur d'activité, pour générer de la croissance dans de nouveaux marchés et pour numériser les processus de travail internes. Swisscom s'est fixé pour objectif d'anticiper les enjeux stratégiques et d'identifier en amont les futurs besoins de la clientèle et les nouveaux secteurs de croissance. Des approches telles que «Open Innovation», «Cooperations», «Ventures» et «Enabling Services» accélèrent les innovations. Les innovations naissent donc dans toutes les divisions de Swisscom et au-delà de l'entreprise, à la faveur de partenariats avec les hautes écoles, les start-up et les entreprises technologiques établies. Il s'agit de facteurs de succès importants pour façonner l'avenir des TIC en Suisse.

### «Open Innovation», un facteur de réussite

Swisscom table sur les échanges avec les clients, les collaborateurs, les fournisseurs ainsi que d'autres partenaires. Ces interactions créent un processus d'innovation continu et ouvert, mettant l'accent sur le client et ses besoins grâce à une méthodologie de design centré sur l'humain (Human Centered Design). L'entreprise donne ainsi la possibilité à ses clients de vivre des expériences simples et enrichissantes en les accompagnant dans l'univers numérique. A cet effet, elle collabore étroitement avec Creaholic. Les deux partenaires ont fondé ensemble un centre d'innovation à Bienne en 2017.

Swisscom favorise le développement décentralisé des produits au sein du groupe, ce qui permet aux

nouvelles idées de naître partout au sein de l'entreprise. Lors des événements et sur les plateformes, les collaborateurs ont l'opportunité d'échanger entre eux des idées novatrices et de découvrir des modèles de bonnes pratiques. La semaine annuelle de l'innovation en est un exemple: des équipes de collaborateurs issus de différentes divisions concrétisent une idée répondant à un besoin exprimé par les clients, pertinente du point de vue commercial et dotée d'un bon potentiel sur le marché.

Il y a trois ans, Swisscom a lancé le programme d'intrapreneurship «Swisscom Kickbox», qui soutient les pionniers au sein de l'entreprise. La kickbox fournit aux collaborateurs intéressés le bagage nécessaire (dont un crédit initial, un budget temps et des contacts avec des experts de l'innovation), pour faire évoluer une idée vers un prototype. Depuis 2017, le programme est aussi proposé à d'autres entreprises. Swisscom leur présente une introduction dans le cadre de la Kickbox Academy. Les pionniers échangent ensuite via la plateforme d'innovation et rejoignent une Open Innovation Community interentreprises. Outre Swisscom, la communauté compte déjà parmi ses membres les CFF, La Poste, Axpo et la Bâloise.

☺ Voir sous [www.getkickbox.com](http://www.getkickbox.com)

En 2018, Swisscom a organisé pour la sixième fois le StartUp Challenge qui permet de gagner un programme de mentorat d'une semaine dans la Silicon Valley. Le cluster interne fintech de Swisscom coopère depuis 2016 avec de jeunes entreprises actives dans le secteur financier. Swisscom investit également de manière ciblée dans des start-up FinTech prometteuses et accélère sa collaboration au niveau des services bancaires numériques innovants. Le Cluster FinTech est axé sur les thématiques suivantes: marchés financiers, services de confiance et applications de la technologie blockchain pour le secteur financier.

Depuis 1998, Swisscom est présente dans la Silicon Valley. Son antenne effectue des analyses de tendances et de technologies, permettant ainsi à Swisscom de rester à la pointe de l'évolution technologique via des collaborations avec des start-up. De même, Swisscom gère une antenne à Berlin depuis 2017, ainsi qu'à Shanghai depuis 2018. L'objectif est d'examiner à la loupe de nouveaux concepts et modèles commerciaux et d'anticiper suffisamment tôt les tendances technologiques. En plus de participer à des initiatives nationales, Swisscom travaille activement au sein d'organes internationaux sur les technologies de demain: par exemple sur la standardisation des cartes eSim au sein du GSMA.

© Voir sous [www.swisscom.ch/innovation](http://www.swisscom.ch/innovation)

### «Cooperations», un facteur de réussite

Swisscom contribue activement à façonner l'avenir de la Suisse. Son engagement pour une Suisse innovante et compétitive est multiple: elle soutient le pôle de recherche qu'est la Suisse sous forme d'investissements et de partenariats avec de hautes écoles et des institutions. Swisscom finance la chaire du professeur Adrian Perrig, responsable de Network Security Group de l'EPFZ, et contribue ainsi à la sécurité de l'information en Suisse. Partenaire de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL), Swisscom soutient des travaux de recherche sur l'intelligence artificielle, l'IoT, l'homme et le Smart Home, ainsi que le projet «5G for Switzerland». Dans le cadre de ce partenariat, Swisscom apporte son soutien financier à des projets triés sur le volet, à la construction du «Digital Lab» (un centre de compétences pour la numérisation dans l'Innovation Park de l'EPFL) et à diverses autres activités sur le campus, notamment des manifestations sur le thème de la numérisation. Par ailleurs, Swisscom coopère avec l'IFZ (Institut für Finanzdienstleistungen) de la Haute école de Lucerne et soutient les activités de recherche dans le domaine de la fintech.

Swisscom est en outre partenaire du Swiss Innovation Park: membre de son conseil de fondation, elle contribue activement à élaborer la structure de ce projet générationnel. Par sa participation au pôle régional innovAARE, elle soutient la recherche dans le domaine de l'énergie. Swisscom est également un partenaire de technologie et d'infrastructure du site régional de Bienne. Enfin, Swisscom est membre fondateur de l'Initiative Digital Switzerland (anciennement Digital Zurich 2025), dont l'objectif est de positionner la Suisse comme un site attractif pour les start-up. Elle soutient du reste aussi des initiatives comme Venture Kick, Impact Hub Zurich ou des incubateurs comme be-advanced et BlueLion, ou coopère avec l'IFJ (Institut für Jungunternehmer), contribuant ainsi à la création d'un environnement dynamique pour les start-up.

Swisscom est également un membre fondateur du Smart City Hub, créé en août 2018, qui réunit des villes, des Hautes écoles et des entreprises. L'associa-

tion vise à intensifier les échanges sur les questions liées à la ville intelligente.

Depuis l'été 2017, Swisscom est représentée par son CEO Urs Schaeppi au nouveau conseil consultatif «Digital Transformation» du Conseil fédéral, un organe consultatif qui promeut les échanges dans les domaines politiques, économiques et scientifiques. Dans le cadre d'une fonction d'expertise, Swisscom soutient le Conseil fédéral dans les décisions importantes en matière de numérisation.

### «Ventures», un facteur de réussite

En dehors de l'entreprise, Swisscom encourage l'innovation dans l'ensemble du secteur. Elle s'engage particulièrement aux côtés des jeunes entreprises qui proposent des solutions d'avenir dans le domaine des technologies de l'information, de la communication et du divertissement. Elle s'implique également comme partenaire de projet et investisseur dans des start-up qu'elle soutient en leur proposant des produits et des services sur mesure et en leur offrant un accès à l'infrastructure et aux marchés. Depuis la création en 2007, Swisscom Ventures a investi dans près de 50 start-up et ainsi contribué à la création d'environ 1 000 emplois hautement qualifiés en Suisse. Parmi ces start-up, 23 ont désormais été vendues. En 2018, Swisscom a créé avec les investisseurs institutionnels le Digital Transformation Fund, doté d'un capital global de CHF 150 mio. Swisscom offre elle-même CHF 50 mio. supplémentaires, qu'elle met à disposition parallèlement au Digital Transformation Fund pour des investissements dans les start-up concernées. Les jeunes entreprises disposent ainsi d'un capital d'innovation pouvant atteindre CHF 200 mio.

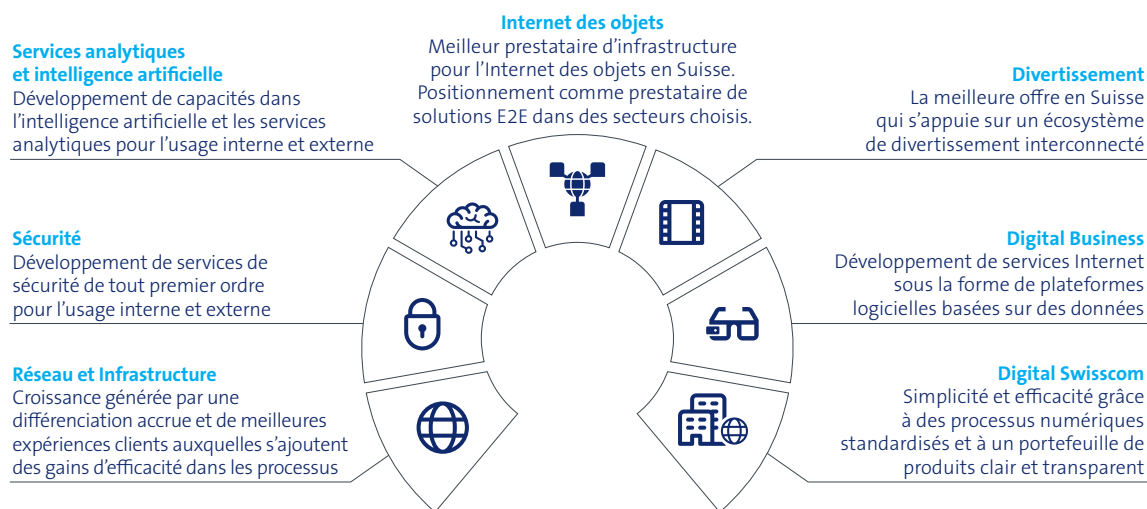
### «Enabling Services», un facteur de réussite

Swisscom entend mettre à disposition au sein de son entreprise ses technologies logicielles et ses éléments d'infrastructure par une démarche privilégiant le service. Elle est convaincue de pouvoir accélérer le développement de solutions logicielles grâce à la standardisation et à une approche en self-service. En mettant à la disposition de ses développeurs toutes les bases de travail essentielles – des interfaces de programmation à l'hébergement, en passant par l'assistance technique – «as a service», elle rationalise et accélère les processus internes et en abaisse aussi fortement les coûts.

Pour accélérer et simplifier les innovations, Swisscom mise fortement sur le modèle BizDevOps, car le développement transversal (au-delà des limites des unités organisationnelles) se standardise de plus en plus. Ce modèle vise des cycles de développement agiles courts, de quelques semaines, qui permettent de lancer rapidement de nouvelles fonctionnalités.

## Orientation thématique de l'innovation

Swisscom concentre ses activités en matière d'innovation sur sept domaines d'innovation, qui soutiennent la réalisation immédiate des objectifs du groupe:



Elle investit en permanence dans des solutions d'avant-garde dans ces secteurs d'innovation. En ce qui concerne les TIC, elle entend ainsi mettre à disposition la meilleure infrastructure pour la Suisse numérique, exploiter de nouveaux leviers de croissance et offrir à ses clients les meilleurs produits et services:

### Réseau et Infrastructure

Swisscom mise sur une combinaison de technologies pour que, dans toute la Suisse, ses clients puissent profiter de toutes les possibilités de l'univers numérique – dans les villes comme dans les régions de montagne. Avec le passage au tout IP, elle accélère la stricte séparation entre les technologies d'accès et les services sur le réseau fixe. Grâce à une architecture innovante, elle renouvelle en outre tous les composants réseau, du noyau au raccordement. Elle poursuit ce développement de manière systématique, comme peu d'autres fournisseurs dans le monde. Ce faisant, elle réunit les conditions qui permettront à l'avenir de commercialiser rapidement de nouveaux services et de fournir la première à ses clients des services inédits.

Dans le domaine de la communication mobile, Swisscom a fortement accéléré le passage à la nouvelle norme de communication mobile 5G. Au printemps, elle a présenté avec l'entreprise médicale Ypsomed les premières applications de la 5G basées sur une chaîne de processus entièrement numérisés, de l'acquisition des matières premières à la livraison des produits en passant par leur fabrication. Pour la première fois, tous les composants matériels et logiciels ont été commandés directement via une antenne 5G. Au second semestre, les premiers réseaux tests 5G ont été mis en service à Berthoud, Guttannen et Lucerne.

En 2018, Swisscom a nettement étendu son offre cloud en optant pour une approche multicloud. Les clients peuvent en effet choisir entre des clouds publics mondiaux et l'Enterprise Service Cloud de Swisscom, qui présente l'avantage de maintenir les données en Suisse. Swisscom assiste les entreprises qui souhaitent transférer leur informatique dans le cloud et, ce faisant, profiter de davantage d'agilité, de processus plus rapides et de coûts plus avantageux. Swisscom utilise ses propres clouds pour ses services tels que MyCloud. La nouvelle norme de communication mobile 5G rapproche davantage le réseau et le cloud, offrant à Swisscom et à ses clients de nouvelles possibilités.

### Internet des objets

- **Réseau suisse pour l'Internet des objets (Internet of Things, IoT):** Swisscom a continué d'enrichir son portefeuille de services IoT. En plus de ses technologies d'accès LTE M et Narrow Band IoT, l'entreprise a étendu ses plateformes Connectivity Management aux plateformes de services Vodafone Global Data. LTE M et Narrow Band IoT sont des technologies réservées aux applications IoT et constituent une variante de la norme 4G/LTE. Actuellement, le réseau de faible puissance (Low Power Network (LPN)) dessert plus de 96% de la population. En 2018, Swisscom s'est associée aux CFF, partenaire de coopération, qui met notamment à disposition ses sites pour densifier le réseau. L'IoT a le vent en poupe, comme l'attestent les nombreuses applications inédites des clients. Le vaste portefeuille IoT de Swisscom propose tous les composants nécessaires pour réaliser des applications tant nationales qu'internationales. Dans le cadre de différentes manifestations, comme le Techie Tuesday (une discussion technique sur l'IoT) ou les LPN Bootcamps, Swisscom soutient en outre les entreprises et les start-up



afin de leur faciliter le passage à l'IoT et de développer ce dernier.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/lpn](http://www.swisscom.ch/lpn)

- **Smart City:** en 2018, Swisscom a regroupé les diverses initiatives lancées dans l'entreprise sur le thème Smart City au sein d'une seule équipe, qu'elle va renforcer suivant les besoins du marché. A l'occasion du projet IoT Carbosense, elle a démontré de manière exemplaire avec l'EMPA, le Swiss Data Science Center (SDSC) et Decentlab comment l'IoT peut servir aux villes et aux régions dans leurs prises de décisions basées sur des informations factuelles. Par ailleurs, afin de canaliser les différentes initiatives menées en Suisse sur le thème Smart City, Swisscom a participé activement à la création du Smart City Hub.

### Services analytiques et intelligence artificielle

- **Intelligence artificielle (AI):** Swisscom a recours, de manière ciblée, à l'intelligence artificielle afin d'offrir à ses clients un meilleur service. C'est le cas notamment dans le service à la clientèle, pour la détection des dérangements sur le réseau ou pour améliorer l'efficacité des processus internes. Au moyen de l'intelligence artificielle et de l'analyse des données, elle aide en outre les clients à évaluer de manière ciblée les données reçues.

### Sécurité

- **Sécurité grâce à l'intelligence artificielle:** les menaces provenant d'Internet prolifèrent et sont de plus en plus sophistiquées. Swisscom se sert d'ores et déjà de l'intelligence artificielle pour lutter contre les actes de piratage, afin de détecter attaques et menaces de manière automatique et de prendre immédiatement les contre-mesures nécessaires – dans le but de protéger l'entreprise, son infrastructure et ses clients. Ce faisant, Swisscom améliore et accélère les processus au quotidien, allégeant du même coup le travail des spécialistes de la sécurité. Le processus reposant sur l'intelligence artificielle prend notamment la forme d'un service proposé aux clients commerciaux dans le Security Operation Center de Swisscom, opérationnel 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Par ailleurs, le service Internet Guard bloque chaque mois en moyenne 8 mio. d'attaques provenant de sites web douteux et protège ainsi activement les clients de Swisscom. En 2018, Swisscom a ratifié le Cybersecurity Tech Accord et s'engage ainsi publiquement à protéger le mieux possible clients et utilisateurs contre les cyberattaques, à sensibiliser à la sécurité sur le réseau et à renforcer les capacités d'autoprotection de chacun.

### Divertissement

- **e-sports:** sous le nom «Swisscom Hero League powered by ESL», Swisscom a créé sa propre ligue suisse d'e-sport avec le concours d'ESL. Cette ligue

réunit tant des professionnels que le grand public. Parallèlement à la ligue d'e-sport, un univers de gaming propre a été créé et plusieurs chaînes de gaming ont été ajoutées à l'offre Swisscom TV. Cet univers regroupe sur Swisscom TV les meilleurs émissions, vidéos et applications de gaming, tous éditeurs confondus. Swisscom adapte en permanence les composants de réseau pour répondre aux besoins spécifiques des gamers: couverture haut débit, temps de réactions très courts (ping) et vitesses de chargement élevées. Pour tenir pleinement compte de sa responsabilité sociale, Swisscom intègre dans son engagement e-sports des offres relevant du programme de compétence médias. Ainsi, une édition du guide numérique «enter» s'est intéressée au thème du gaming et des e-sports, et un nouveau module de cours pour parents et enseignants a été élaboré. Pour Swisscom, le gaming et les développements dans ce domaine ne constituent pas seulement une tendance de notre société, mais servent de moteurs pour le lancement de nouvelles technologies et constituent un atout économique non négligeable pour la Suisse.

- **Swisscom TV:** la Coupe du monde de football, qui a constitué en 2018 l'événement sportif de l'année, a été diffusée en Suisse dans une qualité jusqu'alors inégalée. Pour la première fois, les clients Swisscom TV ont pu suivre cette manifestation sur les chaînes SRG (SRF, RTS et RSI) en ultra-haute définition et en HDR. La combinaison du HDR, qui désigne une imagerie à grande gamme dynamique («High Dynamic Range») et de la définition UHD permet de produire une qualité d'image exceptionnelle. La norme UHD quadruple le nombre de pixels par rapport aux normes HD, et la norme HDR assure un contraste nettement supérieur et offre un spectre de couleurs nettement plus large. Les images n'en sont pas seulement plus nettes, elles y gagnent une profondeur jamais vue.

### Digital Swisscom

Pour avancer dans un monde numérique, Swisscom doit numériser ses propres processus et devenir une entreprise exemplaire en la matière. C'est la raison pour laquelle, en 2018, elle a de nouveau posé des jalons importants en vue de numériser son réseau, ses postes de travail et ses processus. Les modèles de collaboration agiles et la production basée sur le cloud augmentent les cycles d'innovation, les points de rapprochements et la proximité avec le client. Fruit de la numérisation, les nouveaux modèles de coopération qui se mettent en place avec les partenaires constituent parfois même un changement de paradigme. Dans le domaine de l'IoT, Swisscom a conclu des coopérations avec les CFF, La Poste et NeoVac, afin de densifier rapidement le réseau grâce aux sites de ces partenaires. Par ailleurs, Swisscom travaille étroitement sur différentes thématiques liées au réseau avec des partenaires choisis.

Attachée à mettre en œuvre une culture de la collaboration intelligente, Swisscom poursuit le développement de ses propres postes de travail. L'environnement de poste de travail hybride – combinaison de services du Microsoft Office 365 Cloud et de son propre centre de calcul – récemment introduit simplifie l'accès aux données depuis n'importe quel terminal mobile enregistré. De plus, l'environnement intelligent accroît les possibilités d'utilisation et la sécurité des données. Swisscom avance sur la voie du monde de travail de demain, participe activement au changement de paradigme et recueille des expériences clés dont les clients sont finalement aussi les bénéficiaires.

Swisscom a renforcé encore l'introduction de modèles agiles, parmi lesquels SAFe Frameworks ou BizDevOps. Ils permettent d'accélérer les développements au sein de Swisscom et en collaboration avec les clients à la faveur de cycles d'innovation plus rapides. Ces modèles de collaboration offrent par ailleurs d'intéressantes possibilités de perfectionnement aux collaborateurs; ils augmentent l'attrait de certaines fonctions au sein de l'entreprise et permettent de tirer profit de toutes les opportunités d'un développement basé sur le cloud. La condition essentielle à ces modèles est la numérisation des réseaux, notamment avec le tout IP.

Au sein du service à la clientèle, Swisscom a intensifié, en 2018, l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA). Des algorithmes présentant des capacités d'apprentissage assistent les conseillers à la clientèle, en analysant et en classant les e-mails de manière automatique. Dans l'exploitation du réseau, l'IA contribue à l'analyse de facteurs de perturbation possibles ou à la suppression automatique de certains problèmes.

### Digital Business

Dans le domaine d'innovation Digital Business, Swisscom a encouragé en 2018 des innovations au sein et en dehors de sa propre entreprise, notamment en soutenant l'intrapreneurship et via la création de joint-ventures avec des partenaires stratégiques.

- **Kickbox:** création et développement d'un programme d'intrapreneurship mettant à la disposition des collaborateurs des ressources (p. ex. temps et budget) pour la réalisation de projets d'innovation.
- **Fintech:** lancement de trois co-entreprises fintech, avec le concours de partenaires. Credit Exchange, une plateforme spécialisée dans l'octroi d'hypothèques, crée un lien entre les fournisseurs de prêts hypothécaires – banques, assurances et caisses de pensions – et le client final, permettant à ce dernier de choisir l'hypothèque la plus avantageuse pour lui. Daura offre la possibilité aux entreprises non cotées en Bourse d'enregistrer ou d'émettre des titres de participation sur la blockchain et de les transmettre de manière sécurisée dans le monde entier. Grâce à ces actions

numériques, ces entreprises sont en mesure de s'adresser à un cercle d'investisseurs nettement plus large. Les valeurs scripturales, comme les actions par exemple, sont de plus en plus fréquemment numérisées. Daura est une première étape de la stratégie de Swisscom, qui entend devenir un fournisseur leader pour l'enregistrement, la conservation et le transfert de propriété numérique. Avec Custodigit SA, elle veut créer dans un premier temps une plateforme réservée aux prestataires de services financiers réglementés, qui pourront offrir la possibilité à leurs clients finaux de conserver leurs actifs numériques.

- **IoT – création d'autoSense avec AMAG: l'entreprise qui connecte les véhicules à Internet.** Avec l'appli autoSense et un adaptateur compact, les utilisateurs obtiennent un accès direct à de précieuses informations sur le trajet qu'ils empruntent et leur véhicule. Actuellement, le service inclut notamment un journal des trajets, un diagnostic à distance et des avertissements en cas de problème de moteur. Il est prévu d'y ajouter des services numériques liés au parcage et au réservoir d'essence ainsi que des assurances véhicules sur mesure.
- **Identité numérique:** la société SwissSign Group SA a vu le jour au printemps 2018, en tant que dépositaire de l'identité numérique suisse (SwissID). Cette société est parrainée par de nombreuses entreprises proches de la Confédération ainsi que par des sociétés financières et des assurances. Ses actionnaires souhaitent établir avec SwissID un système d'identité numérique simple et ouvert. Swisscom s'est associée à SwissSign Group.

En complément aux activités dans les domaines d'innovation, Swisscom étudie continuellement les possibilités offertes par les nouvelles technologies, p. ex. la technologie blockchain disruptive, les drones et la robotique. Swisscom entend ainsi mettre à disposition la meilleure infrastructure pour la Suisse numérique, exploiter de nouveaux leviers de croissance et offrir à ses clients les meilleurs produits et services.

Bon nombre de PME suisses ne profitent pas encore vraiment de la numérisation. La filiale de Swisscom Directories SA (localsearch) les aide à franchir le pas: être trouvé sur le web, acquérir de nouveaux clients et fidéliser la clientèle existante – localsearch permet aux PME de s'affirmer sur le marché grâce au marketing numérique. Ainsi, grâce à MyPresence de localsearch, il leur suffit d'une seule inscription centrale pour être visibles sur plus de 25 services en ligne. Lancée en novembre 2017, MyPresence compte actuellement plus de 5 000 clients. En outre, les sites local.ch et search.ch exploités par localsearch sont les plateformes d'annuaires au plus fort taux de pénétration en Suisse.

☉ Voir sous [www.localsearch.ch](http://www.localsearch.ch)

☉ Voir sous [www.local.ch](http://www.local.ch)

# A propos de ce rapport

## Périmètre du rapport

La structure du groupe Swisscom est décrite dans le chapitre «Structure du groupe et actionariat» du rapport de gestion 2018. La liste des sociétés du groupe, avec les filiales, les sociétés associées et les co-entreprises, figure dans les notes aux comptes consolidés du groupe 2018 (rapport de gestion, page 106).

- **Principe:** L'établissement du rapport de développement durable selon les standards de la Global Reporting Initiative (GRI) s'inscrit dans le périmètre suivant: Swisscom SA et toutes les sociétés du groupe qui ont leur siège en Suisse et qui sont consolidées intégralement selon les International Financial Reporting Standards (IFRS). La société du groupe CT Cinetrade SA fait exception. La participation dans le groupe Cinetrade n'entre pas dans le périmètre du rapport, parce que les effets en sont négligeables et que les dispositions spécifiées au chapitre des approches de management ne s'appliquent pas intégralement. Les filiales acquises entrent en considération pour le rapport de développement durable selon la GRI à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante et les filiales sortantes le sont jusqu'à leur cession. Il n'est tenu compte d'aucune société du groupe dont le siège est implanté à l'étranger ni d'aucune entreprise associée ou co-entreprise. La participation étrangère la plus importante est Fastweb en Italie. Celle-ci publie son propre rapport de développement durable selon les GRI Standards avec l'option «core» et le fait vérifier par l'organe de révision externe indépendant Bureau Veritas SA. Les fondations comPlan (caisse de pension) et sovis (fondation sociale) liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport.
- **Système d'information pour le personnel:** en Suisse, au cours de l'exercice sous revue, les filiales local search SA, CT Cinetrade AG, Mila AG, Swisscom Digital Technology SA, AdUnit AG, Swisscom Blockchain SA, Global IP Action AG, Custodigit AG et itnetX (Switzerland) AG n'ont pas été saisies dans le système d'information pour le personnel, mais dans le système d'information pour le personnel local spécifique à l'entreprise. Le système d'information pour le personnel couvre donc 95% du personnel (95% l'année précédente).
- **Environnement:** les indicateurs environnementaux (concernant en particulier l'énergie, l'eau/les eaux usées, les émissions et les déchets) couvrent pratiquement 100% des équivalents plein temps de Swisscom en Suisse. La société du groupe CT Cinetrade SA fait exception. Les émissions de CO<sub>2</sub> de Fastweb sont prises en compte, mais sont exclues du calcul de l'objectif 2:1. L'établissement du rapport porte ainsi sur tous les bâtiments

administrés par la division de gestion d'immeubles de Swisscom en Suisse ainsi que sur la flotte de véhicules gérée par Managed Mobility de Swisscom. Au chapitre de la consommation électrique, le système d'enregistrement des données intègre en outre les stations de base mobiles de Swisscom (Suisse) SA, sa propre production de consommation d'énergie solaire ainsi que les stations d'émission de Swisscom Broadcast SA situées en Suisse et dans des zones frontalières à l'étranger. La consommation des locataires tiers est déduite de la consommation électrique totale. Les indications relatives aux émissions de la chaîne d'approvisionnement reposent sur une extrapolation qui prend en compte 71 fournisseurs (exercice précédent 56) ainsi que les audits effectués dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC). Le socle d'extrapolation et les audits englobent 48% du volume de commandes (46% l'exercice précédent).

- **Aspects sociaux:** les informations au sujet des rapports sociaux au sein de la chaîne d'approvisionnement s'appuient sur les audits réalisés dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC) ou reposent sur des auto-déclarations et les annexes au contrat liées à la CR. Pratiquement tous les fournisseurs les ont signés. Swisscom accorde par ailleurs une importance particulière aux pays en dehors de l'OCDE.

## Etablissement du rapport: processus et mise en place

Le présent rapport de développement durable met en œuvre les principes de la GRI en matière de reporting. Par conséquent, il comprend également des données standard spécifiques, en plus des données standard générales. Les recommandations du «SDG-Compass» ont de nouveau été prises en compte et mises en œuvre. SDG-Compass est une ligne directrice commune à la GRI, WBCSD et UN Global Compact. Elle propose des directives pour déterminer la contribution des entreprises aux ODD ainsi que des mesures correspondantes de la mise en œuvre et de la publication. De plus, Swisscom a tenu compte autant que possible des recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TFCD), dans le chapitre sur l'efficacité énergétique et la protection climatique et dans le rapport climatique.

Au cours des dernières années, Swisscom a développé une vision claire des thèmes qui s'intègrent dans son environnement direct. En outre, des parties prenantes soumettent directement des thèmes à Swisscom. Nous exploitons également les résultats d'enquêtes, d'études de marché, d'analyses de tendances et de rapports de benchmark récents. Ces thèmes figurent dans la matrice d'importance.

Swisscom associe ses parties prenantes internes ou externes à l'analyse et à l'évaluation de l'importance de ses thèmes, ainsi qu'à la définition des thèmes stratégiques. Elle réalise depuis trois ans une enquête auprès des parties prenantes représentatives, avec des taux de participation entre 70% et plus de 90%. Elle mène depuis peu une enquête approfondie portant spécifiquement sur des thématiques environnementales. L'analyse des feed-back est détaillée dans l'introduction sous la rubrique «participation des parties prenantes». Les résultats des analyses de l'importance et les feed-back des parties prenantes contribuent dans une large mesure à formuler la stratégie CR et à définir les axes thématiques. Ils forment aussi le fondement du reporting.

Swisscom implique fréquemment des parties prenantes pour valider des thèmes qu'abordent ses rapports. Au cours de l'exercice 2018, Swisscom a par exemple soumis le rapport sur le développement durable à l'examen de parties prenantes internes. Elle a par ailleurs fait appel à un partenaire externe pour le contrôle de ses approches de gestion.

Swisscom se concerta directement avec certaines parties prenantes au sujet des processus et de leur déroulement. Par exemple, Swisscom communique, en collaboration avec l'Office fédéral de l'Energie (OFEN), sur sa contribution à l'«Exemplarité énergétique de la Confédération». Elle travaille par ailleurs avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC) et le WWF. Conjointement avec d'autres entreprises du secteur des TIC et en concertation avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Swisscom contribue par ailleurs aussi au développement de la compétence médias en Suisse.

Durant l'exercice 2018, Swisscom a entretenu avec les parties prenantes suivantes des contacts spécifiques ou mené des entretiens sur des thèmes abordés dans le présent rapport:

- **Clients:** enquêtes, notamment sur la satisfaction de la clientèle (rapport de gestion, page 35).
- **Actionnaires et bailleurs de fonds tiers:** discussions sur les thèmes financiers (chiffre d'affaires, dividende, etc.) lors de l'assemblée générale du 6 avril 2018 ou lors de présentations itinérantes (rapport annuel). Swisscom a par ailleurs été en contact avec des gérants de fonds ISR ou des bailleurs de fonds, notamment pour les thèmes en lien avec la gouvernance ou les questions de financement («Green Bonds»).
- **Autorités:** dialogues avec des autorités communales pour les questions concernant les antennes et les stations d'émission (2018: 300 dialogues; voir rapport sur le développement durable, page 45), avec les autorités cantonales (une fois par canton) et les parlementaires (deux fois par an) sur des thèmes tels que l'itinérance, le déploiement de FTTH ou l'environnement TIC.

- **Fournisseurs:** contacts commerciaux avec des fournisseurs et d'autres contacts dans le cadre des auto-évaluations et des audits (figurant au chapitre consacré à la chaîne d'approvisionnement équitable du rapport de développement durable).
- **Collaborateurs et représentation du personnel:** Swisscom se réunit mensuellement avec les syndicats et les sept représentations du personnel sur des sujets divers, comme la convention collective de travail (CCT) le prévoit de manière paritaire ou comme la loi sur la participation le prescrit. Deux assemblées plénières des représentations du personnel se tiennent également chaque année. Des réunions ad hoc sont par ailleurs organisées sur des thèmes particuliers et selon le tableau de participation figurant dans la CCT (voir rapport de gestion, page 27, ainsi que rapport de développement durable, page 58).
- **Partenaires et ONG:** au cours de l'exercice 2018, deux «Leadership Dialogues» et un échange avec des partenaires ont été organisés dans le cadre de différents projets.

Le processus d'établissement des rapports comprend les brochures d'entreprise, le rapport de gestion, le rapport de développement durable et le rapport climatique. Le rapport de gestion et le rapport de développement durable passent par les mêmes étapes de validation internes. Ils sont validés par le Disclosure Committee, le Review Committee et l'Audit Committee, ce qui garantit la qualité de la publication. Le rapport de développement durable comme le rapport climatique font également l'objet d'un contrôle externe.



## CERTIFICATION

### CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2018 sur le développement durable de Swisscom SA

#### ETENDUE

La SGS a été mandatée par Swisscom pour procéder à une vérification indépendante des publications basées sur la GRI, concernant le développement durable en 2018. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI inclus dans le rapport de durabilité 2018. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2018 figurant dans le rapport annuel 2018 imprimé et dans le rapport de durabilité 2018 ainsi que sur les informations disponibles sur le site Internet de Swisscom auxquelles l'index GRI fait référence. Lors de la vérification, il n'a pas été tenu compte des données des années précédentes.

#### CONTENU

Le conseil d'administration ou la direction et le management de l'organisation sont responsables des informations figurant dans le rapport annuel, ainsi que sur le site Internet et dans les présentations. D'aucune manière la SGS n'a été impliquée dans la préparation des informations contenues dans l'index GRI. Elle a uniquement réalisé un contrôle indépendant des données et des textes au moyen des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards, Version 2016». La SGS est exclusivement responsable du contenu de la présente déclaration, ainsi que des opinions qui y sont exprimées.

#### INDEPENDANCE ET COMPETENCES DE L'ORGANE DE CERTIFICATION

Le Groupe SGS est actif en tant que chef de file mondial dans les domaines des contrôles, des tests, des vérifications et des certifications dans plus de 140 pays et fournit des services, y compris la certification des systèmes et des services de management. La SGS confirme être indépendante de Swisscom. Elle est impartiale et il n'existe pas de conflit d'intérêts avec l'organisation, ses filiales et ses bénéficiaires. Pour cette vérification, l'équipe de certification a été composée sur la base de ses connaissances, son expérience et ses qualifications.

#### METHODOLOGIE

Sur la base des directives actuelles de Best-Practice, faisant partie des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards, Version 2016», le groupe SGS a développé une série de protocoles servant à la vérification (Assurance) des rapports sur le développement durable. De plus, la SGS a certifié selon la norme ISO 14001:2015 les systèmes de gestion de l'environnement de Swisscom (Suisse) SA, de Swisscom Broadcast SA et de Cablex AG. En plus SGS a vérifié l'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom SA selon la norme ISO 14064.

La vérification (Assurance) a inclus l'analyse de sources externes, les entretiens avec des membres du personnel concernés et le contrôle de la documentation et de notes, ainsi que la validation de celles-ci auprès d'organismes externes ou de bénéficiaires, le cas échéant. Les données financières, directement tirées du rapport financier préalablement vérifié de façon indépendante, n'ont pas été contrôlées une nouvelle fois dans le cadre du présent rapport.

#### MENTION DE VALIDATION

Les déclarations contenues dans le présent rapport se réfèrent à la limite du système donné (sociétés du Groupe basées en Suisse). Sur la base de la méthodologie susmentionnée, nous n'avons pas relevé de faits nous permettant de conclure que les informations et données publiées par Swisscom SA selon l'index GRI 2018 pouvaient être fausses ou erronées. Selon nous, les informations et les données publiées donnent une image juste et équitable des efforts en matière de durabilité entrepris par Swisscom en 2018.

La mise en place des directives pertinentes selon la GRI a été réalisée dans les participations pour lesquelles Swisscom a estimé que lesdites directives étaient déterminantes, respectivement applicables.

Nous sommes d'avis que le rapport de durabilité selon l'index GRI Standard (2016) répond aux exigences de l'option des «critères exhaustifs».

#### SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Albert von Däniken, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor

Zurich, le 30.01.2019

[www.SGS.COM](http://www.SGS.COM)

## Index GRI

L'index GRI propose une vue d'ensemble standard du rapport, organisée selon les thèmes considérés.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent    ❌ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>102 Éléments généraux d'information</b>		
<b>Profil de l'organisation</b>		
102-1	Nom de l'organisation	☑ CA P. 161 Notes aux comptes annuels consolidés: Autres informations
102-2	Activités, marques, produits et services	☑ RA P. 34 Marques, produits et services
102-3	Lieu géographique du siège	☑ Voir 102-1, CH-3048 Worblaufen
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	☑ GE P. 68 2 Structure du groupe et actionnariat; CA P. 159 5.4 Sociétés du groupe.
102-5	Capital et forme juridique	☑ GE P. 68 2 Structure du groupe et actionnariat
102-6	Marchés desservis	☑ RA P. 20 Développement du marché suisse des services de télécommunication et des services informatiques
102-7	Taille de l'organisation	☑ RA P. 4 Chiffres clés du groupe Swisscom; RA P. 5 Tour d'horizon des activités; RA P. 46 Marche des affaires; GE P. 68 2 Structure du groupe et actionnariat
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	☑ RDD P. 64 Effectif total en Suisse; RDD P. 81 Périmètre du rapport: Système d'information pour le personnel
102-9	Chaîne d'approvisionnement	☑ RDD P. 8 Chaîne de valeur, chaîne d'approvisionnement et aspects clés de la responsabilité d'entreprise; RDD P. 66 Chaîne d'approvisionnement équitale
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	☑ GE P. 68 2 Structure du groupe et actionnariat; Aucun changement significatif dans la chaîne d'approvisionnement.
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	☑ RA P. 63 Santé et environnement, GE P. 102 Prestations de prévoyance et prestations supplémentaires; CA P. 150 Régimes de retraite, RDD P. 56 Institution de prévoyance: comPlan; RDD P. 66 Gestion des risques fournisseurs
102-12	Initiatives externes	☑ <a href="http://www.swisscom.ch/cr-partenariats">www.swisscom.ch/cr-partenariats</a>
102-13	Adhésion à des associations	☑ RDD P. 29 Public Affairs <a href="http://www.swisscom.ch/cr-partenariats">www.swisscom.ch/cr-partenariats</a>
<b>Stratégie</b>		
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	☑ RA P. 6 Lettre aux actionnaires;
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	☑ Contexte: RA P. 17 Conditions-cadres; RDD P. 6 Environnement durable; Risques: RA P. 62 Risques; RDD P. 70 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement; Chance: RA P. 34 Marques, produits et services; RDD P. 46 Travailler et vivre; Objectifs et stratégie: RA P. 16 Stratégie d'entreprise; RDD P. 14 Stratégie Corporate Responsibility
<b>Éthique et intégrité</b>		
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	☑ <a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Code de conduite; RDD P. 13 Vision; GE P. 82 4.9.3 Compliance Management; SPAG Code de déontologie: <a href="http://www.public-affairs.ch/fr/commission-de-deontologie/code-de-deontologie">http://www.public-affairs.ch/fr/commission-de-deontologie/code-de-deontologie</a> Code de Lisbonne: <a href="https://pruisse.ch/sites/default/files/basicfiles/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf">https://pruisse.ch/sites/default/files/basicfiles/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf</a> RDD P. 24 Éthique dans le monde numérique
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	☑ RDD P. 26 Compliance Management; GE P. 82 4.9.3 Compliance Management; GE P. 83 4.9.4 Révision interne

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>Gouvernance</b>		
102-18	Structure de gouvernance	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 23 Gouvernance et mise en œuvre de la Corporate Responsibility; GE P. 68 2 Structure du groupe et actionariat; GE P. 72 4 Conseil d'administration; GE P. 78 4.5 Organisation interne et mode de fonctionnement; GE P. 81 4.8 Réglementation des compétences; GE P. 84 5 Direction du groupe
102-19	Délégation de l'autorité	<input checked="" type="checkbox"/> Voir GRI 102-18
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	<input checked="" type="checkbox"/> Voir GRI 102-18
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 90 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour; Site web: <a href="http://www.swisscom.ch/investisseurs">www.swisscom.ch/investisseurs</a> ; Voir aussi sur <a href="https://ip-ho.computershare.ch/swisscom">https://ip-ho.computershare.ch/swisscom</a> pour les actionnaires enregistrés
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 72 4 Conseil d'administration; GE P. 84 5 Direction du groupe
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 72 4 Conseil d'administration; GE P. 84 5 Direction du groupe
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 77 4.3 Election et durée du mandat; GE P. 81 4.7 Comités du Conseil d'administration: Comité Nomination
102-25	Conflits d'intérêts	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Règlement d'organisation ; GE P. 81 4.9 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Règlement d'organisation Voir 102-18
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 78 4.5 Organisation interne et mode de fonctionnement
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/> Voir 102-29, 102-32; Les membres de la direction du groupe sont des «sponsors» internes pour les points de la stratégie de responsabilité; RDD P. 23 Gouvernance et mise en œuvre de la Corporate Responsibility
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	<input checked="" type="checkbox"/> Voir 102-18, 102-22; RDD P. 23 Gouvernance et mise en œuvre de la Corporate Responsibility; GE P. 81 4.9 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 81 4.9 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe GE P. 82 4.9.1 Gestion des risques; GE P. 83 4.9.4 Révision interne
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 81 4.9 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: annuel; GE P. 82 4.9.1 Gestion des risques: chaque trimestre au comité de révision; GE P. 82 4.9.2 Système de contrôle interne du rapport financier: chaque trimestre au comité de révision; GE P. 82 4.9.3 Compliance Management: chaque trimestre au comité de révision; GE P. 83 4.9.4 Révision interne: chaque trimestre au comité de révision Dans les cas urgents: actuel
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	<input checked="" type="checkbox"/> Le comité d'audit du Conseil d'administration contrôle le rapport lors de deux étapes avant publication; Le comité de rémunération contrôle le rapport de rémunération; Le rapport est approuvé par le Conseil d'administration; Voir 102-18
102-33	Communication des préoccupations majeures	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 81 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: lors de cas urgents, le président du comité de révision est informé en temps réel au sujet de risques essentiels.
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	<input type="checkbox"/> Selon le principe fondamental du whistleblowing, l'anonymité est garantie. Pour cette raison, Swisscom ne publie ni le nombre ni la nature des réclamations majeures.
102-35	Politiques de rémunération	<input checked="" type="checkbox"/> RR P. 99 3 Rémunération versée à la Direction du groupe
102-36	Procédure de détermination de la rémunération	<input checked="" type="checkbox"/> CA P. 150 4.2 Rémunérations des principaux dirigeants
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 10 Dialogue avec les parties prenantes et thèmes stratégiques; GE P. 90 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour; procès-verbal
102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 64 Effectif total en Suisse
102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 64 Effectif total en Suisse

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>Implication des parties prenantes</b>		
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 10 Dialogue avec les parties prenantes et thèmes stratégiques
102-41	Accords de négociation collective	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 64 Effectif total en Suisse
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/> Voir 102-4
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 8 Implication des parties prenantes; Voir 102-46, 102-4
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	<input checked="" type="checkbox"/> Voir 102-46, 102-4
<b>Pratique de reporting</b>		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 68 2 Structure du groupe et actionariat; CA P. 159 5.4 Sociétés du groupe
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	<input checked="" type="checkbox"/> Voir 102-40
102-47	Liste des enjeux pertinents	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 12 Thèmes centraux, RDD P. 12 Matrice d'importance Swisscom 2018
102-48	Réaffirmation des informations	<input checked="" type="checkbox"/> Nouvelles représentations dues au au rafraîchissement de la marque et à l'adaptation du layout.
102-49	Modifications relatives au reporting	<input checked="" type="checkbox"/> Aucun
102-50	Période de reporting	<input checked="" type="checkbox"/> 01.01.2018–31.12.2018
102-51	Date du rapport le plus récent	<input checked="" type="checkbox"/> www.swisscom.ch/bericht2017
102-52	Cycle de reporting	<input checked="" type="checkbox"/> Annuel
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	<input checked="" type="checkbox"/> CA P. 189 Impressum
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 81 Etablissement du rapport: processus et mise en place; Le rapport est conçu selon l'«option des critères exhaustifs» de la GRI.
102-55	Index du contenu GRI	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 81 Etablissement du rapport: processus et mise en place; Le rapport est conçu selon l'«option des critères exhaustifs» de la GRI.
102-56	Vérification externe	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 81 Etablissement du rapport: processus et mise en place; Le rapport est conçu selon l'«option des critères exhaustifs» de la GRI.
<b>200 Économique</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 6 Lettre aux actionnaires;
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 6 Lettre aux actionnaires; www.swisscom.ch/principes – Code de conduite RA P. 16 Stratégie d'entreprise; RA P. 59 Perspectives financières
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 6 Lettre aux actionnaires;
<b>201 Performance économique</b>		
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 58 Compte de création de valeur
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 16 Responsabilité d'entreprise; Voir 302-3, 302-4, 302-5, 305-4 et 306-5; www.cdp.net
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	<input checked="" type="checkbox"/> CA P. 150 4.3 Régimes à prestations définies; RDD P. 56 Institution de prévoyance: comPlan; Voir 401-3
201-4	Aide financière publique	∅ Du point de vue du groupe, aucun fait soumis au devoir d'annonce selon la norme IAS 20 n'est à mentionner pour l'exercice 2018 ni aucune subvention gouvernementale.
<b>202 Présence sur le marché</b>		
202-1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 29 Rémunération des collaborateurs; RDD P. 64 Effectif total en Suisse
202-2	Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	∅ Il n'y a pas de sélection du personnel en fonction des sites.
<b>203 Impacts économiques indirects</b>		
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 46 Investissements; RDD P. 74 Service universel; RDD P. 53 Initiative «Internet à l'école»
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 73 Suisse interconnectée



Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>204 Pratiques d'achats</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 66 Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 66 Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 66 Approche de gestion
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	<input checked="" type="checkbox"/> Il existe une sélection des fournisseurs en fonction des sites, afin de contribuer à l'économie suisse.
<b>205 Lutte contre la corruption</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Principe de précaution RDD P. 26 Compliance Management
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Compliance Management
205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	<input checked="" type="checkbox"/> Les activités commerciales sujettes aux risques liés à la corruption sont examinées.
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 18 Objectifs CR: Anti-corruption (GRI 205-2) RDD P. 26 Compliance Management
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	<input checked="" type="checkbox"/> Dans une affaire suspecte, Swisscom a déposé une plainte pénale.
<b>206 Comportement anticoncurrentiel</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Principe de précaution RDD P. 26 Compliance Management
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Compliance Management
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 18 Environnement juridique; RA P. 19 Loi sur les cartels (LCart); CA P. 147 Passifs éventuels pour procédures relevant du droit de la concurrence
<b>300 Environnement</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 32 Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 32 Approche de gestion RDD P. 40 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 32 Approche de gestion (à la fin de la section)
<b>301 Matières</b>		
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 41 Papier, Câbles, fibres optiques et poteaux téléphoniques
301-2	Matières recyclées utilisées	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 44 Recyclage
<b>302 Énergie</b>		
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 34 Consommation de courant issu de sources d'énergie renouvelables et de courant écologique (mix de courant); RDD P. 35 Mesures d'efficacité liées à la consommation de combustibles et de chaleur et à la réduction des émissions de CO <sub>2</sub> ; RDD P. 35 Mesures d'efficacité liées à la consommation de carburant, à la mobilité et à la réduction des émissions de CO <sub>2</sub> ; RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2018 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2018">www.swisscom.ch/climatereport2018</a>
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 36 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; § 2.2 Consommation d'énergie chez les clients selon Scope 3, cat. 11 (Utilisation des produits), Rapport climatique 2018 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2018">www.swisscom.ch/climatereport2018</a>
302-3	Intensité énergétique	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 32 Efficacité énergétique et protection climatique; RDD P. 36 Intensité énergétique; RDD P. 18 Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom
302-4	Réduction de la consommation énergétique	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 33 Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie chez Swisscom; RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 36 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 39 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>303 Eau</b>		
303-1	Prélèvement d'eau par source	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse; RDD P. 40 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Eau
303-2	Sources d'eau fortement affectées par le prélèvement d'eau	<input type="checkbox"/> Non pertinent, étant donné que l'eau est consommée uniquement à des fins sanitaires.
303-3	Recyclage et réutilisation de l'eau	<input type="checkbox"/> Eau pour usage sanitaire uniquement.
<b>304 Biodiversité</b>		
304-1	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 44 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Sol et biodiversité
304-2	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 44 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Sol et biodiversité
304-3	Habitats protégés ou restaurés	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 44 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Sol et biodiversité
304-4	Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations	<input type="checkbox"/> Non relevé car non pertinent.
<b>305 Émissions</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 32 Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 39 Bilan CO <sub>2</sub>
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 39 Bilan CO <sub>2</sub>
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 37 Portefeuille: offres pour des économies de CO <sub>2</sub> ; RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2018 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2018">www.swisscom.ch/climatereport2018</a>
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 37 Portefeuille: offres pour des économies de CO <sub>2</sub> ; RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2018 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2018">www.swisscom.ch/climatereport2018</a>
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 37 Portefeuille: offres pour des économies de CO <sub>2</sub> ; RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2018 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2018">www.swisscom.ch/climatereport2018</a>
305-4	Intensité des émissions de GES	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 18 Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom; Rapport climatique 2018 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2018">www.swisscom.ch/climatereport2018</a>
305-5	Réduction des émissions de GES	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 36 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 39 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2018 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2018">www.swisscom.ch/climatereport2018</a>
305-6	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 42 Installations frigorifiques et réfrigérants
305-7	Émissions d'oxydes d'azote (NOX), d'oxydes de soufre (SOX) et autres émissions atmosphériques significatives	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse
<b>306 Effluents et déchets</b>		
306-1	Écoulement d'eau par qualité et destination	<input checked="" type="checkbox"/> Consommation d'eau uniquement à des fins sanitaires.
306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 40 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Déchets et Recyclage; RDD P. 45 Indicateurs environnementaux en Suisse
306-3	Déversement significatifs	<input checked="" type="checkbox"/> Aucun déversement significatif connu.
306-4	Transport de déchets dangereux	<input type="checkbox"/> Non pertinent. Swisscom n'a pas transporté de déchets au sens de la Convention de Bâle.
306-5	Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	<input type="checkbox"/> Non pertinent. Les eaux usées s'écoulent dans les STEP communales.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ❌ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>307 Conformité environnementale</b>		
307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	☑ En 2018, aucune amende ou sanction n'a été infligée pour violation des dispositions légales; RDD P. 26 Compliance Management
<b>308 Évaluation environnementale des fournisseurs</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 66 Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 66 Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 66 Approche de gestion
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	☑ RDD P. 65 Audits
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	☑ RDD P. 65 Audits; RDD P. 70 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>400 Social</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 55 Employeur responsable
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 55 Employeur responsable
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 55 Employeur responsable
<b>401 Emploi</b>		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	☑ RDD P. 64 Effectif total en Suisse
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	☑ RA P. 28 Collaborateurs; RDD P. 55 Rémunération: Prestations supplémentaires
401-3	Congé parental	☑ RDD P. 55 Rémunération: Prestations supplémentaires
<b>402 Relations employés/direction</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RA P. 28 Collaborateurs en Suisse
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RA P. 28 Collaborateurs en Suisse
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RA P. 28 Collaborateurs en Suisse
402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	☑ CCT § 3.3 Il convient d'engager suffisamment tôt avec les syndicats contractants des négociations
<b>403 Santé et sécurité au travail</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 61 Sécurité au travail et protection de la santé
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 61 Sécurité au travail et protection de la santé
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 61 Sécurité au travail et protection de la santé
403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	☑ RA P. 28 Convention collective de travail (CCT); RA P. 28 Collaborateurs (100 % des collaborateurs); RDD P. 61 Sécurité au travail et protection de la santé
403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	☑ RDD P. 64 Effectif total en Suisse
403-3	Travailleurs chez lesquels le taux d'incidence et le risque de maladies professionnelles sont élevés	☑ RDD P. 62 Type de blessures, maladies professionnelles, absences dues aux accidents professionnels, absence et nombre de décès liés au travail; RDD P. 61 Sécurité au travail et protection de la santé;

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ❌ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>404 Formation et éducation</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 58 Formation et perfectionnement
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 58 Formation et perfectionnement
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 58 Formation et perfectionnement
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	☑ RDD P. 58 Nombre moyen d'heures de formation et de perfectionnement par an et par collaborateur
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	☑ RDD P. 58 Programmes d'amélioration des compétences des collaborateurs et d'aide à la transition; cours de langues, développement des compétences linguistiques et offres de formation sur les nouveaux média Partenariat avec le portal d'éducation de Suisse <a href="http://www.ausbildung-weiterbildung.ch">www.ausbildung-weiterbildung.ch</a>
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	☑ RDD P. 59 Evaluation de la performance et évolution de carrière; RDD P. 64 Effectif total en Suisse; RA P. 28 Convention collective de travail (CCT)
<b>405 Diversité et égalité des chances</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 59 Diversité (Diversity) et égalité des chances
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 59 Diversité (Diversity) et égalité des chances
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 59 Diversité (Diversity) et égalité des chances
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	☑ GE P. 72 4 Conseil d'administration; GE P. 84 5 Direction du groupe; RDD P. 64 Effectif total en Suisse
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	☑ RA P. 29 Rémunération des collaborateurs; RDD P. 55 Egalité des salaires; RDD P. 64 Effectif total en Suisse
<b>406 Lutte contre la discrimination</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ Voir GRI 204
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ Voir GRI 204
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ Voir GRI 204
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	☑ RDD P. 69 Résultats d'audits – Exemples d'engagements avec les fournisseurs: Nombre de défaillances
<b>407 Liberté syndicale et négociation collective</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ Voir GRI 204
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ Voir GRI 204
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ Voir GRI 204
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	☑ Couvert par l'obligation de paix convenue de part et d'autre conformément à la CCT.
<b>408 Travail des enfants</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ Voir GRI 204
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ Voir GRI 204
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ Voir GRI 204
408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	☑ RDD P. 70 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>409 Travail forcé ou obligatoire</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> Voir GRI 204
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> Voir GRI 204
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> Voir GRI 204
409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 70 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>410 Pratiques de sécurité</b>		
410-1	Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	<input checked="" type="checkbox"/> Non pertinent: sous-traitance à Securitas.
<b>411 Droits des peuples autochtones</b>		
411-1	Cas de violations des droits des peuples autochtones	<input checked="" type="checkbox"/> Non pertinent pour les sites conformes à la liste des sociétés du groupe (RA P. 159 Note 5.4 Sociétés du groupe).
<b>412 Évaluation des droits de l'homme</b>		
412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	<input checked="" type="checkbox"/> Aucun nouveau site en 2018.
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 24 Ethique dans le monde numérique
412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	<input checked="" type="checkbox"/> L'annexe CR au contrat fait partie de tous les contrats.
<b>413 Communautés locales</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 46 Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 22 Gouvernance
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 46 Approche de gestion
413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 24 Infrastructure; RDD P. 74 Service universel; RDD P. 51 Protection de la jeunesse dans les médias et directives concernant le contenu des médias; RDD P. 53 Initiative «Internet à l'école»; RDD P. 57 Programmes d'activités
413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 51 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias; Protection de la jeunesse dans les médias et directives concernant le contenu des médias
<b>414 Évaluation sociale des fournisseurs</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> Voir GRI 204
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> Voir GRI 204
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> Voir GRI 204
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 65 Audits
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 65 Audits; RDD P. 70 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>415 Politiques publiques</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 29 Engagement de Swisscom; RDD P. 29 Acteur du débat public
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 29 Public Affairs
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 29 Public Affairs
415-1	Contributions politiques	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 29 Responsabilité vis-à-vis du public; Swisscom est politiquement et confessionnellement neutre et ne finance pas de parti politique
<b>416 Santé et sécurité des consommateurs</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Principe de précaution
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Conception de produits durables; RDD P. 26 Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Compliance Management
416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 48 Technologies de communication à faible rayonnement; RDD P. 51 Protection de la jeunesse dans les médias et directives concernant le contenu des médias
416-2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	<input checked="" type="checkbox"/> Les directives de la CIPRNI et l'ORNI définissent les normes en matière de santé pertinentes pour le réseau mobile. RDD P. 49 Respect des valeurs limites ORNI et certification du système d'assurance qualité: Swisscom a respecté les valeurs limites en 2018. RDD P. 26 Compliance Management. Aucun manquement aux normes en matière de santé significatives et aux normes régissant l'étiquetage et l'indication d'informations sur les produits en 2018
<b>417 Commercialisation et étiquetage</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Principe de précaution
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 27 Marketing responsable
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 27 Marketing responsable
417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 49 Obligation d'information au sujet des appareils proposés dans les points de vente; Non pertinent pour la Suisse, en dehors de l'ordonnance sur la communication des prix.
417-2	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 25 Compliance Management; Aucun manquement aux normes régissant l'étiquetage et l'indication d'informations sur les produits en 2018.
417-3	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 27 Marketing responsable; Amendes mineures pour violation par négligence.
<b>418 Confidentialité des données des clients</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 51 Protection des données
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 51 Protection des données
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 51 Protection des données
418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 51 Protection des données; Deux plaintes de clients qui ont été résolues immédiatement. Dans l'affaire divulguée en 2017, Swisscom a déposé une plainte pénale.
<b>419 Conformité socio-économique</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Principe de précaution
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Compliance Management
419-1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 26 Compliance Management RA P. 18 Environnement juridique